

EMPRESA **EXCELENTE**

Los mejores artículos técnicos del blog de ISOTools Calidad y Excelencia

2023 NOVIEMBRE



Índice



✓ Reseña de la guía “Norma ISO 31000: el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones”	8
✓ La nueva ISO 27002 y su Control de Configuración.....	10
✓ ¿Cómo elegir el ERP más adecuado para tu Empresa?.....	12
✓ ISOTools celebra el éxito de un nuevo Seminario Virtual sobre la Protección de Infraestructura Crítica Industrial.....	14
✓ Norma ISO 21001:2018 para Organizaciones Educativas.....	16
✓ Acceso a nuevos mercados gracias a la ISO 22000.....	18
✓ Éxito Rotundo en la Jornada Técnica sobre Calidad: «Sistemas de Gestión en un Mundo Digital: Calidad 4.0 e Inteligencia Artificial» de ISOTools Excellence	20
✓ El primer paso para integrar la estrategia definida en el BSC y los presupuestos	22
✓ Estrategia empresarial: ¿está sobrevalorado su impacto?.....	24
✓ Pasos clave para la implementación exitosa de la ISO 14001 en tu empresa	26

Índice



- ✓ ISOTools te ayuda a administrar el SGSI según la norma ISO 27001 **28**
- ✓ Pasos clave para la implementación exitosa de la ISO 9001 en tu empresa **30**
- ✓ Benchmarking: la evaluación comparativa para mejorar la calidad en una organización **32**
- ✓ Vídeo – ISO 14001: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: Objetivos, metas y programas **34**
- ✓ Satisfacción del cliente y fidelidad impulsada por la ISO 9001 **35**
- ✓ ¿Cómo conseguir el sello de calidad EFQM 2020? **37**
- ✓ La preparación de la Auditoría Interna **39**

El camino hacia la Excelencia

Somos una empresa consultora que ayuda a las organizaciones comprometidas con la **calidad y la excelencia** a:

Optimizar sus modelos y sistemas de gestión, aportando soluciones innovadoras para la gestión de la estrategia, los procesos y las personas. Facilitando su aplicación, haciéndolos accesible, ágiles y medibles, y aportando resultados en el corto plazo, gracias a una plataforma tecnológica de desarrollo propio llamada **ISOTools**.



Servicio de llave en mano

Para que el software pueda ser implementado y mantenido de forma rápida y sin incidencias, ofrecemos esta lista de servicios y servicios complementarios a todos nuestros clientes:



Capacitación

Los consultores expertos de ISOTools Excellence ofrecen una formación personalizada a los clientes para que se familiaricen rápidamente con el manejo del software.



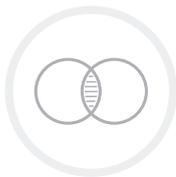
Soporte

Contamos con profesionales disponibles a través de vía telefónica y online para resolver cualquier duda / incidencia que pueda surgir acerca del uso de la herramienta.



Consultoría

Nuestro equipo de consultores puede ayudarle a sacarle el máximo partido a ISOTools Excellence en su organización, antes, durante y después de la implementación.



Integración

Puede convivir con otras aplicaciones que ya estén funcionando en tu organización. Dispone de mecanismos para cambio de datos con soluciones de otros proveedores.



Adaptaciones

Toda organización posee sus particularidades, que muchas veces son la razón de la eficiencia de sus procesos. Por ello, ofrecemos la posibilidad de desarrollos a medida.

