

**CLUB  
asturiano  
de calidad**

**MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016**

PROMOTOR

**Lacera**  
*MultiServicios*

The logo graphic for Lacera consists of a stylized orange letter 'L' with a dot above it, and a curved orange line below it that resembles a smile or a checkmark.

Lloyd's Register  
LRQA

COLABORADORES

**AENOR**

**PFS** GRUPO  
[www.pfsgrupo.com](http://www.pfsgrupo.com)

The logo graphic for Telecable is a circular icon composed of concentric rings in orange, red, and blue.

**telecable**

**1. Carta del Presidente**

**2. Misión, Visión, Valores**

**3. El Club en cifras 2016**

**4. Gestión Interna**

**5. Memoria Económica**

**6. Servicios del Club 2015**

**7. Alianzas y Convenios**

**8. Junta Directiva**

**9. Nuestros Asociados**

**10. Nuestros Promotores**

**FORMACIÓN**

**CONFERENCIAS**

**OTRAS SESIONES**

**INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**PROYECTOS**

**JORNADAS DE BUENAS PRÁCTICAS**

**ENCUENTRO NUEVOS SOCIOS**

**PREMIOS, PUBLICACIONES**

**GESTIONENRED, REDES SOCIALES, PRENSA**



*Esta es la memoria del primer año de un nuevo ciclo. Tras varios ejercicios de trabajo intenso y eficaz por parte de la anterior Junta Directiva, el equipo que presido desde la Asamblea General de abril de 2016 se ha enfrentado a este maravilloso reto con ilusión, con talante innovador y con respeto a los logros anteriores.*

*La nueva Junta Directiva combina al 50% renovación y cambio para mantener lo sólido y dar también frescura a nuevos planteamientos. En el año de trabajo que dejamos atrás, constatamos la magnífica situación y el alto crédito social y empresarial del Club de Calidad que habíamos encontrado.*

*Hemos querido mantener las líneas clave de aportación de valor: ayudar a nuestros socios a mejorar su gestión mediante sensibilización y formación, promover el intercambio de ideas, experiencias y relaciones, acceder a servicios a costes reducidos y, por supuesto, ganar visibilidad en el ámbito de la gestión.*

*Y hemos querido añadir creatividad y compromiso, dos valores que le son muy conocidos al Club.*

*Creatividad, como la demostrada en nuevas iniciativas innovadoras, como el proyecto de Voluntariado Educativo o el Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. También aportando nuevos enfoques y nuevos temas según las necesidades y expectativas de nuestros socios.*

*Y compromiso como el que muestra una Junta Directiva participativa e implicada en el proyecto y una organización que apuesta por la Responsabilidad Social y la colaboración generosa con el entorno.*

*Las páginas siguientes son demostración de una actividad abundante, diversa en formatos y temas, diferencial e innovadora. Abundante porque nuestros socios son muchos y muy participativos. Diversa porque estos socios son, además, de todos los tamaños, sectores y tipos, desde la administración pública hasta la gran industria, pasando por la pyme o el tercer sector. Y diferencial e innovadora porque nuestros socios no esperan otra cosa. Espero que estas páginas os hagan sentir orgullo de vuestro Club y ganas de seguir participando. ¡Sed bienvenidos!*

**Francisco Vaciero Fernández**  
**Presidente del Club Asturiano de Calidad**

**MISIÓN:** Impulsar la competitividad de organizaciones y personas, identificando y compartiendo nuevas ideas, conocimiento, experiencias y buenas prácticas y fomentando la cooperación, la excelencia y la sostenibilidad.

**VISIÓN:** Ser la referencia para personas y organizaciones en el ámbito de la gestión, la cooperación empresarial, el intercambio de conocimiento y el fomento de la competitividad.

**VALORES:** Creatividad, Cooperación, Compromiso

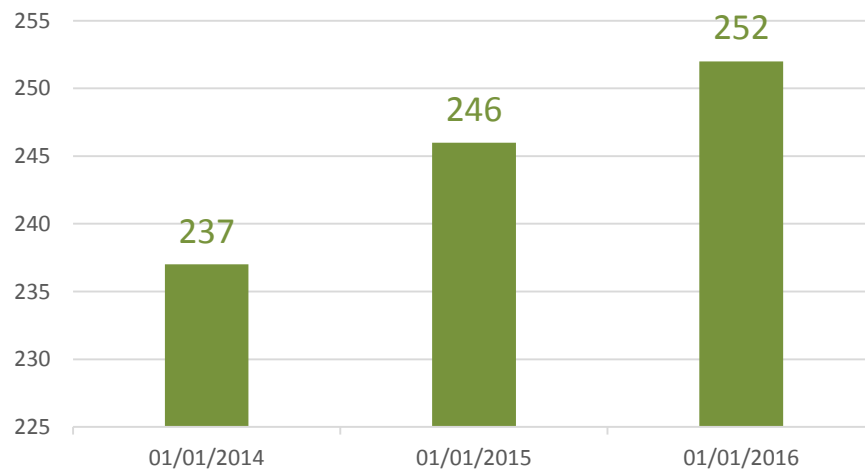
## ACTIVIDADES. PARTICIPACIÓN A 31/12/2016

Nº total de **inscripciones** recibidas: **2.765**

Nº total de **actividades** realizadas: **84**


**% de participación de los socios: 81%**

### Evolución del Número de Socios:



SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS: ISO9001, EFQM 400+, PACTO MUNDIAL DE LA ONU

**Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad**




**ER**  
UNE-EN ISO 9001

**ER-0151/2007**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización  
**CLUB ASTURIANO DE CALIDAD**  
 dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008  
 para las actividades: **El diseño y desarrollo de actos y jornadas. El diseño, desarrollo y gestión de ejecución de proyectos en las áreas de la educación y la gestión de las organizaciones para la mejora de competitividad. El diseño e impartición de formación en inglés en las áreas de la educación y la gestión de las organizaciones para la mejora de competitividad.**

que se realizan en: **PO EMPRESARIAL DE ASPIPI, PORTAL 1 2º PL. OF. 3. 33428 - CAYIS - LLANERA (ASTURIAS)**

Fecha de emisión: 2007-02-06  
 Fecha de renovación: 2010-02-06  
 Fecha de expiración: 2013-02-06

  
**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación  
 El Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación. Oficina: 28014 Madrid, España. Tel: 902 302 300 - www.aenor.es

Unidad acreditada por ENAC con nº 002-0208  
AENOR es miembro de la IECQ (Red Internacional de Certificación)







**Excelencia Europea 400+**

Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión a:

**Club Asturiano de Calidad**

Fecha de concesión: 14 de abril de 2016  
 Fecha de renovación: -----  
 Fecha de expiración: 14 de abril de 2018  
 Certificado n°: CEG/16/RE04/15

  
 Por Bureau Veritas



## 6. SERVICIOS DEL CLUB

Los servicios del Club buscan aportar valor en cuatro áreas:

- Ayudando a **mejorar la gestión** de las organizaciones (sensibilización, formación, etc.).
- Promoviendo el **intercambio de experiencias**, conocimiento y relaciones entre los socios (encuentros, jornadas de buenas prácticas, etc.).
- Accediendo a servicios a **menores costes** (precios especiales y descuentos para socios)
- Contribuyendo a la **visibilización** de los logros de sus socios en materia de gestión (premios, noticias en "Gestión en Red", etc.).



### FORMACIÓN

Se han desarrollado un total de **47 actividades**, entre talleres, sesiones y cursos en varios formatos y múltiples temáticas, sumando un total de **483 horas**

Por ellos han pasado un total de **674 asistentes** que nos han dado una valoración media de **8,68 sobre 10**

## FORMACIÓN

INICIO	FORMACIÓN	Asistentes	Nota Media	Horas
20 ene	Oviedo Emprende. Taller "Win-Win: cómo estructurar la colaboración entre partners y aliados"	20	9,04	5
22 ene	Oviedo Emprende. Taller "Seguimiento del Negocio"	18	9,04	5
27 ene	Nueva ISO 9001:2015- Adaptación al Cambio (ED 2)	17	9,13	8
28 ene	Modelo de Gestión para la Prevención de Delitos en las Organizaciones	11	9,07	8
03 feb	Oviedo Emprende. Taller "La Planificación Estratégica: la brújula de la organización"	23	9,04	5
17 feb	Oviedo Emprende. Taller "Gestión de Personas: Selección y Retribución"	37	8,28	5
19 feb	Oviedo Emprende. Taller "Aspectos Laborales y Fiscales a tener en cuenta por emprendedores y empresarios"	10	9,27	5
23 feb	Habilidades Comerciales para Técnicos. ED 1	20	8,60	15
25 feb	Nueva ISO 9001:2015- Adaptación al Cambio (ED 3)	21	9,23	8
03 mar	Oviedo Emprende: Taller "Claves para una Estrategia en entornos supercompetitivos"	13	8,73	5
08 mar	Oviedo Emprende. Taller "Gestión de Personas en Sectores Altamente Innovadores: el Reto del Talento"	13	9,19	5
10 mar	Habilidades Directivas para Mandos Intermedios. ED 19	17	8,68	30

## FORMACIÓN

INICIO	FORMACIÓN	Asistentes	Nota Media	Horas
11 mar	Oviedo Emprende. Taller: Gestión de personas: Compromiso. 11/03/2016	9	8,86	5
14 mar	Oviedo Emprende. Ciclo de Talleres "De la idea al negocio: el éxito de la Innovación en casos reales de empresas normales".	6	8,57	5
15 mar	Oviedo Emprende: Ciclo de Talleres "Taller: ¿Soy innovador? ¿soy rentable?"	11	8,13	5
16 mar	Oviedo Emprende: Taller Herramientas prácticas de Resolución de Problemas	14	9,35	5
17 mar	Oviedo Emprende. Taller "Aspectos Mercantiles a tener en cuenta por Emprendedores y Empresarios"	9	9,55	5
30 mar	Nueva ISO 9001:2015- Adaptación al Cambio (ED 4)	18	9,05	8
20 abr	Gestión del Cambio: Claves para liderar y gestionar con éxito en las organizaciones	14	8,96	8
27 abr	Habilidades Comerciales para Técnicos: ED 2	21	8,86	15
28 abr	Nueva ISO 9001:2015- Adaptación al Cambio (ED 5)	13	9,13	8
06 may	Habilidades Directivas para Mandos Intermedios. ED 20	18	8,14	30
24 may	Nueva ISO 9001:2015- Adaptación al Cambio (ED 6)	6	9,12	8
06 jun	Iniciación a la ISO 9001:2015	9	9,22	8

## FORMACIÓN

INICIO	FORMACIÓN	Asistentes	Nota Media	Horas
7 jun	Auditor Interno Nueva ISO 14001:2015	8	6,61	24
16 jun	Habilidades Comerciales para Técnicos.· 3ª ed	19	8,86	15
20 ju	Píldora HD: Mejorar la comunicación interpersonal: PNL	8	8,44	5
21 jun	Píldora HD: Solución creativa de problemas	11	8,52	5
22 jun	Píldora HD: Sistemas de Evaluación del desempeño	6	8,30	5
23 jun	Píldora HD: Gestión y retención del talento: cómo motivar y desarrollar personas.	9	8,33	5
24 jun	Píldora HD: conflictos en la empresa: mediación	7	7,69	5
27 jun	Píldora HD: Cómo realizar una buena negociación	13	8,67	5
28 jun	Píldora HD: Presentar un proyecto en público: Técnicas y herramientas	7	9,01	10
30 jun	Píldora HD: Trabajo en equipo	14	8,72	5
05 jul	Pildora HD: Trabajo en equipo 2ed	13	8,85	5
26 sep	IRCA ISO 9001	10	9,21	40

