

# TI@TRANSPORTE

## Informa

Programa de la Fundación Cetmo para la Tecnología y la Innovación en el Transporte

### ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ACREDITADAS POR ENAC PARA EL SECTOR DE ACTIVIDAD 31 (TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES)

#### **ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR)**

Génova 6 - 28004 Madrid  
Tel. 91 432 60 00 / Fax 91 310 36 95  
<http://www.aenor.es>  
Persona de contacto: Tomás Orbea

#### **DET NORSKE VERITAS ESPAÑA**

Garrotxa 10-12  
Ed. Océano - Parque Negocios "Mas Blau"  
08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)  
Tel. 93 479 26 03 / Fax 93 478 75 78  
<http://www.dnv.es>  
Persona de contacto: Ivo Kvesic

#### **SGS-ICS IBÉRICA AEIE**

Trespaderne, 29, Edificio Barajas 1 - 28042 Madrid  
Tel. 91 313 80 00 / Fax 91 313 81 02  
[www.sgsgroup.com/SGSICS.nsf/pages/ICS\\_ES.html](http://www.sgsgroup.com/SGSICS.nsf/pages/ICS_ES.html)  
Persona de contacto: Ramón Robles

#### **LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE LTD - ESPAÑA**

Las Mercedes 31-48930 Las Arenas-Guetxo (Vizcaya)  
Tel. 94 480 11 10 / Fax 94 480 13 50  
<http://www.lrqa.com>  
Persona de contacto: José Antonio Reyero

#### **ASOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO (APCER)**

Pça Do Bom Sucesso, 127-131 - 4150 Porto (Portugal)  
Tel. 351/226 07 99 80 / Fax 351/226 07 99 89  
<http://www.apcer.pt>  
Persona de contacto: Luis Fonseca

#### **BRITISH STANDARDS INSTITUTION ESPAÑA, S.A.**

C. Estrecho de Mesina, 13 - 28043 Madrid  
Tel 91 418 38 30 / Fax 91 418 38 01  
<http://www.bsi-global.com>  
Persona de contacto: Carlos Taberero

#### **DELFO AUDITORES, S.A.**

Avda. de Sarriá, 27, 3ª PI 08029 Barcelona  
Tel 93 363 66 00 / Fax 93 363 66 01  
<http://www.delfos.es>  
Persona de contacto: José Baulies Osta

#### **CENTRE DE CERTIFICACIÓ-LGAI**

Campus de la UAB. Apdo. Correos 18  
08193 Bellaterra (Barcelona)  
Tel. 93 567 20 00 / Fax 93 567 20 01  
<http://www.lgai.es>  
Persona de contacto: Salvador Boix

#### **BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL ESPAÑA, S.A.**

Dr. Fleming 31-3º - 28036 Madrid  
Tel. 91 350 39 59 / Fax 91 350 34 81  
<http://www.bureauveritas.com>  
Persona de contacto: Enrique Quejido

#### **ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO, S.A.**

World Trade Center Barcelona  
Muelle de Barcelona s/n, Edif. Sur, Pl. 7º  
08039 Barcelona  
Tel. 93 270 11 60 / Fax 93 342 45 82  
<http://www.eca.es>  
Persona de contacto: José Mª Griera

#### **INSTITUTO VALENCIANO DE CERTIFICACIÓN (IVAC)**

Pérez Pujol 4, 4º - 46002 Valencia  
Tel. 96 394 39 05 / Fax 96 394 39 19  
[Http://www.ivac.es](http://www.ivac.es)  
Persona de contacto: Miguel Ángel Vila

#### **SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE MADRID**

Serrano, 208 28002 Madrid  
Tel. 91 538 37 10 / Fax 91 538 37 47  
<http://www.camaramadrid.es/certificacion/index.html>  
Persona de contacto: Ricardo Rodríguez

#### **EUROPEAN QUALITY ASSURANCE SPAIN, S.L.**

General Díaz Polier, 21 7º B 28001 Madrid  
Tel 91 781 20 13 / Fax 91 577 79 05  
<http://www.eqa.org>  
Persona de contacto: Gustavo Horn Af Amine