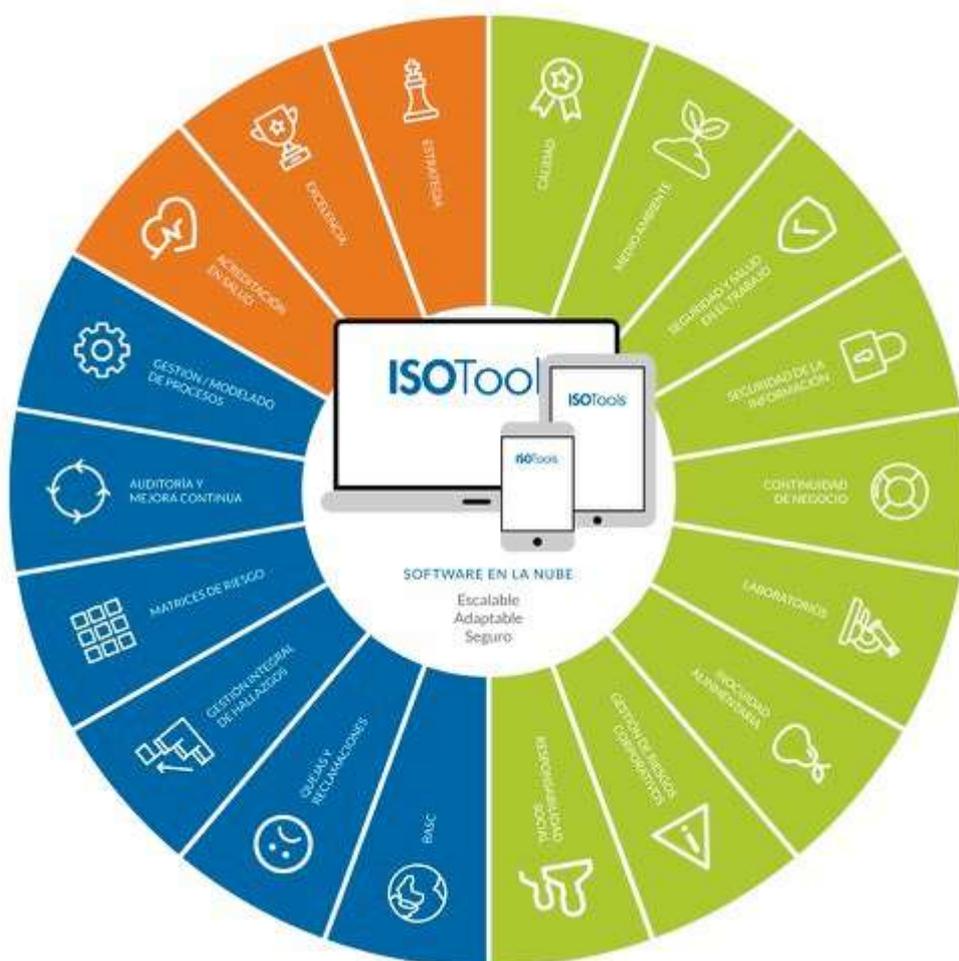


Migración de datos

El proceso de migración de datos tiene como objetivo principal importar a ISOTools Excellence los datos de su sistema de gestión actual.

Una herramienta a la medida de su organización

Estamos ante un sistema modular y altamente parametrizable, que se adapta a las necesidades de cada organización. Cuenta con un módulo base que sirve como cimiento de otros módulos de soluciones que cubren distintas áreas, pensados para facilitar y agilizar la gestión de gobierno, riesgo y cumplimiento. Sea cual sea su sector.



ISOTools es el software líder en la automatización de la gestión de los procesos de calidad y excelencia de su organización

Reciba asesoramiento personalizado de nuestros consultores expertos

RECIBIR ASESORAMIENTO GRATUITO



ISOTools Excellence aporta resultados en el corto plazo

Optimización del tiempo



Menos de tiempo de resolución de una acción correctiva



Menos de tiempo de preparación de las reuniones de gestión



Menos de tiempo dedicado a recopilar y tratar indicadores

Optimización de los costes



Menos de intercambios de documentación física entre sedes y dptos.



Menos de costes indirectos derivados de la gestión documental



La inversión se rentabiliza entre el primer y el segundo año

Optimización del rendimiento



Más de optimización en el sistema de gestión tras la etapa de consultoría



Más capacidad de resolución de problemas del sistema de gestión



Más de trabajadores implicados en la gestión del sistema



Reseña de la guía “Norma ISO 31000: el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones”

La Gestión de Riesgos y la norma ISO 31000

El término riesgo siempre ha estado asociado al mundo empresarial. Es imposible pensar en algún tipo de actividad empresarial que esté exenta de sufrir cualquier tipo de riesgo. Y es que existen muchos tipos de amenazas que pueden hacer tambalear la seguridad y el bienestar de la empresa y poner en peligro la consecución de los objetivos corporativos. Sin embargo, no todos los riesgos son negativos. Al contrario, algunos de estos riesgos pueden ofrecer oportunidades que beneficien a la compañía.

Apesar de que el término riesgo es inherente a la actividad empresarial, la gestión de riesgos es un concepto relativamente nuevo. Este surgió

como respuesta a la necesidad de reforzar el control y seguimiento de los avances tecnológicos que se fueron incorporando al mundo empresarial.

No obstante, no fue hasta la década de los 70 cuando comenzaron a publicarse los primeros documentos y normas relacionadas con la gestión de riesgos. Normas que pretendían establecer las directrices básicas para minimizar los riesgos en la empresa.

Con el paso de los años, esta documentación ha ido creciendo. Se han desarrollado métodos de análisis de riesgos, tanto de tipo cualitativo, cuantitativo como semicuantitativo, y otros recursos dirigidos a mejorar la gestión de riesgos, como el sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), uno de los más populares y valorados.

Sin embargo, la mayoría de estos informes y recursos eran muy específicos, por lo que no podían extrapolarse a otros sectores. Además, los criterios que establecían unos y otros eran muy dispares entre sí.

Con el fin de unificar criterios y desarrollar un documento más genérico que pudiera ser utilizado en cualquier tipo de empresa, la Organización Internacional de Normalización (ISO) elaboró la norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos.

Características de la norma ISO 31000

La norma internacional ISO 31000 surgió en 2009 con el fin de proporcionar a las empresas, con independencia de su tamaño o sector, directrices para gestionar los riesgos de manera eficaz.



La nueva ISO 27002 y su Control de Configuración

La nueva norma ISO 27002

La norma ISO 27002, es un patrón para la **seguridad de la información** que se ha publicado la organización internacional de normalización y la comisión electrónica internacional. También suministra diferentes recomendaciones de las mejores prácticas en la gestión de seguridad de la información a todas las partes interesadas, para iniciar, **implementar o estandarizar los sistemas de seguridad de la información**. La seguridad de la información tiene como definición la preservación de la **confidencialidad, disponibilidad e integridad**.