## FORMACIÓN

INICIO	FORMACIÓN	Asistentes	Nota Media	Horas
30 sep	Habilidades Directivas para Mandos Intermedios (21ª ed)	23	8,48	30
04 oct	Nueva ISO 9001:2015. Adaptación al cambio (ed 7)	14	7,98	8
04 oct	Jornada Adicional Curso Auditor Interno ISO 14001	5	9,61	8
06 oct	Webinar "Memorias GRI y Reporting No Financiero. Nuevos requerimientos de la Directiva Europea 2014/95/EU y GRI Standards"	23	8,43	1
10 oct	Nueva ISO 14001:2015. Adaptación al cambio (ed 2)	14	8,45	8
24 oct	Gestión Eficiente de Objetivos e Indicadores	21	8,11	16
28 oct	Habilidades Directivas para Mandos Intermedios (22ª ed)	13	8,26	30
07 nov	Curso Certificado para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad según la Guía Global Reporting Initiative (GRI)	15	8,63	16
17 nov	Habilidades Comerciales para Técnicos (4ª ed)	10	9,38	15
16 dic	Taller Seguridad Vial. 1 de 2	29	NP	3
19 dic	Oviedo Emprende 16/17. Taller "Gestión de la Experiencia del Cliente con diez ejemplos prácticos"	14	6,40	5
<b>Totales</b>		<b>674</b>	<b>8,68</b>	<b>483</b>

## FORMACIÓN

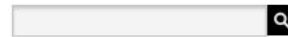
TÍTULO PROPIO DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO:

### 2ª ED. PROGRAMA ESPECIALISTA EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LEAN SEIS SIGMA

(Ejecución: sept. 2016-jun 2017)



Universidad de Oviedo  
La Universidad de Asturias



*Instituto Universitario de la Empresa (IUDE)*

Inicio » Títulos Impartidos En El IUDE » Especialista en Dirección de Operaciones y Lean Seis Sigma



UNIVERSIDAD DE OVIEDO



CENTRO INTERNACIONAL  
DE POSTGRADO  
CAMPUS DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL



CLUB  
asturiano  
de calidad



**iu**de  
Formación Empresarial de Postgrado

## Especialista en Dirección de Operaciones y Lean Seis Sigma





### ISO/DIS 45001: Calendario de elaboración

LUGAR	FECHA	REVISIÓN
Londres (Inglaterra)	2013-10	WD
Casablanca (Marruecos)	2014-03	WD
Puerto España (Trinidad y Tobago)	2015-01	CD1
Dublin (Irlanda)	2015-07	CD2
Ginebra (Suiza)	2015-09	CD2

Nota: Constituido el 17 de octubre de la norma.  
Publicado DIS en español el 12 de febrero.

**12 mayo de 2016 finaliza la votación**

AENOR  
El valor de la confianza



- ### LIBROS EN PREVENCIÓN
- PREPARATE PARA LA FUTURA ISO 45001
- 13-000** Inauguración del Club Asturiano de Calidad, Seminario del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales. 96,32 Euro (Impuesto incluido en el precio). Presidente del Club Asturiano de Calidad.
  - 13-010** Presentación del libro 'ISO 45001: Sistema de Gestión de Riesgos Laborales'. 10,00 Euro. Presidente del Club Asturiano de Calidad.
  - 13-015** Aspectos Fundamentales de la Norma ISO 45001: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 20,00 Euro. Presidente del Club Asturiano de Calidad.
  - 13-020** Acto de reconocimiento a las empresas asturianas certificadas con OHSAS 18001 durante el año 2015. Entrega de diploma. 10,00 Euro. Presidente del Club Asturiano de Calidad.
  - 13-025** Clases para el Club Asturiano de Calidad. 10,00 Euro. Presidente del Club Asturiano de Calidad.
- El Presidente en acción con control en video seguridad.

## CONFERENCIAS

Se han ofrecido **4 conferencias**,

Las ya clásicas, correspondientes a la Asamblea General y el Día Mundial de la Calidad

Y otras dos colaboraciones: Con Oviedo Emprende y con el Club Excelencia en Gestión



## CONFERENCIAS



### **D. Alfonso Alcántara (@Yoriento)**

Conferencia: “La Importancia de Estar Conectados”

Iniciativa Oviedo Emprende

Fecha: 26 de febrero de 2016



### **D. Pablo Hernando**

Director de Innovación de REPSOL.

Asamblea General Club Asturiano de Calidad. Conferencia: “Claves para una Cultura Innovadora”. Fecha: 28 de abril de 2016

## CONFERENCIAS



**D. Alfonso Alcántara (@Yoriento)**

Conferencia: “La Importancia de Estar Conectados”

Iniciativa Oviedo Emprende

Fecha: 26 de febrero de 2016



CONFERENCIAS



**D. Pablo Hernando**

Director de Innovación de REPSOL.

Asamblea General Club Asturiano de Calidad. Conferencia: “Claves para una Cultura Innovadora”. Fecha: 28 de abril de 2016



# Asamblea General y Proceso Electoral



## CONFERENCIAS



### **D<sup>a</sup>. Marie Hélène Antolín**

Vicepresidenta de Grupo Antolín y del Club Excelencia en Gestión.  
Conferencia “La apuesta por la excelencia organizativa en el Grupo Antolín”

Fecha: 20 de septiembre de 2016



### **D. Isaac Hernández**

Director de Google For Work España y Portugal.

Día Mundial de la Calidad. Conferencia: “Navegando en la Tormenta Perfecta”

Con la colaboración del Ayuntamiento de Gijón y Laboral Centro de Arte

Fecha: 24 de noviembre de 2016



CONFERENCIAS



**D<sup>a</sup>. Marie Hélène Antolín**

Vicepresidenta de Grupo Antolín y del Club Excelencia en Gestión.  
Conferencia “La apuesta por la excelencia organizativa en el Grupo Antolín”

Fecha: 20 de septiembre de 2016



CONFERENCIAS



**Dña. Marie Hélène Antolín**

Vicepresidenta de Grupo Antolín y del Club Excelencia en Gestión. Conferencia “La apuesta por la excelencia organizativa en el Grupo Antolín”

El evento sirvió como marco para la **presentación oficial y acto de firma de los promotores y colaboradores** del Club:

PROMOTORES:



COLABORADORES:



## CONFERENCIAS



### **D. Isaac Hernández**

Director de Google For Work España y Portugal.

Día Mundial de la Calidad. Conferencia: “Navegando en la Tormenta Perfecta”

Con la colaboración del Ayuntamiento de Gijón y Laboral Centro de Arte  
Fecha: 24 de noviembre de 2016







Diversidad  
Adaptabilidad  
Autonomía  
Co-creación  
Personas  
Confianza





### CHARLAS Y SESIONES TÉCNICAS

Además de las conferencias y cursos, se han organizado otros **9 encuentros** con más de **500 asistentes** y una nota media **de 8,47** sobre 10

## CHARLAS Y SESIONES TÉCNICAS

INICIO	CHARLAS Y SESIONES	Asistentes	Nota Media	Horas
01 mar	Desayuno de Trabajo: "EFQM: Panorama 2016 y Tendencias de Futuro"	22	-	1
18 mar	OVIEDO EMPRENDE: Jornada "¡Vender! Claves de la Gestión de Clientes"	78	7,70	2,5
08 abr	Jornada "Líderes en Prevención" Prepárate para la Futura ISO 45001	105	9,02	1,25
27 may	IRS: Desayuno de trabajo "ONG's Y RSE"	31	8,08	2,5
14 jun	Desayuno de Trabajo "Cómo realizar una autoevaluación EFQM con éxito"	15	8,95	1,25
18 sep	Mesa Redonda: "La apuesta por la eficiencia de la industria en Asturias"	63	8,36	1
21 oct	¿Cómo Retener el TALENTO? Estrategias y Soluciones	51	8,24	2
13 dic	IRS: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: El Reto Desconocido	87	8,33	2
14 dic	Jornada con LRQA: La transición a la Nueva ISO 9001:2015 – Experiencias Prácticas	28	9,05	2
	<b>Totales</b>	<b>502</b>	<b>8,47</b>	<b>22,5</b>





# ¿Qué es el IRS?

INICIATIVA PROMOVIDA POR EL CLUB ASTURIANO DE CALIDAD PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



## Objetivos

- Ser un foro de debate sobre Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- Reflexionar y dar a conocer las iniciativas existentes en materia de Sostenibilidad
- Marcar pautas para la generación de políticas e instrumentos de promoción de la Sostenibilidad y Responsabilidad Social



INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Miembros 61




## INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Consejo de RS



El Instituto cuenta con un Consejo de la Responsabilidad Social, órgano consultivo que estará constituido por administración, empresas, universidad y otros agentes sociales como partidos políticos y sindicatos, que explicita el foro abierto para el debate.

Los miembros participan en reuniones de trabajo sobre temas relacionados con la materia, con el objetivo de compartir puntos de vista y generar y difundir informes que puedan servir de guía a instituciones y empresas.

El Instituto convoca reuniones de este Consejo en las que podrán participar, además de los miembros del Consejo Asesor, cualquier otro miembro del Instituto que así lo manifieste.