#### **INSPECCIÓN AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN, S.L.**

Benidorm, 4, Entreplanta A 48015 Bilbao (Vizcaya)  
Tel 94 447 90 65 / Fax 94 447 60 54  
[Http://www.iacdigital.com](http://www.iacdigital.com)  
Persona de contacto: Luis A. Jiménez

**NOTA:** Consulta efectuada el 30 de marzo de 2001. La actualización del listado de entidades de certificación de sistemas de la calidad por sectores de actividad acreditadas en España se puede obtener en la Web de ENAC: <http://www.enac.es>

# LOS 8 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las normas sobre Sistemas de Gestión de la Calidad de la serie UNE-EN ISO 9000 del año 2000 se basan en los llamados 8 principios de la gestión de la calidad que están definidos en la norma *UNE-EN ISO 9000:2000 (Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario)* y en la norma *UNE-EN ISO 9004:2000, (Sistemas de gestión de la calidad Directrices para la mejora del desempeño)*.

Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas ISO 9000) y pueden utilizarse como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.

A la descripción de cada uno de estos principios tal como aparecen en las normas se acompaña ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que los directores adoptan habitualmente para mejorar el desempeño de sus organizaciones.

## 1. ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Mejora la flexibilidad y la rapidez de la respuesta a las oportunidades de mercado.
- ▶ Mejora la efectividad en el uso de los recursos.
- ▶ Asegurar que los objetivos y metas de la organización están explícitamente ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.
- ▶ Ayuda a la estrategia de fidelización de clientes.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Estudiar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes sobre el servicio, precio, etc.
- ▶ Dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes a toda la organización.
- ▶ Medir la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados.
- ▶ Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- ▶ Asegurar el equilibrio entre la satisfacción del cliente y de las otras partes interesadas, (propietarios, empleados, suministradores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

## 2. LIDERAZGO

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Ayuda a la implicación y motivación del personal hacia los objetivos y metas de la organización.
- ▶ Ayuda a que todas las actividades sean valoradas, consideradas e implantadas de una forma integrada.
- ▶ Mejora la comunicación entre los niveles de la organización.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, suministradores, financieros, comunidad local y sociedad en general.
- ▶ Establecer una clara visión del futuro.
- ▶ Establecer objetivos y metas desafiantes.
- ▶ Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento.
- ▶ Crear confianza y eliminar temores.
- ▶ Proporcionar al personal los elementos necesarios para actuar con responsabilidad y autoridad.
- ▶ Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal, además de fomentar la comunicación interna.

## 3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

El personal constituye la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Mayor motivación, involucración y compromiso del personal con la organización.
- ▶ Facilita la fidelización del personal y ayuda a la estrategia de innovación y creatividad de la organización.
- ▶ Mejora la percepción que el personal tiene de la valoración de su trabajo.
- ▶ Se facilita la participación y contribución de todos en la mejora continua.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Comprender la importancia del elemento humano y su contribución en la organización.
- ▶ Identificar las limitaciones de las personas (todas) en su trabajo.
- ▶ Aceptar los problemas como propios y asumir la responsabilidad como dirección de resolverlos.
- ▶ Evaluar la actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- ▶ Búsqueda activa de oportunidades para aumentar las competencias, conocimiento y experiencia.
- ▶ Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- ▶ Discutir abiertamente los problemas y soluciones.

## 4. ENFOQUE A PROCESOS

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un

proceso.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Capacidad para reducir los costes y para optimizar el tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- ▶ Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- ▶ Mayor capacidad de identificar y priorizar las oportunidades de mejora.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- ▶ Establecer responsabilidades claras y dar indicaciones para gestionar las actividades clave.
- ▶ Comprender y medir la capacidad de las actividades clave.
- ▶ Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- ▶ Enfocar la gestión sobre factores tales como, recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización.
- ▶ Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, suministradores y otras partes interesadas.