En el mes de febrero se ha publicado la nueva ISO 27002:2022, cabe aclarar que la parte del marco de la norma, es decir **ISO 27001** que contiene detalles de las cláusulas 4-10, no sufre cambios. **Las últimas actualizaciones**

Uno de los cambios más importantes que tuvo la **ISO 27002** está en cómo se agrupan los controles, en esta nueva versión en lugar de contar con los 14 dominios (es lo que agrupa a los diferentes controles), ahora está formado por 4 temas diferentes, son los siguientes:

Controles Organizacionales

Aquí se encuentran un total de 37 controles, donde estos se enfocan principalmente en la seguridad administrativa de las diferentes organizaciones, como son las políticas de seguridad de la información.

Controles de Personas

Este punto tiene un total de 8 controles que se enfocan en la seguridad del capital humano. Las condiciones y términos de empleo son un ejemplo claro de lo que se puede encontrar en estos controles.

Controles Físicas

se encuentra un total de 14 controles, estos comprenden todo lo que tenga que ver con instalaciones físicas. Un ejemplo claro son los controles de entrada a la oficina, es decir, tarjetas de ingreso o de identificación para poder abrir la puerta.

Controles Tecnológicos

Se encuentran un total de 34 controles que conforman esta sección, puede ser la autenticación segura para poder acceder a cualquier sistema de la organización. Un ejemplo puede ser que se te solicite usuarios y contraseña o y código QR de identificación.



¿Cómo elegir el ERP más adecuado para tu Empresa?

Enterprise Resource Planning: Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales

Las empresas de todos los tamaños y sectores se enfrentan a una **creciente presión para optimizar sus operaciones y mantenerse competitivas en el mercado**. La elección de un sistema ERP (**Enterprise Resource Planning**) adecuado es esencial para lograr esta optimización. Un ERP puede **simplificar la gestión de recursos, mejorar la toma de decisiones** y aumentar la **eficiencia** en todos los aspectos de tu negocio. Pero, ¿cómo eliges el ERP más adecuado para tu empresa? En este artículo, exploraremos los pasos clave para tomar una decisión informada.

Paso 1: Evalúa las necesidades de tu empresa

El primer paso en la elección de un ERP es evaluar las **necesidades específicas de tu empresa**. ¿Cuáles son tus objetivos comerciales?

¿Qué procesos internos necesitas mejorar o automatizar? Haz una lista de los **requisitos esenciales y las características** deseadas que tu empresa necesita en un sistema ERP. Esto te ayudará a enfocarte en las soluciones que mejor se adapten a tus necesidades.

Paso 2: Investiga las opciones disponibles

El mercado de software ERP es amplio y diverso, con **numerosos proveedores y soluciones**. Investiga las opciones disponibles y compáralas. Algunos factores a considerar incluyen el **tamaño de la empresa, la industria, el presupuesto y las características específicas del ERP**. Lee reseñas, consulta a otros propietarios de negocios y busca recomendaciones de expertos en tecnología.

Paso 3: Define tu presupuesto

Establecer un presupuesto claro es crucial para **evitar gastos excesivos y reducir tus opciones**. Los sistemas ERP varían en precio, desde soluciones asequibles para pequeñas empresas hasta sistemas más completos y costosos para grandes corporaciones. Asegúrate de tener en cuenta los costos de implementación, mantenimiento y capacitación en tu presupuesto.

Paso 4: Analiza la escalabilidad

Tu empresa no se mantendrá estática; es probable que crezca con el tiempo. Por lo tanto, es importante elegir un ERP que sea **escalable y pueda adaptarse a las necesidades cambiantes** de tu negocio. Un sistema que pueda crecer contigo te ahorrará tiempo y dinero a largo plazo.



ISOTools celebra el éxito de un nuevo Seminario Virtual sobre la Protección de Infraestructura Crítica Industrial

Enfrentando actualizaciones en Ciberseguridad y Protección de Infraestructura Crítica Industrial

ISOTools, en colaboración con Business Continuity, organizó un destacado seminario virtual el pasado 2 de noviembre de 2023, titulado “**Enfrentando actualizaciones en Ciberseguridad y Protección de Infraestructura Crítica Industrial**”. Como resultado del cierre del mes de la ciberseguridad, destacar su importancia en un entorno hiperdigitalizado. El seminario reunió a expertos del sector y se centró en el público chileno.

El evento **reunió a líderes y profesionales de renombre en ciberseguridad** y protección de infraestructura crítica. Por tanto, compartieron valiosas perspectivas, prácticas y estrategias para abordar los desafíos en este campo.

Ponentes de excepción

Este **seminario virtual** contó con la participación de profesionales cualificados de alto nivel que **aportaron toda su experiencia y nutrieron** a los asistentes con los mejores consejos. Además, se creó un mapa de la situación global actual, y en concreto de las necesidades en el **entorno de Chile**, respecto a la **Seguridad de la Información** y cómo esta se ha convertido en la principal preocupación a nivel organizacional. Este problema no solo atañe a las empresas, si no que afecta también directamente al **ámbito personal**.

Aquí podemos encontrar una relación de los ponentes y sus perspectivas:

Senador de la República de Chile, Kenneth Peter Pugh Olavarría:

El Senador Pugh Olavarría ofreció una visión legislativa sobre la ciberseguridad y la protección de la infraestructura crítica en Chile. El Senador destacó la importancia de una legislación sólida en este ámbito.