### Miembros Consejo

## INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## Plan anual de actividades



INICIO	ACTIVIDAD	Asistentes
17 may	Difusión en GestiónEnRed: iniciativa Give & Gain Day de Foretica	NP
27 may	Desayuno de trabajo "ONG's Y RSE"	31
03 jun	Día Mundial del Medio Ambiente	28
13 jun	Proyecto Piloto Voluntariado Educativo para la Empleabilidad. Sesión en SERESCO "Comunicación Interna y Externa"	2
16 jun	Proyecto Piloto Voluntariado Educativo para la Empleabilidad. Sesión en SAINT-GOBAIN. "Gestión de RRHH"	2
17 jun	Proyecto Piloto Voluntariado Educativo para la Empleabilidad. Sesión en el Club Asturiano de Calidad "Organización de Eventos empresariales"	2
21 jun	Proyecto Piloto Voluntariado Educativo para la Empleabilidad. Sesión en ITVASA "Responsabilidad Social Empresarial"	2
27 jun	Proyecto Piloto Voluntariado Educativo para la Empleabilidad. Sesión en thyssenkrupp Norte "Secretariado-Asistencia a la Dirección"	2
01 sep	IAPRL – Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa	NP

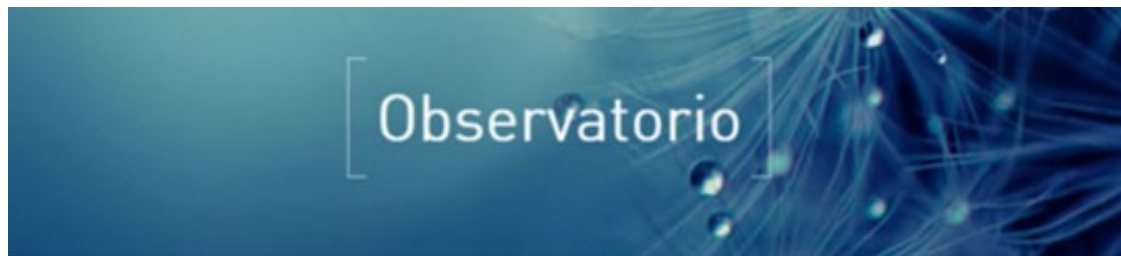


INICIO	ACTIVIDAD	Asistentes
06 oct	Webinar "Memorias GRI y Reporting No Financiero. Nuevos requerimientos de la Directiva Europea 2014/95/EU y GRI Standards"	23
04 nov	Programa de Voluntariado Educativo para la Empleabilidad: De La Empresa al Aula. Sesión "RRHH-selección" con ADECCO	10
07 nov	Curso Certificado para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad según la Guía Global Reporting Initiative (GRI)	15
11 nov	GREENWEEKEND GIJON (colaboramos dando difusión y ofreciendo un pack de libros al ganador)	NP
19 nov	Semana Europea de la Prevención de Residuos 2016. Colaboramos en la difusión	NP
21 nov	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. Sociedad	9
25 nov	Programa de Voluntariado Educativo para la Empleabilidad: De La Empresa al Aula. Sesión "Seguridad y Salud- PRL" con INTEGRAL DE PREVENCIÓN	7
13 dic	Jornada: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: El Reto Desconocido	87
<b>Total</b>		<b>220</b>

## INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Observatorio**

El Instituto mantendrá activo un Observatorio donde se recogerán estudios, informes, buenas prácticas, premios y documentos de interés en la materia.



		Mostrando del 1 al 10	>
	BIBLIOTECA: Informe Consejo Asesor IRS "Oportunidades, amenazas y planes de acción previstos para el desarrollo de la Estrategia Española de RSE"		<a href="#">Más info &gt;</a>
	BIBLIOTECA: R.D.919/2014 por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno		<a href="#">Más info &gt;</a>
	BIBLIOTECA: Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno		<a href="#">Más info &gt;</a>
	BIBLIOTECA: Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas		<a href="#">Más info &gt;</a>
	BIBLIOTECA-Estudio : "La empresa asturiana ante una economía baja en carbono- La huella de carbono como herramienta de lucha contra el cambio climático". GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS CON LA COLABORACIÓN DEL CLUB ASTURIANO DE CALIDAD		<a href="#">Más info &gt;</a>
	NOTICIA: El 14/07/14 el CERSE aprobará el Plan Nacional de RSE español		<a href="#">Más info &gt;</a>
	NOTICIA: Entrega de los Premios Europeos de Medio Ambiente 2014		<a href="#">Más info &gt;</a>



## PROYECTOS

CENSO OHSAS 18001

Iniciativa desarrollada en colaboración con el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos laborales a través de la cuál se ha desarrollado una herramienta web donde consultar qué organizaciones asturianas disponen de un certificado OHSAS 18001 en Asturias, consultar informes anuales estadísticos realizados con los datos agregados del Censo OHSAS y tener información sobre convocatorias públicas de subvenciones encaminadas a la implantación de esta certificación.



## PROYECTOS

CENSO OHSAS 18001

Anualmente el Club celebra con el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales una Jornada de Reconocimiento a las empresas que han obtenido el certificado OHSAS el año anterior. En 2016 se celebró la tercera edición de dicha jornada, en la que el Consejero de Economía y Empleo entregó el diploma de reconocimiento a las nuevas empresas certificadas.





## PROYECTOS

### OVIEDO EMPRENDE

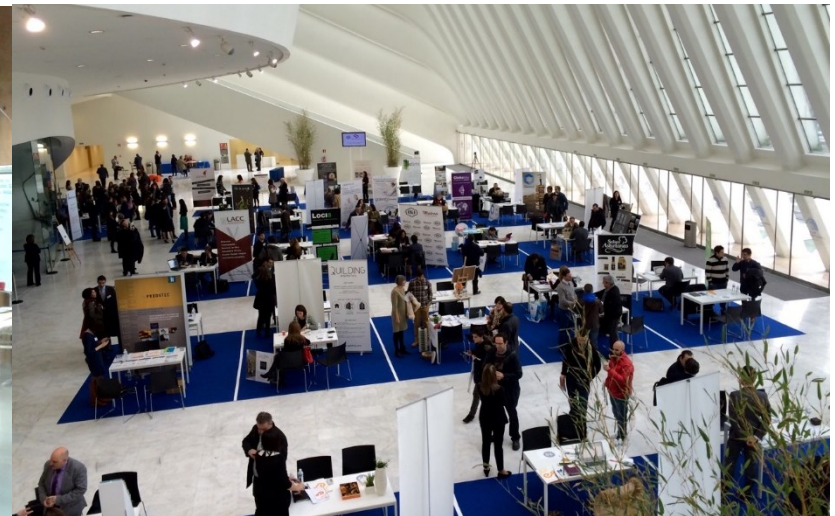


Nº actividades de formación y sensibilización: 15

Horas: 72

Asistentes: 492

Nota Media: 8,63 sobre 10



### INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

Se ha desarrollado una docena de actividades específicas para el fomento del intercambio de experiencias y buenas prácticas

Con **168 asistentes** y una nota media de **8,77 sobre 10** entre las que destacan las *jornadas de buenas prácticas* Y el nuevo proyecto titulado **“Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada”**.

## INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

INICIO	JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS Y ENCUENTRO DE NUEVOS SOCIOS	Asistentes	Nota Media
04 mar	Saint-Gobain: Gestión de Personas a través de Matrices de Competencia	21	-
13 may	Jornada de Buenas Prácticas "Desarrollo de Nuevos Productos en Samoa Industrial"	21	9,04
03 jun	Día Mundial del Medio Ambiente	28	9,42
20 jun	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. Estrategia	11	8,68
30 jun	Saint-Gobain: Gestión de Personas a través de Matrices de Competencia. 2ª ed	25	8,40
01 jul	Encuentro de Nuevos Socios	10	8,25
14 sep	Grupo de Trabajo con Directores de Ingeniería. Reunión 1	NP	NP
26 sep	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. Clientes	9	8,84
17 oct	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada: IMPLICACION DE LAS PERSONAS	13	8,45
24 oct	Grupo de Trabajo con Directores de Ingeniería. Reunión 2	11	NP
21 nov	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. Sociedad	9	8,83
19 dic	Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada. Innovación	10	9,05
<b>Totales</b>		<b>168</b>	<b>8,77</b>



**Proyecto:**  
**INTERCAMBIO**  
**DE EXPERIENCIAS**  
**DE GESTIÓN AVANZADA**



El Proyecto “Intercambio de Experiencias de Gestión Avanzada” es una iniciativa del Club Asturiano de Calidad para promover el intercambio de experiencias de gestión entre los socios del Club.

Consiste en un ciclo de reuniones, exclusivas para los socios, estructuradas por temas inspirados en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit (Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad, Innovación).

Cada reunión es independiente y está liderada por un directivo de una organización socia del Club Asturiano de Calidad.

El enfoque innovador de este proyecto reside, por un lado, en el hecho de que los asistentes deben, de manera obligatoria, reflexionar previamente sobre el asunto a tratar y enviar por escrito esas reflexiones al Club, con objeto de asegurar la implicación y participación de todos, generando un debate informado y enriquecedor.

En segundo lugar, el foco de este proyecto no está en la presentación de éxitos, sino en el intercambio de experiencias, de retos solucionados o pendientes, para que todos los participantes conozcan en qué estado se encuentran organizaciones muy distintas a la suya e incluso puedan encontrar soluciones en común.

Las sesiones desarrolladas en 2016 en el marco de este proyecto fueron las siguientes:

20 de junio: “**Comunicación de la ESTRATEGIA**”, liderada por Manuel Álvarez Fidalgo, Director Gerente de thyssenkrupp Norte

26 de septiembre: “**Comercialización Eficiente**”, liderada por Jesús Daniel Salas, Director General de CSC Spain

17 de octubre: “**Implicación de las PERSONAS**”, liderada por Laura García, Gerente del Hospital de Jove

21 de noviembre: “**Impacto en la SOCIEDAD**”, liderada por Ángeles Huerta, Administradora de Alter Vía

19 de diciembre: “**Cómo crear el contexto interno para INNOVAR**”, liderada por José Armando Tellado, Director General de CAPSA



20 de junio:  
"Comunicación de la ESTRATEGIA"  
Liderada por Manuel Álvarez Fidalgo  
Director Gerente de thyssenkrupp Norte





26 de septiembre:  
"Comercialización Eficiente"  
Liderada por Jesús Daniel Salas,  
Director General de CSC Spain







17 de octubre:  
“Implicación de las PERSONAS”,  
Liderada por Laura García,  
Gerente del Hospital de Jove

 **Fundación Hospital de Jove**



21 de noviembre:  
“Impacto en la SOCIEDAD”  
Liderada por Ángeles Huerta,  
Administradora de Alter Vía





19 de diciembre:  
“Cómo crear el contexto interno para INNOVAR”  
Liderada por José Armando Tellado  
Director General de CAPSA



## PREMIOS: PREMIO CARLOS CANALES 2016

El “**PREMIO CARLOS CANALES A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN**” tiene por objeto reconocer, fomentar y potenciar Buenas Prácticas de Gestión desarrolladas por SOCIOS DEL CLUB ASTURIANO DE CALIDAD.

En 2016 se celebró la VIII edición de este premio y el galardonado ha sido GRUPO LACERA por su proyecto “*Mesas de Trabajo*”.

El Jurado de este Premio ha valorado especialmente la búsqueda de la mejora continua en todos los aspectos de la organización con carácter transversal, incidiendo en la gestión global de toda la empresa, la calidad de su despliegue, aunando reglamentación y sencillez, lo que facilita la posible transferencia de la buena práctica a otras organizaciones, así como la implicación del personal en la iniciativa.



**Lacera**   
MultiServicios

# “Mes de Trabajo”



## PREMIOS: PREMIO CEX 2016

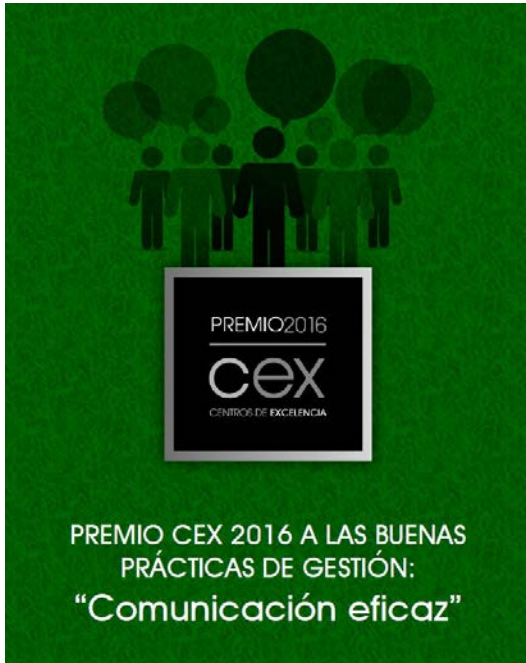
La Asociación Española de Centros de Excelencia (CEX) convoca este Premio con el propósito de contribuir al intercambio de buenas prácticas de gestión entre las empresas y otras organizaciones.