## 5. ENFOQUE DEL SISTEMA HACIA LA GESTIÓN

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Ayuda a identificar y encadenar los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- ▶ Habilidad para concentrar los esfuerzos en los procesos principales.
- ▶ Proporcionar a las partes interesadas confianza en la consistencia, efectividad y eficacia de la organización.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más efectiva y eficaz.
- ▶ Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- ▶ Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- ▶ Facilitar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- ▶ Entender las capacidades de la organización y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- ▶ Definir y establecer como objetivo cómo deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- ▶ Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

## 6. MEJORA CONTINUA

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la organización.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Tendencia constante a la mejora de las capacidades organizativas.

- ▶ Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa.
- ▶ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Aplicar a toda la organización un enfoque consistente para la mejora continua.
- ▶ Suministrar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de mejora continua.
- ▶ Hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- ▶ Establecer objetivos para orientar a la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- ▶ Reconocer y conocer las mejoras.

## 7. ENFOQUE OBJETIVO HACIA LA TOMA DE DECISIONES

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Mayor tendencia a tomar decisiones basadas en información.
- ▶ Mayor capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores.
- ▶ Mayor capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- ▶ Hacer que los datos sean accesibles para aquellos que los necesiten.
- ▶ Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- ▶ Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos equilibrado con la experiencia y la intuición.

## 8. RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL SUMINISTRADOR

Una organización y sus suministradores son interdependientes y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

Posibles beneficios por aplicar este principio:

- ▶ Mayor capacidad de crear valor para ambas partes.
- ▶ Flexibilidad y rapidez de respuesta a las necesidades y expectativas del cliente y del mercado.
- ▶ Optimización de costes y recursos de ambas partes.

Posibles acciones para aplicar este principio

- ▶ Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- ▶ Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave.
- ▶ Identificar y seleccionar los suministradores clave.
- ▶ Crear comunicaciones claras y abiertas.
- ▶ Compartir información y planes futuros.
- ▶ Establecer actividades conjuntas de mejora.
- ▶ Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los suministradores.

# CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación pone a su disposición más de **6.000 documentos** relacionados con el transporte, una base de datos sobre **legislación del transporte** (España, Francia, Marruecos, Portugal, CE y ONU), **60 publicaciones periódicas** y los siguientes **nuevos documentos**, recibidos durante los tres últimos meses.