Marcos González, encargado CIP de Pacific Hydro Chile: Como representante de una empresa líder eléctrica, González ofreció una visión integral de la ciberseguridad y el cumplimiento normativo, destacando la importancia de proteger los sistemas críticos en un entorno digitalizado.



Norma ISO 21001:2018 para Organizaciones Educativas

Norma ISO 21001

La **norma ISO 21001:2018** especifica todos los requisitos para un **Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas** cuando dicha empresa:

Necesita demostrar su **capacidad para poyar la adquisición y el desarrollo de competencias** utilizando la enseñanza, el aprendizaje o la investigación.

Tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal mediante **la aplicación de forma efectiva de la norma ISO 21001**, incluyendo los procesos para mejorar el sistema y la garantía de conformidad con todos los requisitos de los estudiantes y otros beneficios.

Los requisitos de la **norma ISO 21001** son genéricos y se encuentran destinados a **ser aplicables a cualquier empresa que usa un plan de estudios** para apoyar el desarrollo de las competencias mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, de forma independiente del tipo, tamaño o método de entrega.

La **norma ISO 21001** se puede **usar en organizaciones educativas** dentro de las empresas más grandes cuyo negocio principal no sea la educación, como los **departamentos de capacitación profesional**.

La **norma ISO 21001** no se aplica en empresas que solo **producen o fabrican productos educativos**.

Ayudar a los proveedores educativos para ofrecer un mejor servicio, siendo este el objetivo de la nueva ISO 21001, siendo el **primer estándar para gestionar las organizaciones educativas**.

Va desde preescolar hasta la universidad, teniendo en cuenta la formación profesional y el coaching, ya que el mundo del **aprendizaje cambia y evoluciona de forma constante**. A medida que crece la tendencia a alejarse de la relación tradicional cliente-proveedor hacia una asociación colaborativa, además llevan a cabo las expectativas de los estudiantes. Los proveedores de aprendizaje necesitan **adaptarse a la nueva manera de trabajar**, mientras que el mismo tiempo proporciona un alto nivel de servicio.

La nueva ISO 21001 "Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas", se destina a cumplir con este desafío, definiendo los requisitos de un sistema de gestión que ayuda a **los proveedores de educación a satisfacer mejor las necesidades y expectativas**.



Acceso a nuevos mercados gracias a la ISO 22000

Estrategia clave para el crecimiento de las empresas

En un **mundo globalizado** y **altamente competitivo**, la expansión a nuevos mercados se ha convertido en una estrategia clave para el crecimiento de las empresas. Sin embargo, entrar con éxito a **mercados extranjeros** es un importante reto por los altos estándares que existen entre los países. Una forma efectiva de **superar estas barreras y facilitar el acceso a nuevos mercados es adoptar como estándar interno corporativo la norma ISO 22000** de seguridad alimentaria y asegurar procesos de calidad, productos y servicios de las empresas.

La norma ISO 22000 de seguridad alimentaria

La norma ISO 22000 de **seguridad alimentaria** instauro los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad alimentaria, proporcionando una **referencia sólida y reconocida internacionalmente para**

garantizar la producción y distribución de alimentos seguros.

Al implementar esta norma, las compañías pueden obtener beneficios que les permitirán acceder a nuevos mercados de manera competitiva y efectiva.

Para empezar, la implementación de la norma ISO 22000 de seguridad alimentaria **incrementa la reputación y credibilidad de la compañía**. Al implementar estándares internacionales de seguridad alimentaria, se demuestra el **compromiso con el cliente, la legislación local - internacional** y la seguridad de los productos, lo que genera confianza tanto en los consumidores locales como en los mercados extranjeros. Esta confianza es esencial para ingresar a nuevos mercados; los clientes potenciales valoran cada vez más la seguridad alimentaria como un elemento determinante en la elección de proveedores.

Cumplimiento de los requisitos legales y regulaciones

La implementación de la norma ISO 22000 de seguridad alimentaria, facilita el **cumplimiento de los requisitos legales y regulaciones sanitarias de los países de destino**. Al implementar un sistema de gestión de seguridad alimentaria, las empresas pueden **identificar y mitigar los riesgos** asociados a la producción y distribución de alimentos, lo que les permite adaptarse a los requisitos de cada mercado. Esto **impide problemas legales y sanciones**, y garantiza el cumplimiento de las regulaciones locales, lo cual es fundamental para acceder y mantenerse en diferentes mercados.

Cada vez hay más compromiso de los gobiernos en asegurar a través de cumplimiento normativo la calidad y seguridad alimentaria, la norma ISO 22000 de forma cíclica, práctica y participativa contribuye a lograr ese **cumplimiento normativo**.



Éxito Rotundo en la Jornada Técnica sobre Calidad: «Sistemas de Gestión en un Mundo Digital: Calidad 4.0 e Inteligencia Artificial» de ISOTools Excellence

El pasado 9 de noviembre se celebró de manera virtual la jornada técnica sobre calidad organizada por ISOTools Excellence, titulada *“Sistemas de Gestión en un Mundo Digital: Calidad 4.0 e Inteligencia Artificial”*, fue un evento excepcional que contó con la participación de destacados expertos y una audiencia ávida de conocimientos.