En la edición de 2016, el Premio CEX se ha centrado en la “Comunicación Interna”. El galardonado con el premio 2016 ha sido la empresa Grupo Piquer, por su buena práctica ‘El formato audiovisual como herramienta de comunicación, captación e implantación’.

Los finalistas en esta VI edición de los premios han sido, junto con Grupo Piquer, Adecco, Volkswagen, la Red de Salud Mental de Vizcaya y **en representación de Asturias, thyssenkrupp Airport Services.**



## PUBLICACIONES



### **PREMIO CEX 2016 A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN: COMUNICACIÓN EFICAZ**

Año: 2016

Asociación Centros de Excelencia

Esta publicación recoge en detalle todas las buenas prácticas finalistas del Premio CEX 2016 sobre Comunicación Eficaz. Está disponible en la web [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com) y en [www.centrosdeexcelencia.com](http://www.centrosdeexcelencia.com)

## EL CLUB 2.0. GESTIÓN EN RED:

El Club dispone del **diario digital Gestión en Red**, vinculado a una **newsletter semanal**, como medio para el intercambio de información y de visibilización de las buenas noticias y logros de sus socios en materia de gestión.

The screenshot shows the 'Gestión en Red' website interface. At the top, there's a navigation menu with 'HOME', 'EL CLUB', 'SOCIOS', 'SERVICIOS', 'ACTIVIDADES', 'GESTIÓN EN RED', and 'CONTACTO'. The main heading is 'GESTIÓN EN RED · NOTICIAS'. Below this, there are three news articles:

- 02 MARZO: HIASA, nuevo socio del Club Asturiano de Calidad**. The article mentions that HIASA, a 40-year-old company part of Grupo Gonvarri, is expanding its production of intelligent products. It has installed over 100,000 m² of production area and is developing a new regional factory for producing and servicing vehicles for the automotive industry.
- 24 febrero: Ausolan refuerza su compromiso social a través de un convenio con la Fundación Banco de Alimentos de Asturias**. The article states that Ausolan, a partner company of the Club, is launching a social initiative to support the 'Social' project of the Fundación Banco de Alimentos de Asturias. This involves a social responsibility audit and a commitment to collaborate with the foundation's food bank.
- 24 febrero: Bonielles Servicios Integrales, nuevo socio del Club Asturiano de Calidad**. The article describes how Bonielles Servicios Integrales, a company based in Oviedo, has joined the Club. They offer a professional inspection service for buildings, including energy audits and environmental assessments.

Each article includes a small image, a 'Leer más' link, and social media sharing options for Facebook and Twitter.



Buenas noticias y buenas prácticas de socios del Club Asturiano de Calidad



**Ausolan refuerza su compromiso social**  
A través de un convenio con la Fundación Banco de Alimentos



**La Delegación de Defensa del Principado de Asturias, Sello 300+**  
Con AEVAL y conforme al Modelo EFQM de Excelencia



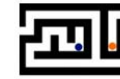
**Bonielles Servicios Integrales, nuevo socio del Club de Calidad**  
Certificado según las ISO 9001 y 14001



**Tecnologías y Oportunidades de la Industria 4.0**  
Taller Oviedo Emprende, 6 de marzo. Talud de la Ena



**Los CEX estrenan nueva web**  
[www.centrosdeexcelencia.com](http://www.centrosdeexcelencia.com)



**Comprender EFQM y hacer que funcione**  
Inicio el 8 de marzo. 24h  
**¿Cómo hacer que funcionen los modelos de Gestión?**  
Curso de 24 h. Inicio 8 marzo

Promotores:



Colaboradores:



Partido Empresarial de Apdo. 1 - C/ Seguridad, Risco Nera, 1-2º Of. 3 - 33428 Llanes  
T: 985.990.100, F: 985.990.100 www.clubcalidad.com



EL CLUB 2.0. Estamos en:



546 seguidores a 31/12/2016



1201 seguidores a 31/12/2016



1877 seguidores a 31/12/2016



**KLOUT** 56,70 a 31/12/2016

Más info, foto, vídeo, etc en:



ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA

### Seresco, Premio Impulso a la Gestión Excelente

ENTREVISTA A ALICIA MARTÍNEZ, RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE SERESCO



Alicia Martínez, responsable del Sistema de Gestión Integrado de Seresco.

C. A. C. Seresco ha logrado el Premio IDE-PA al Impulso Empresarial en su categoría de Gestión Excelente por su avanzado sistema de gestión, que integra diversas certificaciones entre las que destaca el Sello EFQM 400+. Este premio se convoca anualmente desde 1984 y recae por primera vez en una organización del sector. En la entrega siguiente, Alicia Martínez, Responsable del Sistema de Gestión Integrado de Seresco repasa las claves que han permitido este reconocimiento.

- ¿Qué les impulsó a presentarse a este premio?

- En Seresco desde hace años nos sentimos comprometidos con la calidad, nuestra primera certificación fue una ISO 9002, norma ya desparejada. A esta se le suma la implantación de la ISO 9001. Nuestra preocupación por el medioambiente y por nuestras personas hizo que empezáramos a trabajar la ISO 14000 y la OHSAS 18000. No podíamos olvidarnos de la calidad de nuestros servicios (ISO 20000), de nuestro software (CMMI Nivel 3), ni de la seguridad de la información (ISO 27000). La implantación de todas estas Normas constituyó una buena plataforma para introducirnos en el Modelo de Excelencia EFQM directamente en el nivel 400+. Pensamos que había llegado el momento de contrastar si habíamos caminado en la dirección adecuada, lo que nos motivó para presentar nuestra candidatura, animados también por el hecho de haber sido los ganadores en el año 2012, del Premio

Carlos Canales a las Buenas Prácticas de Gestión que convoca el Club Asturiano de la Calidad. Este premio constituye, por tanto, un reconocimiento a la labor de nuestros líderes, al trabajo de nuestras más de 500 personas que día a día se esfuerzan por mejorar nuestro sistema, y la oportunidad de comunicar externamente una buena práctica

que pueda servir de referencia para muchas empresas que creen en la mejora continua y en la excelencia de la gestión.

- ¿Qué les ha aportado su apuesta por el Modelo EFQM?

- El dinamismo de los cambios que se han sucedido en el entorno empresarial, en especial en el entorno TIC, ha llevado a Seresco a buscar

CLUB asturiano de calidad

AGENDA  
CURSOS ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO 9001:2015  
27 de enero y 28 de febrero.  
CURSO PREVENCIÓN DE DELITOS  
Con AENOR, 28 de enero.  
Más información  
www.clubcalidad.com

general, a la que Seresco contribuye de una manera activa a través de diferentes organismos científicos y empresariales.

- ¿Qué recomendaría a una empresa del su sector que desee mejorar su gestión?

- Nuestro sector es muy dinámico y se debe prestar especial atención a la vigilancia tecnológica para la detección de oportunidades o amenazas. No obstante, independientemente del sector de actividad de las empresas, creo que la mejor forma de gestión debe de pasar obligatoriamente por la adopción de un sistema orientado hacia la calidad. En Seresco entendemos la calidad como un factor imprescindible para un crecimiento sostenible, que nos permita asegurar nuestra competitividad y la continuidad a largo plazo de nuestra empresa. Queremos hacer mención específica al Club Asturiano de la Calidad por la ayuda y asesoramiento que nos ha prestado, y por su papel dinamizador de la calidad en Asturias.

- ¿Qué retos ve plantea la empresa en su apuesta de gestión para 2016?

- Continuaremos, como siempre, tratando de mejorar nuestros productos, nuestros servicios y nuestra gestión, en la búsqueda de nuevos ventajosos competidores. Mirado hacia delante, y como reto, nos planteamos la elaboración de un nuevo Plan Estratégico, con el horizonte puesto en el año 2018. No debemos olvidar que en ese año Seresco cumplirá su 50 aniversario, demostrando nuestra capacidad de adaptación a la nueva realidad de juego impostada a lo largo de medio siglo de avances tecnológicos.

El Premio IDEPA está destinado a empresas que tengan en plan su apuesta por la innovación de forma conjunta aspectos tales como el sistema de calidad y/o excelencia (ISO 9001, EFQM, etc.), el sistema de gestión medioambiental, el sistema de gestión de prevención de riesgos (ISO 45001, u otros). Para la valoración de las candidaturas se tienen en cuenta criterios de innovación, desarrollo, integración y simplicidad del sistema, así como las certificaciones obtenidas.

### El reto de la adaptación a la Nueva ISO 9001:2015

TALLERES EN EL CLUB DE CALIDAD  
C. A. C. La adaptación a los cambios de la

nueva ISO 9001:2015 está llevando a las organizaciones de todo el mundo a participar en cursos, talleres e iniciativas que les permitan conocer el alcance de estos cambios y la estrategia que pueden se-

guir en sus sistemas de gestión para abordar este proceso con garantías. En Asturias, el Club Asturiano de Calidad desarrolla desde 2014 distintas iniciativas para que cualquier organización pueda conocer

en qué consisten las diferencias de la versión actual de la norma. En 2016, está prevista la celebración de un taller el 27 de enero de 2016 en las plazas están agotadas desde finales de 2015 y de una nueva edición del mismo el día 28 de febrero.

A lo largo de 8 horas, este taller permite conocer el alcance real de los cambios de la nueva versión de la norma e identificar metodologías y plazos para la implantación de esos cambios.

El Comercio, 10 de enero

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA

ENRIQUE LÓPEZ, CONSEJERO DELEGADO DE INDUSTRIAS LÁCTEAS MONTEVERDE, S. A.

### "El futuro está en la 'cooperencia' y las alianzas"

LA EMPRESA HA OBTENIDO RECIENTEMENTE CERTIFICADOS INTERNACIONALES COMO IFS, OHSAS 18001 Y EFQM 400+



Enrique López, Consejero Delegado de Industrias Lácteas Monteverde.

C. A. C. Industrias Lácteas Monteverde, S.A. es una pyme del sector agroalimentario, fundada en 1970, con sedes en Granada de Salime y el Polígono de Silveira. Con capital 100% asturiano, ha apostado de manera consistente por la mejora continua en su gestión. Entre otros, ha obtenido reconocimientos como el sello EFQM 400+, o los certificados IFS de Seguridad Alimentaria y el Ohsas 18001 de Salud y Seguridad Laboral. Es desde hace 15 años socia del Club Asturiano de Calidad.

- ¿Cómo comenzó su apuesta por la innovación en la gestión?

- En cierta ocasión, con motivo de nuestra asistencia a algún foro sobre el tema, escuché una frase del ponente que, además de simpática, me hizo reflexionar. En síntesis, venía a decir: "Hay dos momentos idóneos en los que la empresa debe de innovar: uno, cuando la empresa va bien y, dos, cuando la empresa va mal". Y hoy, con la perspectiva que tengo, me doy cuenta del acierto de aquella afirmación.

Sin embargo, siempre se solía asociar la idea de innovación con novedades tecnológicas y las características de nuestra empresa y sus fuertes inversiones durante años en este sentido, hicieron que abriéramos nuestras innovaciones al campo de la gestión.

