

IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS NORMALIZADOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento resume los procedimientos de implantación y certificación de sistemas normalizados en diferentes empresas y organizaciones.

2. SISTEMAS NORMALIZADOS

Existen multitud de sistemas normalizados que pueden ser adaptados por las organizaciones o empresas, todo ello en función de las necesidades que deseen cubrir.

Entre ellos, y como más frecuentes y demandados por las empresas, tenemos los siguientes.

➤ **CALIDAD**

- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)
- MODELO EFQM
- CALIDAD TURÍSTICA (Q)
- CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES (UNE 158000)
 - CENTROS RESIDENCIALES (UNE 158101)
 - CENTROS DE DÍA/NOCHE (UNE 158201)
 - AYUDA A DOMICILIO (UNE 158301)
 - TELEASISTENCIA (UNE 158401)
- CALIDAD DE TRANSPORTE PÚBLICO (UNE-EN 13816)

➤ **MEDIO AMBIENTE**

- SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)
- VERIFICACIÓN EMAS
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE ECODISEÑO (ISO 14006)
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA MINERÍA SOSTENIBLE (UNE 22480)
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA (ISO 50001)

➤ **RIESGOS Y SEGURIDAD**

- SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (OHSAS 18001)
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO 27001)
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD PARA LA CADENA DE SUMINISTRO (ISO 28000)

➤ **SEGURIDAD ALIMENTARIA**

- SISTEMAS DE GESTIÓN 22000
- PROTOCOLOS IFS, BRC, GLOBALGAP
- HACCP ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL
- PLANES DE HIGIENE ADECUADOS A ESTAS NORMAS

3. VENTAJAS DE LOS SISTEMAS NORMALIZADOS

La implantación de algunos de los sistemas normalizados proporciona a las empresas un marco para integrar la gestión de todas sus áreas y mejorar sus procesos.

La implantación de cualquiera de las normas y su posterior certificación son sin duda acciones que llevan a una empresa a diferenciarse del resto y tomar ventaja en el mercado, al demostrar que la gestión de la empresa sigue unos estándares establecidos.

Los beneficios que se pueden obtener al tener implantado un sistema normalizado, entre otros, son los siguientes:

- 1.- Gestión eficiente en las áreas de actividad.
- 2.- Mejora la gestión integral de la empresa.
- 3.- Mejora de la comunicación con los proveedores.
- 4.- Mejora de la imagen corporativa frente a clientes, competencia y proveedores.
- 5.- Aumento de cuota de mercado.
- 6.- Aumento de la fidelidad del cliente.
- 7.- Reconocimiento externo mediante certificación del sistema.
- 8.- Acceso a subvenciones.
- 9.- Aseguramiento del cumplimiento de requisitos legales
- 10.- La posibilidad de obtener méritos (puntos) en concursos públicos (en algunos casos la certificación es requisito obligatorio)

4. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA NORMALIZADO

4.1. Consideraciones generales

El objetivo que se pretende conseguir es la obtención por parte del cliente del **CERTIFICADO** correspondiente de cumplimiento de determinadas Normas Internacionales de Gestión.

Como empresa consultora preparamos la documentación y los registros necesarios para cumplir con los requisitos recogidos en las diferentes Normas. Dicha documentación y registros serán auditados por una empresa certificadora autorizada por ENAC, que es la que concede el certificado (pueden ser AENOR, BUREAU VERITAS, SGS, etc).

Existen subvenciones en la implantación de dichas normas (en casi todos los tipos de normas y sectores, pero no es generalizado), para cubrir los gastos de consultoría y certificación, que pueden llegar a alcanzar hasta el 40% de la inversión a realizar.

4.2 Proceso de implantación de un sistema normalizado

La filosofía de trabajo consistirá en no cambiar nada o muy poco de la sistemática de trabajo actual (adaptaremos la documentación a la norma basándonos en la sistemática actual de trabajo de la organización o empresa).

La empresa deberá nombrar a una persona como enlace con la consultora.

El proceso de implantación será mediante visitas a la empresa e intercambio de información vía e-mail y consultas telefónicas, etc.

4.3. Documentación

La documentación elaborada por la consultora constará de un manual (transcripción de la norma) y de unos procedimientos operativos. Esta documentación llevará asociada una serie de registros que deberán ser rellenados y actualizados de forma periódica.

4.4. Proceso de certificación

La entidad certificadora realizará la correspondiente auditoría en la que se comprobará que la documentación elaborada responde a **la/s norma/s**. Una vez concedido el certificado se realizarán auditorías de seguimiento (mantenimiento) con carácter anual.

5. PRESUPUESTO

Por parte de la consultora se procederá a cumplimentar cuestionarios (check-list) para elaborar la oferta (presupuesto) así como para conformar la documentación base del trabajo.

La oferta o presupuesto por realización del servicio de implantación de normas se confeccionará de manera específica de acuerdo a las características propias de cada cliente: recursos humanos, materiales, centros de trabajo, facturación, etc.