Sobre la Jornada técnica de calidad

El objetivo central de la jornada técnica fue **educar a los participantes sobre la relevancia de la gestión de calidad en el contexto de la transformación digital**. Se destacó la importancia de cómo los sistemas de gestión pueden mejorar la calidad y eficiencia empresarial en la era digital.

La temática central, "Calidad 4.0", se exploró en profundidad, abarcando desde la **adopción de tecnologías avanzadas hasta la recopilación y análisis de datos, y la mejora continua en entornos digitales**. La necesidad de incorporar tecnologías como inteligencia artificial, aprendizaje automático, análisis de datos, Internet de las cosas (IoT) y automatización de procesos fue subrayada como clave para la **optimización de la calidad y eficiencia en los procesos empresariales**.

La jornada técnica sobre calidad de ISOTools Excellence no solo cumplió, sino que **superó las expectativas, consolidándose como un evento referente en el sector**. La combinación de conocimientos de expertos de renombre y casos prácticos de éxito dejó a los participantes inspirados y equipados con las herramientas necesarias para abrazar la calidad en la era digital.

Ponentes de la Jornada técnica de calidad

Entre los principales ponentes, se destacó la presencia de **Pedro Castro Alves**, Director Ejecutivo de IQNET Association, quien ofreció una charla magistral sobre "Nuevas Perspectivas de los Sistemas de Gestión". Su enfoque en la evolución de los sistemas de gestión resonó fuertemente entre los asistentes, proporcionando una visión innovadora sobre el papel de la calidad.



El primer paso para integrar la estrategia definida en el BSC y los presupuestos

BSC

En el artículo anterior, realizábamos una introducción sobre la **necesaria alineación entre la estrategia marcada en el BSC y los presupuestos**. Con este objeto, explicábamos una evolución del concepto de presupuesto hacia un conjunto de procesos de carácter previsor y de control. En el artículo de hoy y en los sucesivos artículos, nos adentraremos en el marco que integra el BSC con la asignación de recursos. Veremos un proceso dinámico para la creación de un presupuesto.

Marco para integrar la planificación estratégica con el presupuesto operativo: Modelo TDABC

Hay un aspecto que caracteriza a este marco y que supone una innovación. Se trata de un modelo de costes basado en las actividades y propulsado por el tiempo. Dicho modelo, se conoce como Time Driven Activity Based Costing. Consta de estos cinco fases:

1. Obtener las proyecciones de ventas futuras utilizando la planificación de ingresos basada en impulsores.
2. Detallar un plan operativo de ventas traduciendo las proyecciones de ventas de alto nivel. Integrar el plan operativo con un modelo TDABC.
3. Conseguir proyecciones dinámicas para los costes OPEX y CAPEX, es decir, operativos y de capital.
4. Pronosticar la rentabilidad económica de cada producto, cliente, canal o zona.

Fase 1. Obtener las proyecciones de ventas futuras utilizando la planificación de ingresos basada en impulsores

En los artículos relacionados con el modelo BSC que hemos venido publicando, hemos hecho referencia a esa necesidad a la que se enfrentan las compañías de seleccionar las iniciativas que impulsarán su estrategia. Sobre esta base y atendiendo a los objetivos definidos en el BSC, las organizaciones necesitan pronosticar sus ingresos.



Estrategia empresarial: ¿está sobrevalorado su impacto?

Estrategia empresarial

En el artículo anterior, iniciábamos una lista de las funciones que ha de asumir la gerencia de gestión de la estrategia empresarial. Se trata de un **sector dentro de la organización que se encarga de todo lo relacionado con la implementación y mantenimiento del modelo Balanced Scorecard, también conocido como Cuadro de Mando Integral**. Como comentábamos en el post de la semana pasada, el equipo responsable de la gestión de la estrategia empresarial debe, en primer lugar, **abordar tareas tales como:**

- **Administrar el BSC:** Tareas como organizar la reunión anual de revisión estratégica, la dirección del debate que se genera sobre los KPI y cómo han de medirse y el apoyo a los directivos en cuanto a la toma de decisiones acerca de las iniciativas, son responsabilidad de la gerencia de gestión de la estrategia corporativa.

- **Llevar a cabo una alineación en la organización con lo definido en la estrategia:** Favorecer la ejecución de lo planificado, logrando una alineación entre estrategia y los procesos críticos.
- **Revisar la estrategia:** Programar reuniones mensuales para ajustar la estrategia a los posibles cambios y asegurarse de que, en estos encuentros, se mantiene el foco en los asuntos estratégicos sobre los temas operativos cotidianos.
- **Planificar la estrategia:** la gerencia de gestión de la estrategia corporativa ha de abordar un análisis tanto interno como externo.
- **Realizar una comunicación efectiva de la estrategia a toda la organización:** Asumir la responsabilidad de comunicar la estrategia y las decisiones relacionadas con la misma a toda la organización.

En el presente artículo vamos a **completar esta lista** con el resto de las funciones que competen a la gerencia de gestión de la estrategia.

Administrar las iniciativas estratégicas

En el marco de la gestión de la estrategia corporativa, una iniciativa es un proyecto que se emprende para alcanzar determinado objetivo estratégico. Habitualmente, estos proyectos involucran a varios departamentos, lo que hace imprescindible una labor de coordinación. Esta tarea es responsabilidad de la gerencia de gestión de la estrategia corporativa. Su principal cometido es dar una garantía acerca de la existencia de recursos para poner en marcha las prioridades.