Resulta obligado reconocer el papel que jugó el Club Asturiano de Calidad y que supuso para nosotros un apoyo insustituible en nuestro crecimiento y estímulo. Hoy, tras 15 años

de colaboración conjunta, se ha convertido en un aliado imprescindible. ¿Qué les ha aportado el modelo EFQM?

- En primer lugar, nos ha obligado a hacer una autoevaluación de nuestra situación real, poniendo de manifiesto cuales eran nuestros puntos fuertes y cuales nuestras áreas de mejora en cada una de las secciones de la empresa. En este primer paso, con la participación de los principales responsables de las principales áreas operativas, se derivaron en la obtención de un primer sello EFQM 400+ de Compromiso por la Excelencia. La motivación para implantar de manera sistemática las mejoras que se adelantaban en esa primera fase, cristalizó en dos años después en la obtención del certificado EFQM 400+, algo inédito en una empresa de nuestra dimensión y sector.

- A la hora de implantar y certificar sistemas como Ohsas 18001 e IFS, ¿cuáles han sido las principales dificultades?

- Sin duda la falta de experiencia y de recursos, tanto materiales como humanos. Sin embargo, ambas dificultades superamos gracias a la implicación de todo el personal, quien desde aquí quiero hacer llegar públicamente mi más sincera enhorabuena. Todos tuvimos que multiplicar nuestros esfuerzos en aras de la consecución de los objetivos planteados y en los que todos participamos. Y yo, de manera particular, no puedo dejar de felicitarlos por estar con un equipo fuera de serie.

- ¿Cuáles han sido las ventajas?

- Con la implantación del modelo EFQM 400+ a nivel interno se ha establecido un lenguaje común entre los distintos departamentos y una sistematización de trabajo que nos permite, no sólo adaptarnos a los cambios vertiginosos de nuestro sector, sino incluso anticiparnos a ellos.

Con la metodología de la Ohsas 18001 hemos definido unos parámetros de seguridad e higiene laboral que nos asegura unas condiciones óptimas de trabajo. Como resultado podemos aportar los más de tres años de una sola pieza por accidente laboral.

- Y la IFS, garantía de seguridad alimentaria a nivel mundial, ¿cómo se ha convertido en un plus de calidad a nuestros pro-

CLUB asturiano de calidad

AGENDA  
CURSOS ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO 9001:2015  
27 de enero y 28 de febrero.  
CURSO PREVENCIÓN DE DELITOS  
Con AENOR, 28 de enero.  
TALLER «PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA»  
Con Ovado Emprenda, el 3 de febrero.  
TALLER «GESTIÓN DE PERSONAS. SELECCIÓN Y RETENCIÓN»  
Con Ovado Emprenda, el 17 de febrero.  
Más información  
www.clubcalidad.com

cesos de fabricación que nos abre las puertas de muchos nuevos mercados.

- ¿Qué recomendaría a una pyme que también desee mejorar su gestión?

- Me gustaría decirles que no piensen que estos modelos están pensados solamente para grandes empresas. Es cierto que cada empresa tiene sus particularidades y cada sector sus condiciones, pero la obligada autoevaluación inicial aporta, si se me permite el atrevimiento, una foto de partida que nos orientará hacia cuáles son aquellos aspectos que salen desajustados. Corregir esos desajustes, mejorarlos y mantenerlos en el tiempo es la mayor garantía de éxito y sostenibilidad de cualquier organización a largo plazo.

- ¿Qué retos se plantea la empresa en su apuesta de gestión para el futuro?

- En primer lugar, mantener estos certificados de garantía que nos permiten contar con un factor extra de competitividad. A corto plazo, ya hemos empezado a trabajar en la consecución de la ISO 14001 de calidad medioambiental.

- Y todo ello con la intención de seguir implementando mejoras en todas las áreas de la empresa y poder ofrecer un valor añadido que nos permita mantenernos como líderes, proveedores e, incluso, el paso a la "cooperencia" con otras industrias de nuestro sector, sin perder nunca la identidad propia de cada uno.

### Buenas Prácticas de Comunicación en el Premio CEX 2016

ABIERTO EL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS  
C. A. C. La Asociación Nacional de Centros

de Excelencia (CEX) ha convocado la sexta edición del Premio CEX a las buenas prácticas de gestión, que en este año 2016 valorará candidaturas relacionadas con la "Comunicación Eficaz". Organizaciones de toda España pueden concurrir a este premio a tra-

vés de los organismos que integran la asociación CEX. En el Principado de Asturias, el Club Asturiano de Calidad es el encargado de seleccionar los candidatos asturianos que accederán a la siguiente fase: una evaluación a nivel nacional en la que se seleccionarán los finalistas, que deberán exponer públicamente sus buenas prácticas en el mes de junio. Las bases del premio pueden consultarse en la web de la asociación: www.centrosdeexcelencia.com.

El Comercio, 24 de enero

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

IGNACIO BABÉ SECRETARIO GENERAL DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

## "Nuestros retos son la innovación, la digitalización de servicios y el crecimiento en la diversidad"

**C. A. C.** El Club Excelencia en Gestión, asociación privada sin ánimo de lucro, celebra 25 años de compromiso con la excelencia. 25 años ayudando a mejorar la competitividad de las organizaciones en España, en general, y en Asturias, en particular, asociados con el Club Asturiano de Calidad.

Ignacio Babé, Secretario General del Club Excelencia en Gestión (CEG), repasa las claves de este recorrido y nos cuenta los retos de futuro.

«El CEG cumple 25 años en 2016 ¿cómo valoras esta trayectoria?»

«El CEG nació con vocación de ser un referente en la gestión avanzada, mirando al futuro pero partiendo del análisis asertivo del presente para mejorar siempre. El factor diferencial que motivó su creación fue competir en una plataforma para el intercambio de experiencia. Los fundadores entendieron que la calidad de gestión tenía mucho que ver con la cultura de las organizaciones, con el cambio que debían experimentar sus directivos y profesionales, cambio que impactaba en la forma de hacer las cosas. Entendieron que todo eso se logra aprendiendo unos de otros.

«Bata no sólo la razón de ser del CEG y esto mismo, con cambios y adaptaciones al tiempo actual, es lo que hacemos hoy. Seguimos siendo una sólida asociación empresarial cuya misión, potenciar la competitividad global de las organizaciones a través de los Valores de la Excelencia, sigue estando plenamente vigente, y cada vez, para más sectores».

«¿Cuáles son las principales apuestas del CEG para 2016?»



Ignacio Babé, Secretario General del CEG.

«Es decir, un Club cada vez más diverso, con todas las ventajas que ello implica.»

«Los retos del CEG en 2016, como el de otras muchas organizaciones en España, pasan en primer lugar por introducir más innovación en todo lo que hacemos, tanto de los

servicios que prestamos a nuestros socios como de nuestros procesos internos.

En segundo lugar, aumentar el nivel de digitalización de los servicios, desde facilitar el intercambio de conocimiento, a través de un sistema colaborativo para las diferentes comunidades de socios que tenemos constituidas, en una plataforma que denominamos Aprovechamos hasta al conseguir que nuestros procesos internos aprovechen las ventajas del mundo digital (facturas electrónicas, apps que faciliten el trabajo administrativo, etc).

En tercer lugar, crecer en la diversidad, por tamaño, sector, geografía, que es uno de los factores diferenciales y claves de la fortaleza del CEG.

Además queremos crear una nueva forma de entrada al Club, los Amigos de la Excelencia, para pymes, start ups y personas con interés en la excelencia en gestión, o crear nuevos servicios con nuestros socios y clientes e iniciar positivamente en las Administraciones Públicas para que el dinero público destinado a compras y contratos vaya a empresas y organizaciones excelentes, en competencia de precios.

«¿Qué propuestas tienen para Asturias?»

«El tejido empresarial asturiano está formado principalmente por Pymes y Microempresas. Este tipo de organizaciones tiene menos oportunidades para acceder a propuestas de venta global que la que ofrece el Club Excelencia en Gestión a nivel nacional, sin embargo, tienen necesidades similares de conocimiento, mejora de competitividad, mejora



### AGENDA

**TALLER GESTIÓN DE PERSONAS**  
17 de febrero, con Oviedo Emprende.

**TALLER ASPECTOS LABORALES Y FISCALES**  
19 de febrero, con Oviedo Emprende.

**HABILIDADES COMERCIALES PARA TÉCNICOS**  
Inicio el 23 de febrero.

**CURSO ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015**  
25 de febrero.

**ENCUENTRO DE NEGOCIOS-NETWORKING**  
26 de febrero, con Oviedo Emprende.

**MAINTENIMIENTO**  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

de su gestión, etc. La colaboración entre Club Asturiano de Calidad y Club Excelencia en Gestión pretenden facilitar a este tipo de organizaciones el acceso a conocimientos avanzados de gestión, networking con profesionales de otras Comunidades Autónomas, etc, gracias a la digitalización de nuestros servicios y a la realización de actividades y eventos conjuntos, a nivel local, con Club Asturiano de Calidad.

«¿Cómo califica el nivel de gestión de nuestra región?»

«En nuestra opinión, y gracias a la labor conjunta que desarrollamos con el Club Asturiano de Calidad, desde hace casi 10 años, podemos afirmar que Asturias es una de las regiones donde hay más sensibilidad a la compra y contratación de servicios por la excelencia en la gestión. Esto se refleja en la cantidad de eventos que nuestro representante local, el Club Asturiano de Calidad, organiza y la cantidad de participantes en dichos eventos: en el elevado número de reconocimientos a la excelencia de esta zona, que en 2015 ascendieron a más de 60, con ejemplos como CAFSA (Central Lechera Asturiana) o ThyssenKrupp Norte, con Sello de Excelencia Europea 2015, en el número de evaluadores de excelencia preparados y activos».

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

## Indicadores para la excelencia

### HERRAMIENTA PARA COMPARAR INDICADORES DE GESTIÓN

**C. A. C.**

La Asociación de Centros de Excelencia (CEX) ha puesto en marcha la primera batería de indicadores de gestión de ámbito suparregional. La batería es una herramienta en soporte web que permite comparar indicadores de gestión entre distintas organizaciones, con objeto de conocer su situación comparativa respecto a la media y el mejor de su sector. La batería sirve asimismo para detectar buenas prácticas de gestión que puedan compartirse entre los participantes, fomentando el intercambio de experiencias y el aprendizaje mutuo

a través de la cooperación.

En Asturias, la batería está gestionada por el Club Asturiano de Calidad. Apartar datos también las empresas vascas a través de Bialkalit, las Navarras a través de la Fundación Navarra para la Excelencia y a lo largo de este año 2016, se espera la incorporación de otras Comunidades Autónomas al proyecto. La batería es un servicio totalmente gratuito, exclusivo para organizaciones socias del Club Asturiano de Calidad o de las instituciones que las lideran en cada región.

Los indicadores de gestión son decenas de posibles mediciones que permiten conocer en qué estado se encuentran los resultados de una organización relacionados con aspectos como la gestión de personas (rotación, absentismo, satisfacción media de los empleados, horas de for-

mación, etc.), la gestión de clientes (fidelidad, cuota de mercado, etc.), los resultados clave -economía financiera, por ejemplo- o su impacto en la sociedad (cuestiones relacionadas con el desempeño medioambiental, la responsabilidad social, etc.).