- **Annuaire statistique de la Tunisie: année 1999.** Institut National de la Statistique. (2000).
- **Annuario estatístico italiano 2000.** Istituto Nazionale di Statistica. (2000).
- **Barcelona port-2001: Guía de servicios del puerto.** MEN-CAR. (2000).
- **Bilbao port-2001: Guía de servicios del puerto.** MEN-CAR. (2001).
- **Bulletin annuel de statistiques des transports pour l'Europe et l'Amérique du nord: 2000.** ONU. (2000).
- **Calidad total y logística integral: introducción a la calidad total en el proceso logístico.** Logis-Book. (2000).
- **Las carreteras españolas en cifras: 1990-2000.** AEC. (2000).
- **Convenio FAL: Convenio para facilitar el tráfico marítimo internacional, 1965: Resoluciones al respecto e información complementaria sobre prescripciones relativas a facilitación.** IMO. (1999).
- **Desequilibrios territoriales en España y en Europa.** Ariel. (1999).
- **E-Logistics (I): Nuevas tecnologías de la información (I-Net).** Logis-book. (2000).
- **E-Logistics (II): Comercio electrónico y gestión logística.** Miguel Angel Pesquera González/ Logisbook. (2000).
- **Encuesta permanente de transporte de mercancías por carretera: 1999.** Ministerio de Fomento. (2001).
- **Estatísticas do comércio internacional 1998.** Portugal: Instituto Nacional de Estatística. (1999).
- **Estatísticas do turismo 1999.** Portugal: Instituto Nacional de Estatística. (1999).
- **European agreement on important international combined transport: lines and related installations (AGTC): European agreement on main international railway lines (ACG): Inventory of existing AGTC and AGC standards and parameters 1997.** ONU. (2000).
- **Le financement des infrastructures de transport: Conduir la France vers l'avenir: Rapport d'information 42 (2000-2001).** Senat. (2001).
- **La formation obligatoire des conducteurs routiers de marchandises: échéanciers, programmes, centres agréés et textes de référence.** France: Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement. (2000).
- **La grande vitesse ferroviaire: succès et défis.** UIC. (2000).
- **Guía de buenas prácticas medioambientales en los puertos: Talleres.** Autoridad Portuaria de Valencia. (2000).
- **Hacia un nuevo modelo de transporte terrestre de viajeros.** Revista del Instituto de Estudios Económicos nº 2 y 3/2000.
- **Informe sobre la coyuntura del transporte y los servicios postales: diciembre 2000.** Ministerio de Fomento. (2000).
- **Inland Transport Committee: directory 2000.** ONU. (2000).
- **Jornada sobre el tacógrafo digital: funciones, estado de su implantación y consecuencias de su aplicación: Madrid, 29 de noviembre de 2000; Sevilla 27 de febrero de 2001.** Fundación Francisco Corell. (2000).
- **Land access to sea ports: Report of the 113 round table on transport economics: Paris, 10-11th December 1998.** CEMT. (1998).
- **Luz verde para Europa: los proyectos de transporte financiados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional y el Fondo de Cohesión.** Comisión Europea. (2001).
- **Les ports maritimes de commerce au service de l'économie nationale.** Tunisie: Office de la Marine Marchande et des Ports. (2000).
- **Primeras Jornadas sobre Centros Integrados de Mercancías (CIM): Burgos, 30 noviembre-1 diciembre 2000.** Asociación Española de la Carretera. (2000).
- **Rapport annuel des Statistiques du trafic 1999.** Tunisie: Office de l'Aviation et des Aéroports. (2000).
- **Del segle XIX al segle XXI: Torna l'era del ferrocarril.** Carles Salmerón i Bosch/ Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Les services réguliers interurbains d'autocars en Europe: rapport de la 114 table ronde d'économie des transports: Paris, 10 et 12 mars 1999.** CEMT. (2001).
- **Statistics on the trading of goods: user guide.** EUROSTAT. (2001).
- **Statistiques des accidents de la circulation routière en Europe et en Amérique du nord: 2000.** ONU. (2000).
- **Statistiques euro-méditerranéennes: 1-2000.** EUROSTAT. (2000).
- **Statistiques du commerce extérieur: année 1999.** Tunisie: Institut National de la Statistique. (1999).
- **Trafic fret 1998: y compris trains de service sauf trains de travaux de l'équipement, trains d'essais et locotracteurs: débit journalier moyen par section de ligne en milliers de tonnes brutes remorquées. (Mapa).** SNCF. (1999).
- **Trafic total 1998: y compris trafic de service sauf trains de travaux de l'équipement, trains d'essais et locotracteurs: débit journalier moyen par section de ligne: nombre de circulations. (Mapa).** SNCF. (1999).

Cierre a 30 de marzo de 2001

## Fundación Cetmo

info@fundacioncetmo.org

Tel. 93 430 52 35

Fax 93 419 92 37

Av. de Josep Tarradellas 10, 7ª  
08029 Barcelona

TI@TRANSPORTE Informa es una publicación trimestral de la Fundación Cetmo y se distribuye a quienes están inscritos en el programa TI@Transporte. Se permite la reproducción parcial o total a condición de citar explícitamente la fuente y no desvirtuar los contenidos.

Presidente del Patronato:

Vocal-Patrón Delegado:

Responsable de Programas:

Calidad y Medio Ambiente:

Equipo técnico:

Documentación:

Secretaría:

Alfredo Molinas

Saki Aciman

Santiago Ferrer

Lourdes Prieto

Daniel Omella

Blanca Adroer

Sergio Vallejo

**Patronato de la Fundación Cetmo:** FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.