Pasos clave para la implementación exitosa de la ISO 14001 en tu empresa

Gestión ambiental de una organización

La **norma ISO 14001** es un **estándar internacional** que se centra en la **gestión ambiental de una organización**. Esta norma proporciona un marco sólido para que las empresas minimicen su **impacto en el medio ambiente** y promuevan **prácticas sostenibles**. La implementación de la ISO 14001 no solo demuestra el compromiso de una empresa con la responsabilidad ambiental, sino que también puede generar beneficios económicos y mejorar su reputación en el mercado. En este artículo, exploraremos los pasos clave para una implementación exitosa de la ISO 14001 en tu empresa.

Paso 1: Compromiso de la Alta Dirección

El primer y más importante paso es obtener el compromiso de la alta dirección de la empresa. **Sin el apoyo de los líderes de la organización, la implementación de la norma ISO 14001 será mucho más difícil.** La alta dirección debe entender la importancia de la gestión ambiental y estar dispuesta a asignar recursos, tiempo y personal para este proyecto. Además, deben establecer objetivos claros y medibles para la implementación de la norma.

Paso 2: Evaluación de Aspectos Ambientales

Una vez que se obtiene el compromiso de la alta dirección, la organización debe llevar a cabo una evaluación exhaustiva de sus aspectos ambientales. Esto implica **identificar y analizar todas las actividades, productos y servicios que pueden tener un impacto en el medio ambiente.** Estos aspectos pueden incluir el uso de recursos naturales, la generación de residuos, las emisiones atmosféricas y mucho más. Esta evaluación servirá como base para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental efectivo.

Paso 3: Identificación de Requisitos Legales y Reglamentarios

La norma ISO 14001 exige que las empresas cumplan con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con sus aspectos ambientales. Por lo tanto, es esencial **identificar y comprender estas obligaciones.** Esto puede incluir leyes locales, nacionales e internacionales, así como regulaciones específicas de la industria. La empresa debe **mantenerse al tanto de cualquier cambio en las normativas y asegurarse de cumplir con ellas de manera constante.**

ISOTools SGSI

Gestiona eficientemente la norma ISO 27001



ISOTools te ayuda a administrar el SGSI según la norma ISO 27001

Norma ISO 27001

La norma **ISO 27001** es un estándar de aplicación a las organizaciones pertenecientes tanto al Sector Privado como al Sector Público, como organismos gubernamentales o cualquier otro tipo de organizaciones de carácter público. **Esta norma persigue cubrir la imprescindible necesidad de protección de la información consignada en las instituciones públicas.** Ante esta situación, es fundamental su aplicación en determinados organismos del Sector Público en los que el desarrollo de su actividad incorpore el uso y la gestión de información y datos de carácter personal. Estas instituciones tienen una gran dependencia de este conjunto de datos para el correcto funcionamiento de la misma.

Dado que para estos organismos públicos la información es el eje central de su actividad, es realmente significativa la protección de la información con la que trabajan. En el supuesto de llegar a tener lugar cualquier tipo de incidente con dicha información, eso podría suponer grandes perjuicios. Desde daños a nivel económico como conflictos legales o disminución de la credibilidad de la propia institución.

Gracias al Software ISOTools SGSI, las instituciones públicas pueden implantar y mantener con un correcto funcionamiento su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Como bien sabemos, dicho sistema de gestión deberá cernirse a cada uno de los requisitos de la norma ISO 27001. El Software ISOTools SGSI posibilita la automatización del mismo garantizando el cumplimiento de los requisitos de la propia ISO 27001.

Además, el Software ISOTools SGSI permite aplicar otra serie de requisitos correspondientes a otras normas incluidas en el ámbito de la Seguridad de la Información. Un ejemplo de esto es el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del SSI de los Servicios Públicos Chilenos.

Funcionalidades del Software ISOTools SGSI

Entre las características o funcionalidades principales del Software ISOTools SGSI podemos encontrar:

- **Sencillo e intuitivo.** Gracias a las importantes funciones de roles y la personalización que ofrece, convirtiéndola en una herramienta de fácil uso.



Pasos clave para la implementación exitosa de la ISO 9001 en tu empresa

Proceso crucial para mejorar la calidad de los productos o servicios de una empresa

La **implementación exitosa de la norma ISO 9001** es un proceso crucial para **mejorar la calidad** de los productos o servicios de una empresa y **aumentar su eficiencia operativa**. La ISO 9001 es un estándar internacional de gestión de calidad que establece los criterios para un sistema de gestión de calidad efectivo. Aquí te presentamos los **pasos clave** para lograr una implementación exitosa de la ISO 9001 en tu empresa.

1. Comprensión de la Norma ISO 9001:

Antes de comenzar el proceso de implementación, es esencial **comprender los requisitos y principios de la norma ISO 9001**. Familiarizarse con los **términos y conceptos** clave te permitirá adaptarlos a las necesidades específicas de tu empresa.