A través de la Batería de Indicadores -disponible en la web [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)- cualquier organización puede conocer cuáles son los indicadores más frecuentes utilizados por las empresas que trabajan con estándares como el Modelo EFQM, así como alimentar sus propios indicadores y acceder a las comparaciones respecto a la media y el mejor de su sector, no sólo en Asturias sino también respecto al resto de territorios mencionados.

Están previstas acciones futuras para la selección de las mejores prácticas que se detecten con el uso de

esta batería, y su difusión a través de acciones de intercambio de experiencias, como reuniones de profesionales, visitas a empresas, etc., organizadas por las asociaciones que, en cada Comunidad Autónoma, lideran el proyecto.

Con esta iniciativa, la Asociación de Centros de Excelencia, representada en Asturias por el Club Asturiano de Calidad, amplía sus líneas de proyectos de alcance nacional, en la que se incluyen iniciativas como el Premio CEX a las buenas prácticas de gestión, que en su sexta edición de este año 2016, reconocen prácticas relacionadas con la "comunicación interna y externa", la elaboración de guías de buenas prácticas, o la organización de eventos como la entrega de dicho premio o los Encuentros Interorganizacionales de Ilustradores.



### AGENDA

**CURSO ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015**  
25 de febrero (P. Ed.).

**ENCUENTRO DE NEGOCIOS-NETWORKING**  
26 de febrero, con Oviedo Emprende.

**DESAYUNO DE TRABAJO EFQM**  
1 de marzo, con Club Excelencia en Gestión.

**"GESTIÓN DE PERSONAS A TRAVÉS DE MATRICES DE COMPETENCIA"**  
4 de marzo, en San José Gobiern.

**HABILIDADES DIRECTIVAS PARA MANDOS INTERMEDIOS**  
10 de marzo, (P.P. Ed.).

**CURSO ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015**  
30 de marzo (P.P. Ed.).

**MAINTENIMIENTO**  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

## Conectar con el cliente de forma eficiente

### CONFERENCIA DE ALFONSO ALCANTARA @YORIENTO

**C. A. C.**

La iniciativa Oviedo Emprende del Ayuntamiento de Oviedo, en colaboración con el Club Asturiano de Calidad y la Asociación de Jóvenes Emprendedores de Asturias, organiza el segundo Encuentro de Negocios titulado "Networking: la importancia de estar conectados", cuyo objetivo es fomentar el intercambio de experiencias y la cooperación empresarial.

El encuentro dará comienzo con una conferencia de apertura de acceso libre, impartida por Alfonso Alcántara, más conocido en redes sociales como @yoriento, a la que seguirán una serie de reuniones estandarizadas entre los participantes. Las empresas asociadas al Club de Calidad, AIE Asturias y registradas en el Coworking del Tabal de la Isla podrán disponer de stands gratuitos durante el encuentro.

Alfonso Alcántara impartirá su conferencia bajo el lema "clientes conectados buscan profesionalismos y empresas conectadas", haciendo referencia a la necesidad de estar presentes y activos en aquellos canales de comunicación en los que ya están participando los clientes actuales y, sobre todo,



Alfonso Alcántara (@yoriento), del futuro, como son las redes sociales. Alcántara es experto en gestión del

cambio, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, marca personal y empresa 2.0. Desde hace más de 20 años, trabaja con organizaciones que buscan conectar con sus clientes de forma más eficiente. Ha publicado más de 800 artículos para el cambio positivo en la vida profesional y en la empresa. Es Premio Extraordinario en Psicología por la Universidad de Granada y es un entusiasta de la ciencia aplicada al mundo profesional. Mantiene una intensa actividad en el mundo digital y en redes sociales, como Twitter (@Yoriento), LinkedIn, etc., en las que cuenta con unos 200.000 contactos.

El evento tendrá lugar el 26 de febrero a partir de las 9:45 en Palacio de Congresos y Exposiciones de Oviedo (Edificio Calatrava). Más de 400 personas, profesionales, empresarios y directivos, asistieron al primero de estos encuentros, celebrado en febrero de 2015.

Actualmente, está convocada en [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com) la 4ª edición del curso de adaptación a la nueva ISO, que se impartirá a finales de marzo, en el que se ofrece un estudio comparativo de los requisitos y principales cambios entre UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 9001:2008 mediante una explicación práctica aplicada por medio de ejercicios.

La última edición de la norma ISO 9001 cierra el ciclo de revisiones llevadas a cabo por parte de expertos de más de 95 países durante 18 años.

Con más de 11 millones de certificados emitidos a lo largo del mundo, ISO 9001 ayuda a las organizaciones a demostrar a sus clientes que pueden ofrecer productos y servicios de calidad, además de asegurar la mejora continua y la eficiencia de los procesos.

## El reto de la ISO 9001:2015

**C. A. C.**

El 21 de septiembre de 2015 la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la nueva versión de la Norma Internacional ISO 9001, la referencia mundial para la gestión de la calidad. En Asturias, casi 2.000 organizaciones de todos los tamaños y sectores se venrán afectadas por dichos cambios. Desde el Club Asturiano de Calidad se han puesto en marcha distintas iniciativas para apoyar en este proceso: ya en 2014, una serie de desayunos de trabajo con entidades certificadoras permitieron conocer por anticipado al alcance previsto de los cambios y su calendario de aplicación.

Actualmente, está convocada en [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com) la 4ª edición del curso de adaptación a la nueva ISO, que se impartirá a finales de marzo, en el que se ofrece un estudio comparativo de los requisitos y principales cambios entre UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 9001:2008 mediante una explicación práctica aplicada por medio de ejercicios.

La última edición de la norma ISO 9001 cierra el ciclo de revisiones llevadas a cabo por parte de expertos de más de 95 países durante 18 años.

Con más de 11 millones de certificados emitidos a lo largo del mundo, ISO 9001 ayuda a las organizaciones a demostrar a sus clientes que pueden ofrecer productos y servicios de calidad, además de asegurar la mejora continua y la eficiencia de los procesos.

## "La importancia de estar conectados"

### II ENCUENTRO DE NEGOCIOS CON OVIEDO EMPRENDE

**C. A. C.**

La iniciativa Oviedo Emprende del Ayuntamiento de Oviedo, en colaboración con el Club Asturiano de Calidad y la Asociación de Jóvenes Emprendedores de Asturias, organiza el segundo Encuentro de Ne-

gocios titulado: "Networking: la importancia de estar conectados", cuyo objetivo es fomentar el intercambio de experiencias y la cooperación empresarial.

El encuentro dará comienzo con una conferencia de apertura de acceso libre, impartida por Alfonso Alcántara, más conocido en redes sociales como @yoriento, a la que seguirán una serie de reuniones estandarizadas entre los participantes. Las empresas asociadas al

Club de Calidad, AIE Asturias o registradas en el Coworking del Tabal de la Isla podrán disponer de stands gratuitos durante el encuentro.

El evento tendrá lugar el 26 de febrero a partir de las 9:45 en Palacio de Congresos y Exposiciones de Oviedo (Edificio Calatrava). Más de 200 personas, profesionales, empresarios y directivos, asistieron al primero de estos encuentros, celebrado en febrero de 2015.



Encuentro de Networking, 2015.

## Selección y retribución de personas

**C. A. C.**

La iniciativa Oviedo Emprende del Ayuntamiento de Oviedo, en colaboración con el Club Asturiano de Calidad ha programado el pasado miércoles 17 de febrero una sesión sobre "Selección y Retribución de personas" que fue desarrollada por las empresas Galdino e Inzaraz.



Sesión sobre selección y retribución de Personas.



Francisco Vaciero.

### Francisco Vaciero, presidente del Club Asturiano de la Calidad

El economista y empresario Francisco Vaciero ha sido elegido presidente del Club Asturiano de Calidad. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Oviedo y Auditor de Cuentas, es miembro de la Junta del Club Asturiano de Calidad desde 2012 en representación de Vaciero, compañía de asesoramiento económico y jurídico que preside. De su directiva forman parte la directora general de Aguas de Fuensanta, Esther Cueli; el director general de la Autoridad Portuaria de Gijón, José Luis Baretino; el presidente de Casintra, Francisco Javier Álvarez Rodríguez; el director general de Capsa, José Armando Tellado, y la gerente de Friobas, Beatriz Castro.

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA

ENTREVISTA A HÉCTOR FERNÁNDEZ, JEFE DE RRRH Y COMUNICACIÓN DE LA FÁBRICA DE AVILÉS

### Saint Gobain, Top Employer 2016

POR SUS BUENAS PRÁCTICAS EN RECURSOS HUMANOS



Héctor Fernández, jefe de Recursos Humanos y Comunicación de la Fábrica de Avilés de Saint Gobain.

C. A. C.

Saint Gobain cumplió en 2015 sus 350 años de historia, 110 en España y 20 como socio del Club Asturiano de Calidad. Este año adquiere el Instituto de Responsabilidad Social y, en 2016, la multinacional obtiene en España la certificación TOP EMPLOYER, la más prestigiosa en materia de Recursos Humanos. El pasado 4 de marzo presentaron algunos de sus éxitos en una jornada de buenas prácticas con el Club Asturiano de Calidad. Héctor Fernández, jefe de Recursos Humanos y Comunicación de la Fábrica de Avilés nos cuenta su experiencia:

«Cuáles son las principales apuestas de Saint Gobain en materia de gestión?»

«Saint Gobain es la referencia mundial en habitat sostenible y como compañía gestiona siempre desarrollar y ofrecer soluciones innovadoras y de alta prestaciones que contribuyan a mejorar nuestra vida diaria. Para conseguirlo, en un mundo en profunda transformación como el actual, resulta decisiva la diferenciación, la innovación, una profunda orientación al cliente, así como disponer de una estrategia de Recursos Humanos que fomente una cultura de trabajo basada en sólidos valores y que potencie el talento y el desarrollo de las personas y equipos.»

«En qué consiste el premio Top Employer 2016?»

«La certificación Top Employer se otorga a aquellas empresas que alcanzan los estándares más altos de excelencia en las condiciones laborales a sus empleados. Saint Gobain Cristalera, sociedad que posee uno de sus centros productivos principa-

les en Avilés y engloba las actividades de Glass (vidrio para la Construcción) y Selenit (vidrio para el Automóvil), ha alcanzado el nivel exigido por el Instituto Top Employer para lograr esta certificación tras haber sido evaluadas por un organismo independiente al propio instituto, unas 600 prácticas de Recursos Humanos relacionadas con la estrategia de talento, la planificación de plantillas,

la incorporación de personal, la formación y el desarrollo, la gestión del desempeño, el liderazgo, la gestión de la carrera profesional, y la cultura de empresa.

Esta certificación se suma a las ya obtenidas por la compañía a nivel nacional y europeo, lo cual permite a Saint Gobain ser reconocida como Top Employer a nivel mundial, club al que en la actualidad sólo pertenecen ocho empresas.

«¿Qué buena práctica concreta se presentó en la jornada del Club de Calidad?»

«Hemos tratado de presentar una iniciativa en la que venimos trabajando desde hace más de 3 años, relacionada con la creación de Marcos de Formación, como herramienta que nos permite gestionar la homologación de los operadores para trabajar en diferentes puestos, su formación continua y como instrumento que permite conculcar la mejora en las competencias de los operadores con la reducción de pérdidas en los procesos de producción.»

