

Fundación Cetmo

MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS

D. Jaime FONTANALS

Director de Certificación de Sistemas

Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de AENOR

Martes, 14 de Junio de 2005, Madrid

DEMANDA DE LA CERTIFICACIÓN DE TERCERA PARTE

Por solicitud del cliente:

La mayoría de las grandes empresas exigen soluciones integrales a un único proveedor que realiza todas las actividades propias de un operador logístico (incluido el transporte). En el 99% de los casos se exige que dicho operador esté certificado.

DEMANADA DE LA CERTIFICACIÓN POR TERCERA PARTE

Por organización interna:

Las empresas recurren a la certificación como un medio para asegurar la adecuada organización interna y gestión de sus procesos de forma eficaz.

¿Cómo puede ayudar a mejorar los resultados económicos del transportista?

El transportista, en cada etapa del proceso productivo, incurre en una serie de costes de no calidad asociados a su actividad que el Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a evitar:



Respecto a los Sistemas de Gestión Ambiental, éstos evitan a las empresas costes relacionados con sanciones administrativas (multas de vertidos, emisiones,...). También favorece la optimización de recursos naturales, sobre todo en lo referente a la reducción de consumo de gasoil (si se tiene éste en cuenta como aspecto ambiental dentro del sistema de gestión ambiental).

Aspectos críticos de los modelos de gestión aplicados al transporte

CALIDAD – Aspectos críticos de la ISO 9001

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Problemas más habituales:

- Los procesos no están bien identificados (Es un requisito novedoso y el concepto aún no está claro).
- No se han definido métodos de seguimiento y/o medición para todos los procesos.
- Indicadores que no demuestran la capacidad del proceso.
- Falta de datos históricos para establecer criterios adecuados.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Problemas más habituales:

- Escasa participación de la Dirección en el SGC.
- Falta de análisis en la información de entrada.
- Carencia de decisiones y acciones concretas.

Aspectos críticos de los modelos de gestión aplicados al transporte

CALIDAD – Aspectos críticos de la ISO 9001

OTROS: Problemas más habituales:

- **PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:** Carencias en la elaboración de ofertas (identificación, fecha de validez, requisitos del cliente...), falta de revisión de los pedidos, discrepancias entre las tarifas y las facturas.
- **RECURSOS HUMANOS:** Deficiencias o ambigüedad en la definición de los puestos de trabajo, falta de registro de las acciones formativas realizadas, falta de la evaluación de la eficacia de las acciones formativas
- **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA:** Documentación no distribuida a personal afectado (conductores), documentación externa no identificado o distribuida

Aspectos críticos de los modelos de gestión aplicados al transporte

MEDIO AMBIENTE – Aspectos críticos de la ISO 14001

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS: Problemas más habituales:

- Falta de identificación / actualización de requisitos legales ambientales.
- Falta de identificación de otros requisitos legales no específicos de medio ambiente (transporte mercancías peligrosas, almacenaje de sustancias, mantenimiento instalaciones, etc...)
- Falta de licencias, permisos o autorizaciones.

CONTROL OPERACIONAL: Problemas más habituales:

- Falta de control en operaciones de mantenimiento de vehículos e instalaciones.
- Se confunde control operacional con seguimiento y medición.
- Deficiencias en la segregación, almacenaje y gestión de residuos.
- Deficiencias en el principio de prevención de la contaminación.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Problemas más habituales:

- Falta de documentación o seguimiento en la gestión de residuos.
- Falta de revisiones periódicas del cumplimiento de requisitos legales o revisiones incompletas.

OTROS DATOS A TENER EN CUENTA

REGIÓN	TOTAL ESPAÑA *		TOTAL AENOR	
	Nº	%	Nº	% sobre Total
Andalucía	52	3,44%	32	61,54%
Aragón	28	1,85%	14	50,00%
Asturias	55	3,64%	4	7,27%
Baleares	10	0,66%	2	20,00%
Canarias	37	2,45%	2	5,41%
Cantabria	48	3,18%	9	18,75%
Castilla La Mancha	61	4,04%	13	21,31%
Castilla León	96	6,35%	20	20,83%
Cataluña	289	19,13%	41	14,19%
Comunidad Valenciana	138	9,13%	39	28,26%
Euskadi	175	11,58%	7	50,00%
Extremadura	14	0,93%	36	31,58%
Galicia	114	7,54%	2	7,69%
La Rioja	26	1,72%	50	19,92%
Madrid	251	16,61%	15	25,86%
Navarra	58	3,84%	8	13,56%
Murcia	59	3,90%	44	25,14%
Total	1.511	100,00%	294	22,01%

* Datos extraídos de la "Guía Exclusiva de la Calidad 2005" editada por la Agrupación de Calidad Española (A.C.E.)

Muchas Gracias

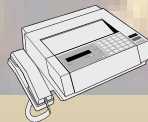
D. Jaime FONTANALS
Director de Certificación de Sistemas
Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de AENOR



Génova, 6
28004 Madrid



91 432 61 53



91 310 45 18



MAIL

dcs@aenor.es



www.aenor.es