2. Compromiso de la Alta Dirección:

La implementación exitosa de la ISO 9001 requiere el compromiso total de la alta dirección. Es crucial que **los líderes de la empresa respalden activamente el proceso** y comuniquen la importancia de la ISO 9001 a todos los niveles de la organización.

3. Formación y Concientización del Personal:

Impartir capacitación adecuada y crear conciencia entre los empleados son pasos fundamentales. **Todos los miembros del equipo deben comprender cómo sus roles contribuyen a la calidad** general y cómo cumplir con los requisitos de la ISO 9001.

4. Identificación de Procesos Clave:

Identificar y documentar los procesos clave de la organización es esencial. Estos procesos deben estar **alineados** con los objetivos de calidad de la empresa y ser **monitoreados para garantizar la conformidad con la norma**.

5. Desarrollo de Documentación:

Crear la documentación necesaria, como manuales de calidad, procedimientos operativos estándar y registros, es crucial.



Benchmarking: la evaluación comparativa para mejorar la calidad en una organización

Benchmarking

Cuando hablamos de **Benchmarking**, hablamos de **identificar oportunidades de negocio, descubrir nuevas líneas de negocio, nuevas tendencias empresariales** y comparar la calidad de los productos que ofrece la competencia dentro de esos niveles, además de comparar la productividad de los empleados.

El origen de esta palabra es anglosajón, "Benchmarking" significa literalmente "punto de referencia" y por ello el uso de esta, porque se basa en tomar a la competencia, o los mejores de la competencia, en el punto de referencia de la estrategia empresarial que diseñemos para mejorar nuestra empresa.

Tomar como referencia los últimos pasos que marca la competencia sirven para ofrecer resultados positivos y mejorar con respecto a estos puntos, aplicándolos a nuestra propia empresa. Líneas de negocio como la tecnológica en las que las innovaciones son constantes, y el flujo de ideas y estructuras que mejoran con diferentes matices son un ejemplo para el Benchmarking.

No se busca plagiar una idea, sino aprender de la experiencia de aquellos que ya han generado resultados, y seguir ese modelo con ciertas diferenciaciones aplicadas a nuestra empresa.

En lo que al ámbito de calidad respecta, las empresas recurren a diferentes técnicas para mejorar su competitividad en función de sus problemas. El Benchmarking las ayuda a alcanzar estos objetivos.

Esta técnica nace gracias a la necesidad de mejorar, de forma continua, de mejorar la calidad en concreto, focalizándonos en la actividad de otras empresas que sobresalen con respecto a una actividad. Nutriéndonos de indicadores y demás canales que nos aportan una información valiosa, podemos mejorar el funcionamiento de nuestra empresa.

Ventajas del Benchmarking

- Facilita una mejora continua. Se implementan medidas que promuevan mejora continua en la actividad de la empresa.
- Analiza la actividad de la competencia. Se tiene en cuenta la actividad de nuestra empresa con respecto a la actividad de la competencia.



Vídeo – ISO 14001: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: Objetivos, metas y programas

ISO 14001:2015

Dentro de la norma **ISO 14001** se define que las metas y los objetivos deben ser concretos y medibles en la medida de lo posible, además de contener temas tanto a corto como a largo plazo. Debe haber un equilibrio entre el costo que suponga y los beneficios que genere.

Durante este vídeo podemos ver como son los objetivos, las metas y los programas en el estándar internacional **ISO14001**.



Satisfacción del cliente y fidelidad impulsada por la ISO 9001

Prosperar en un mercado cada vez más competitivo

La **gestión de la calidad** es fundamental para cualquier organización que busque no solo sobrevivir, sino **prosperar en un mercado cada vez más competitivo**. La **ISO 9001** es un estándar reconocido a nivel mundial que proporciona un **marco sólido** para establecer, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad. Uno de los **beneficios** más destacados de la implementación de la ISO 9001 es su capacidad para impulsar la **satisfacción del cliente** y la **fidelidad a la marca**.

ISO 9001: Un estándar para la excelencia en la Gestión de Calidad

La ISO 9001 es una norma internacional de gestión de calidad que se aplica a **organizaciones de todos los tamaños y sectores**. Fue desarrollada por la **Organización Internacional de Normalización (ISO)** y se ha convertido en el estándar de oro en gestión de calidad. La norma se basa en un enfoque de **mejora continua** y establece requisitos claros para la **planificación, implementación y control de un sistema de gestión de calidad eficaz**. Para obtener la certificación ISO 9001, una organización debe demostrar su **capacidad para cumplir con los requisitos de la norma y mejorar constantemente sus procesos**. Esto implica un compromiso serio con la calidad y la satisfacción del cliente, lo que tiene un impacto directo en la fidelidad a la marca.

Satisfacción del cliente: El corazón de la ISO 9001

La satisfacción del cliente es un componente central de la norma ISO 9001. La norma establece que las organizaciones deben **comprender las necesidades y expectativas de sus clientes y trabajar para satisfacerlos de manera consistente**. Esto se logra a través de una serie de procesos y prácticas, como la recopilación y análisis de comentarios de los clientes, la gestión de quejas y reclamaciones, y la valoración frecuente de la satisfacción del cliente.

La ISO 9001 también enfatiza la importancia de la mejora continua. Las organizaciones certificadas deben realizar **auditorías internas y revisiones de la dirección** para identificar oportunidades de mejora en sus procesos y sistemas. Esto no solo permite corregir problemas existentes, sino también **prevenir su recurrencia y garantizar que los clientes estén cada vez más satisfechos**.