«¿Cómo valoró su colaboración con el Club de Calidad en esas dos décadas?»

«La valoración es muy positiva. La participación en el Club de Calidad resulta imprescindible para una empresa como la nuestra ya que es un foro muy útil de intercambio de información y buenas prácticas empresariales en todas las materias y un lugar en el que, como no, poner también en marcha nuestras compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.»



AGENDA

**GESTIÓN DE PERSONAS: EL RETO DEL TALENTO**  
8 de marzo. Vivero de Ciencias de la Salud, con Oviedo Empresa.

**HABILIDADES DIRECTIVAS PARA MANOS INTERMEDIAS**  
11 de marzo. IEP (I+D).

**CURSO ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015**  
30 de marzo (9h-12h) y 28 de abril (9h-12h).

Más información:  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

### Retos de Gestión en Sectores Avanzados

EN EL VIVERO DE CIENCIAS DE LA SALUD DE OVIEDO

C. A. C.

El Vivero de Ciencias de la Salud de Oviedo se prepara para enfrentarse a los retos de gestión que afectan a los sectores más avanzados que tienen cabida en este tipo de equipamientos: salud, ciencia, biotecnología, etc.

Dentro de la programación de la iniciativa Oviedo Empresa de el Ayuntamiento de Oviedo, el Club Asturiano de Calidad ha programado el ciclo titulado: Retos de Gestión en Sectores Avanzados, en el que se hará un repaso por los principales conceptos de gestión que suponen un factor crítico de vulnerabilidad para la supervivencia de empresas en fases tempranas, con especial foco en aquellos sectores que, por sus características avanzadas, cuentan con dificultades específicas.

Al largo del mes de marzo se programarán actividades como 'Claves para una estrategia en entornos supercompetitivos' (3 de marzo), 'Gestión de personas en sectores altamente innovadores: el Reto del Talento' (8 de marzo), 'De la idea al negocio: el éxito de la innovación en casos reales de empresas normales' (14 de marzo) o 'Medir resultados: ¿soy innovador? ¿soy rentable?'. Para cada sesión, se contará con la participación de expertos en la materia, así como con casos de empresas que presentarán su visión práctica sobre cada uno de los aspectos tratados.

En todos los casos, la asistencia es gratuita, previa inscripción en la web de Oviedo Empresa o en [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com) y las plazas son limitadas, hasta agotar el aforo disponible.

### 'Clientes conectados buscan empresas conectadas'

@VORIENTE TRIUNFA EN EL II ENCUENTRO DE NETWORKING

C. A. C.

Con 300 personas, entre emprendedores, profesionales y directivos, arroparon a Alfonso Alcántara, más conocido como Myrentem, en la conferencia que impartió en el marco del II Encuentro de Networking de Oviedo Empresa, celebrado por el Club Asturiano de Calidad y AIEA Asturias el pasado 26 de febrero.

Alfonso Alcántara inició su conferencia bajo el lema: 'Clientes conectados buscan profesionales y empresas conectadas', haciendo referencia a la necesidad de estar presentes y activos en aquellos canales



Alfonso Alcántara ante el público del Encuentro de Networking.

de comunicación en los que ya están participando los clientes actuales y, sobre todo, del futuro, como son las redes sociales.

Precisamente las redes sociales se hicieron amplio eco de las muchas ideas transmitidas por Alcántara, algunas de ellas originales y rompedoras, sobre cómo conectar con los clientes o con potenciales aliados. Muchas de sus frases, como «la zona de confort no es donde estás cómodo, sino donde estás motivado, así que no salgas de tu zona de confort, hazla más grande», ideas que hablan del gran valor del fracaso son los que triunfaron. Al respecto, la pregunta es: ¿el buen networking es más working que networking? ¿cómo romper los límites y darte lugar a un largo debate tanto en la jornada como en plataformas como Twitter y Facebook.

El evento finalizó con el desarrollo de encuentros con las más de 40 empresas expositoras que habilitaron sus stands en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Oviedo.

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

## Multicanalidad, experiencia del cliente y marca, claves para vender

**JORNADA "CLAVES DE LA GESTIÓN DE CLIENTES"**

**C. A. C.**  
El pasado viernes 18 de marzo se celebró en el Auditorio Príncipe Felipe de Oviedo la jornada "Claves para la gestión de clientes", organizada por el Club Asturiano de Calidad en el marco de la Iniciativa Oviedo kin emprend del Ayuntamiento de Oviedo.  
La jornada dio comienzo a las 10 de la mañana, con la intervención titulada "Multicanalidad", impartida por Bernardo Crespo, experto en transformación digital y gamificación, quien a su vez presentó el Digital Marketing en BBVA, donde lanzó BBVA Game, experiencia pionera en la que, patrocinada por los Bank Innovation Awards 2013 y por los Gamification Awards 2013. Crespo es además desde este mes el nuevo director del programa de Transformación Digital del Instituto de Emprendimiento.



Juan Povedano, Director de Marketing de CAPSA, en la jornada 'VENDER!'

performed del cliente", es especialmente, de cómo en la actualidad todas las personas de una organización están, en cada aspecto de su trabajo, participando en la venta e interactuando en el

cliente, con lo que cada vez son necesarias más competencias y habilidades en los trabajadores - y en los directivos que los lideran- para adaptarse a esas circunstancias.

Como cierre de la jornada, intervino Juan Povedano, Director de Marketing y de I+D+i de Central Lechera Asturiana, con la ponencia "El valor de las marcas", insistien-



**AGENDA**  
**CURSO ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO 9001:2015**  
30 de marzo (4º día)  
31 de marzo (5º día)  
**JORNADA "LÍDERES EN PREVENCIÓN"**  
8 de abril con el IANOR.  
**GESTIÓN DEL CAMBIO**  
20 de abril  
Más información:  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

do en que Central Lechera Asturiana es la esencia del sector láctico que ha tenido la mejor evolución en su salud de marca en los últimos años. La gestión de clientes, tema central del evento, es un concepto clave en los modelos de gestión, que sostienen que una organización avanza si aquella con una clara orientación al cliente. Por ello, los clientes deben ser, junto con las personas de la organización, el núcleo central de su estrategia. Así mismo, los modelos como el CRM o el Modelo de Gestión Avanzada de Iniciativa sostienen que se debe explorar permanentemente a los clientes potenciales y que la operación diferencial de valor para el cliente a menudo, la incorporación de prestaciones de servicios como elementos complementarios a los productos) con respecto al que puedan aportar otras organizaciones competidoras, constituye el fundamento de la ventaja competitiva.

El programa Oviedo emprende es una iniciativa a través de la cual el Ayuntamiento desarrolla y fomenta el emprendimiento para adaptarlo a las necesidades actuales y a los nuevos modelos de negocio basados en la innovación y el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación.

## Líderes en prevención

**PRESENTACIÓN DE LA FUTURA ISO 45001**

**C.A.C.**  
El Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, en colaboración con el Club Asturiano de Calidad, trabaja desde el año 2013 en el reconocimiento público de las empresas asturianas que han hecho un esfuerzo en implementar y cumplir un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según el estándar OHSAS 18001.  
Este reconocimiento se desarrolla a través de dos iniciativas en primer lugar, el Censo de Empresas Certificadas OHSAS 18001 en Asturias, que está a disposición pública en [www.iaprf.org](http://www.iaprf.org) y [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com). Esta herramienta consiste en un directorio en formato web en el que figuran las organizaciones que disponen en Asturias de un certificado OHSAS 18001.  
OHSAS 18001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, diseñado a permitir que una organización controle sus riesgos y gestione su desempeño en esta área. En el Censo se pueden consultar las organizaciones que disponen de un certificado OHSAS 18001 en Asturias, consultar informes anuales estadísticos realizados con sus datos agregados y tener información sobre convocatorias públicas de subvenciones encaminadas a la implantación de esta certificación.  
En segundo lugar, el Instituto desarrolla una jornada pública anual de reconocimiento, en la que se hace entrega de un diploma a las organizaciones que hayan conseguido esa certificación en el año anterior, solicitando como fuente de información el Censo.  
En 2016, esta jornada está prevista para el viernes 8 de abril, en el sede del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, en la misma se presentarán los aspectos fundacionales de la futura ISO

45001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que previsiblemente se publicará a finales de 2016, con una ponencia impartida por María Soriano García, Gerente de Seguridad y Salud Laboral de AENOR.  
Desde el pasado mes de febrero, el borrador del DISE (Draft International Standard) de la futura Norma ISO 45001 sobre Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ya está disponible en español. Este documento está abierto a los comentarios de todos los interesados y se someterá a la votación de los países participantes en el proceso de elaboración de esta norma, entre los que se encuentra España. En este sentido, se pueden realizar comentarios al ISO/DIS a través de la herramienta en línea que AENOR tiene disponible en su página web.  
En el comité internacional responsable del desarrollo de la futura

ISO 45001, el ISO/PC 283, ha participado 73 países incluyendo expertos de AENOR por parte de España. Para su desarrollo, se ha basado en referencias ampliamente reconocidas de seguridad y salud en el trabajo, como el estándar OHSAS 18001, entre otros. En este sentido, la publicación de la Norma ISO 45001 no supondrá la anulación sistemática de OHSAS 18001. La futura Norma ISO 45001 persigue el mismo objetivo principal que el referencial OHSAS 18001: prevenir los riesgos laborales y aquellos relacionados con la salud en el seno de las organizaciones.  
Asimismo, la ISO 45001 compartirá la denominada estructura de Alto Nivel, común a todas las normas de gestión, con la ISO 9001 de Gestión de la Calidad o la ISO 14001 de Gestión Ambiental, lo que facilitará su alineación y compatibilización con ellas.

En este sentido, se pueden realizar comentarios al ISO/DIS a través de la herramienta en línea que AENOR tiene disponible en su página web.  
En el comité internacional responsable del desarrollo de la futura

50 ECONOMÍA

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

**ENTREVISTA A ENRIQUE SACANELL**  
**COLABORADOR Y EVALUADOR SENIOR DE EUSKALIT, QUE IMPARTIRÁ UN TALLER SOBRE GESTIÓN DEL CAMBIO EL PRÓXIMO 20 DE ABRIL EN EL CLUB DE CALIDAD**

## «No somos reacios al cambio, sino a que nos cambien»

**C. A. C.**  
"Las personas somos reacias al cambio?"  
"Se podría responder con un presupuesto, alguien ha devuelto un premio gordo de la lotería porque le iba a cambiar la vida? Imaginemos qué problemas trasladaría de casa probablemente cambiar de colegio a los hijos porque el de antes les falla la luz; íste de vacaciones a sitios exóticos varias veces al año... ¡Si fueseis así me sacaría a cambio! Así mismo, ¿habéis leído el periódico 'Por qué no?' que no. Que nadie devuelva un premio. Y eso que cada año nos recuerdan el correspondiente reportaje y así ellos las enormes pérdidas de dinero que tienen quienes son afortunados en la lotería."  
"Me temo que, con frecuencia, se confunden los términos. Hay mucho de mito en lo que se ha dado en llamar 'resistencia al cambio'. A lo que somos reacios no es al cambio, sino a que nos cambien a que nos decidan los cambios que tenemos que hacer. Lo que nos hace desconfiar de los cambios es la incertidumbre respecto a lo que nos va a aportar de positivo. Cuando creemos, aunque sea una creencia poco sólida, que el cambio es tan bien como el premio de la lotería las resistencias desaparecen como por encanto."  
"Todos los cambios tienen fines comunes?"  
"Hay aspectos comunes, sin duda. Sin embargo en la gestión del cambio hay muy poco de arte porque cada situación tiene sus matices. Sin embargo, lo que me parece más intere-



Enrique Sacanell.

sante subrayar son los aspectos comunes a los procesos de cambio que tienen más probabilidades de éxito: John Kotter, una referencia en este campo, menciona ocho pasos, estructurados en tres etapas: crear un clima para el cambio, comprometer y habilitar a toda la organización e implementar y mantener la transformación.