¿Cómo conseguir el sello de calidad EFQM 2020?

EFQM 2020

El Certificado EFQM (European Foundation for Quality Management) es uno de los distintivos de calidad más perseguidos por el reconocimiento mundial que aporta.

Sin duda es un distintivo de excelencia en la gestión que genera valor a la organización. Gracias a la aplicación de sus criterios, políticas y herramientas, no solo conseguirá nuevas oportunidades de mercado, sino que será más eficiente y sostenible.

EFQM se actualiza

Tras un largo periodo de desarrollo, modelo EFQM 2020 entró en vigor el día 1 de enero de 2020 y durante todo este año ha convivido con el antiguo modelo.

Gracias a esta actualización, el certificado se adapta a los entornos VUCA, por lo que cuenta con una visión más cercana a la realidad de las organizaciones y su aporte en la optimización de la gestión y la consecución de resultados se multiplica. Tengamos en cuenta que se trata de un reconocimiento a la gestión excelente, innovadora y sostenible. Para ello, el Modelo EFQM tiene como objetivo la mejora en la gestión y, por tanto, los resultados, basándose en una correcta definición de la razón de ser de la organización, la definición de sus estrategias y objetivos, la forma de conseguir los mismos y la mejora continua. **Principales cambios en el modelo EFQM:**

Desaparece el término Excelencia.

El primer cambio que detectamos es que ahora es Modelo EFQM y no Modelo de Excelencia. No significa que ya no se trate de un modelo notable, sino que la European Foundation for Quality Management simplemente ha considerado que estaba anticuado, al igual que pasó hace años con el término Calidad Total, que poco a poco fue desapareciendo.

El nuevo Modelo EFQM pasa a centrarse en y líneas clave:

- **Cultura:** Esta actualización del modelo EFQM pone el énfasis en fomentar una cultura empresarial sobresaliente gracias a la cual la empresa pueda inspirar a las personas que tienen relación con ella y sobre todo a los empleados. En definitiva, consiste en aportar un propósito.
- **Liderazgo:** El modelo EFQM apuesta por un liderazgo eficaz para que la organización en su conjunto y cada una de las personas que la componen.



La preparación de la Auditoría Interna

Auditoría Interna

Lo primero para que el proceso de **auditoría interna** tenga éxito es **lograr que tanto la alta dirección como los empleados la apoyen.**

Para que la alta dirección apoye el proceso de auditoría es importante **motivarla mostrándole el beneficio que esta tendrá para la empresa.** Es fundamental hablar no solo de resultados y mejoras, sino enfocarlos desde el punto de vista financiero. Traducir las mejoras en euros, dólares o pesos es siempre un argumento efectivo. Plantear frases como “de las diez acciones de mejora implementadas tras la auditoría interna realizada en el proceso de logística, hemos comprobado un ahorro de 350.000 euros en tres meses” o “la falta de un procedimiento adecuado en tal proceso se ha identificado como motivo principal de dos problemas que han costado a la empresa un total de 1,2 millones de euros”.

Evidentemente, no todas las conclusiones que se deriven de una auditoría interna producen beneficios económicos tan directos y cuantificables, pero si **focalizamos la auditoría a no revisar el escrupuloso** control de los puntos de la norma, sino a mejorar la eficacia de los procesos, observaremos un alto porcentaje de mejoras que generarán una importante recuperación de la inversión.

El saber cuantificar y comunicar los éxitos asociados al proceso de **auditoría interna generarán más apoyo al proceso de auditoría.**

Para que los empleados apoyen el proceso de auditoría interna

es muy relevante involucrar a los auditados, haciéndoles comprender que su papel es fundamental en el proceso de auditoría interna. Para ello es fundamental que **el personal esté adecuadamente formado.** Esta formación puede ser una mera inducción que complemente otras formaciones que reciba el empleado o que formen parte de reuniones de departamento.

¿Cuáles son los puntos a tratar en la formación a los empleados?

- **Objetivo de la Auditoría Interna.** Los empleados suelen asociar el proceso de la auditoría con palabras tales como inspección, reprimenda, nadie me tiene que decir como hacer mi trabajo, o ahora toca sacar papeles y papeles. Es crucial asociar el concepto de auditoría a mejora continua y hacerles comprender que el auditor es la mitad del proceso de auditoría, que es el auditado quien conocer perfectamente su proceso y debe de aportar su experiencia y conocimiento.



El camino hacia la Excelencia

Desde los inicios de nuestra organización han pasado más de quince años de trabajo y mejora continua, donde el desarrollo de alianzas, la ampliación en normas y modelos, el gran crecimiento en número de clientes y tipología de proyectos, así como la expansión internacional, han marcado y marcan nuestra trayectoria.

Estamos presentes en más de quince países, en los que nuestros equipos locales prestan un servicio adaptado a la realidad y mercado de cada zona.



PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA

Software que agiliza los sistemas de gestión y los modelos de excelencia de la gestión empresarial

Es un sistema modular, flexible, altamente parametrizable y adaptable a las necesidades de cada empresa u organización independientemente del tamaño y del sector en el que opere.