"¿Por qué es tan difícil gestionar un proceso de cambio?"  
"Tenemos un problema con el cambio porque lo que lo promueven pensamos, pensamos, que su idea es tan buena que todo el mundo va a apoyarla con entusiasmo. Confiamos en exceso en la parte racional del cambio. Pensamos: ¿quién se va a oponer a algo tan bueno?"

"Sin embargo, no tenemos en cuenta otros aspectos importantes. De un lado, el proceso mental en el cual nosotros hemos creído que el cambio que queremos implementar es bueno es, en realidad, una reflexión personal nuestra. Pero otras personas no han realizado nuestro mismo proceso de reflexión y se conectan con la incertidumbre."

## Nueva junta directiva en el Club de Calidad

**PARA EL PERIODO 2016 - 2020**

**C.A.C.**  
Una vez concluido el proceso electoral del Club Asturiano de Calidad, la asociación estrena nueva Junta Directiva, en la que se combinan renovación y continuidad, con la incorporación de 11 nuevos organiza-

ción además por Miguel González Larrea, Gerente de Asur, Ángel Herrerías Pardo, Admisión de Bienes de Alameda Via, Daniel Fernández González, Director General de Asesorías Tresa, Juan Díaz García, Director Gerente de Anstac, José Luis Belettrino Coloma, Director General de la Autoridad Portuaria de Gijón, Francisco Javier Álvarez Rodríguez, Presidente de Castira, Jesús Daniel Sasa, Regional Operación Mánages SW Range de C&C, Juan Ramón Palencia, Presidente de COA, José Arminda Tejada, Director General de CAPSA, Luis Váquez García, Presidente de Formastur, Benito Castro Álvarez, Gerente de Fielbas, Laura García Díaz, Gerente de la Dirección Hospital de Jové, Esther Cuál Vives, Directora General de Agencias de Puente de Alameda Luis Salve Rodríguez, Director General de Grupo Lacer, Roberto Rodríguez García, Socio Director de Grupo FFS, Marco Antonietto Fernández Alonso, Consejero Director General de Ideas en Metal, Olga González Iglesias, Consejera Delegada de Ignisair, Enrique López Argiz, Presidente de Industrias Lácticas Montevielvo, Francisco Javier Varela Rodríguez, Gerente de PIVISA, Ramón Nebot Díaz Reina, Director General de Sarcos Industrial, y Manuel Antonio Álvarez Pildijo, Director General de ThyssenKrupp Nore.

Domingo 03.04.16



qué supondrá esto para mí? Desde esta perspectiva, los principales 'enemigos' del cambio son las propias personas que lo proponen y que no se plantean la necesidad de una estrategia para llevarlo adelante con éxito.  
Por otra parte, el cambio tiene una significativa vertiente emocional. Para afrontar las dificultades de hacer algo diferente necesitamos sentir cierta seguridad. Hace falta un entorno que me ayude a sentirme cómodo en ese viaje. Muchas veces nos olvidamos de esa vertiente. Pensamos que una propuesta racionalmente sólida debe de ser suficiente para persuadir a alguien al proyecto de cambio. No es así: hay que cuidar el lado emocional.  
Finalmente, un proyecto de cambio tiene una vertiente de poder. Hay quienes pueden ver una amenaza a su estatus actual y quienes pueden entenderlo como una oportunidad de lograr más poder del que tienen. Cuando olvidamos este aspecto nos podemos sorprender con reacciones que no hemos imaginado y acudiremos al segundo argumento de la 'resistencia al cambio':  
"¿Es posible liderar el cambio con éxito?"  
"No existe garantía de éxito, pero hay formas de liderarlo que aumentan las posibilidades de que sea así. De la misma manera, hay formas de plantear los cambios que están abocados al fracaso desde su inicio. Liderar significa tener capacidad de influir en otros para avanzar en una determinada dirección. La capacidad de influencia, de liderazgo, se relaciona directamente con la capacidad de entender a los otros. Y para ello es imprescindible escuchar. Escuchar para entenderlos, para comprender sus inquietudes, sus miedos, sus anhelos. En la medida en que lo hagamos, tendremos mayores opciones de liderar el cambio con éxito. Seremos más hábiles planteando una visión del futuro a crear entre todos, lo cual generará mayor apoyo.  
En todo caso, también es importante tener presente que todo cambio empieza por unos pocos y que siempre va a haber personas que no se suben a ese carro. La paciencia y la constancia en el proyecto, junto con el respeto, incluido a quienes no se suben al carro, son también claves importantes para liderar un proceso de cambio."

**AGENDA**  
**JORNADA "LÍDERES EN PREVENCIÓN"**  
8 de abril con el IANOR.  
**"GESTIÓN DEL CAMBIO"**  
20 de abril  
**ADMARCA GENERAL DE CALIDAD**  
28 de abril  
Más información:  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)



## El Principado promete ayudar a las empresas para implantar la nueva forma de seguridad laboral ISO 45001

El consejero de Empleo, Industria y Turismo, Francisco Blanco, ha prometido este viernes que el Principado apoyará a las empresas asturianas en el tránsito hacia la nueva norma ISO 45001 de sistemas de gestión de la seguridad y salud, que se pondrá en marcha a finales de este año y será la primera de carácter internacional en materia de prevención de riesgos laborales.

EUROPA PRESS. 08.04.2016

El consejero de Empleo, Industria y Turismo, Francisco Blanco, ha prometido este viernes que el Principado apoyará a las empresas asturianas en el tránsito hacia la nueva norma ISO 45001 de sistemas de gestión de la seguridad y salud, que se pondrá en marcha a finales de este año y será la primera de carácter internacional en materia de prevención de riesgos laborales.



Blanco ha participado en el acto de reconocimiento a las empresas que han implantado el sistema de gestión de seguridad y salud laboral Ohsas, en el marco de la jornada Líderes en prevención, organizada por tercer año consecutivo por el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (IAPRL) con la colaboración del Club Asturiano de la Calidad. También han asistido al encuentro la directora del IAPRL, Miryam Hernández, y el presidente del Club Asturiano de la Calidad, Francisco

Vaciero.

Durante su intervención, el consejero se ha referido a la futura norma ISO 45001 y ha anunciado que su departamento, a través del IAPRL, ayudará a las empresas asturianas que ya poseen un certificado Ohsas a adaptarse a la nueva normativa de la manera más sencilla. La primera de las iniciativas impulsadas con este propósito se ha desarrollado en el transcurso de la jornada: una ponencia impartida por la gerente de seguridad y salud laboral de AENOR, Marta Serrano. Además, el IAPRL organizará talleres teórico-prácticos y sesiones informativas específicas sobre la nueva norma.

El titular de Industria también ha destacado que la ISO 45001 mejorará la integración con otras normas, ya que ISO es el estándar que usan la mayoría de los sistemas de gestión de las empresas, principalmente los relacionados con la calidad y el medioambiente. Asimismo, ha animado a las empresas a mantener su compromiso con la prevención y ha reiterado que su departamento apoyará las iniciativas que se desarrollen con este objetivo.

### Menor número de accidentes

El Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales ha entregado este año un diploma a las 20 empresas que obtuvieron el certificado Ohsas 18001 en 2015. Más de 250 firmas asturianas disponen en la actualidad de este distintivo en prevención de riesgos laborales.

Los sectores que más certificados Ohsas concentran son la construcción y la industria manufacturera, con casi el 83%. Por zonas, el área central acoge la mayor parte de empresas certificadas. En concreto, Oviedo, Gijón, Llanera y Avilés aglutinan el 70% del total.

Las compañías que cuentan con este reconocimiento tienen una menor incidencia de accidentes. De hecho, en 2015, casi las tres cuartas partes de los accidentes graves y más del 85% de los mortales se produjeron en empresas que no disponen de estos certificados. Estos datos están recogidos en el informe del censo de empresas certificadas Ohsas 18001 correspondiente al año 2015, que la directora del IAPRL, Miryam Hernández, ha presentado durante el transcurso de la jornada.

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA



ENTREVISTA A MARTA SERRANO GARCÍA, GERENTE DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DE AENOR. PARTICIPA EN LA ELABORACIÓN DE LA PRIMERA NORMA INTERNACIONAL EN ESTE ÁMBITO A TRAVÉS DEL COMITÉ ESPEJO ESPAÑOL QUE HACE SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS EN ISO

## La ISO 45001 contribuirá a disminuir los riesgos y la siniestralidad laboral

C. A. C.

«Por qué una norma ISO para la seguridad y salud laboral?»

«Fundamentalmente porque cada año se producen más de 2,3 millones de fallecimientos a causa de un accidente o enfermedad laboral, según datos de la Organización Internacional del Trabajo. Por ello ya son muchas las empresas que están preocupadas por la seguridad de sus empleados, realizando la Auditoría Reglamentaria, una herramienta que permite a las organizaciones cumplir con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales o yendo más allá, implementando un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como parte relevante en su estrategia de negocio. Es un papel destacado a la participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión, como garantía de éxito.»

Además, la futura ISO 45000 presentará la denominada Estructura de Alto Nivel, común a los Sistemas de Gestión descritos en normas internacionales como la ISO 9001 de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental, etc. Lo que favorecerá la integración y la implantación de dichos sistemas de gestión. Por último no nos olvidemos de que esta norma está destinada para aplicarse a cualquier organización independientemente de su tamaño, tipo o naturaleza.»

Las ventajas de la aplicación de la ISO 45001 serán numerosas, sumadas a las que ya existen en las siguientes: contribuirá a disminuir los riesgos y, por tanto la siniestralidad laboral, creará mejores condiciones de trabajo y, en consecuencia, aumentará la productividad y ayudará a cumplir con la salud, apostando por la mejora continua.

«¿Qué mejoras aporta la ISO 45001 respecto a OHSAS?»

«La futura ISO 45001 está basada en referentes ampliamente reconocidos, como OHSAS 18001. Entre los principales cambios, pone más énfasis en el consenso de la organización y la gestión del riesgo y refuerza el papel de la alta dirección en el liderazgo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como parte relevante en su estrategia de negocio. Es un papel destacado a la participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión, como garantía de éxito.»

Además, la futura ISO 45000 presentará la denominada Estructura de Alto Nivel, común a los Sistemas de Gestión descritos en normas internacionales como la ISO 9001 de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental, etc. Lo que favorecerá la integración y la implantación de dichos sistemas de gestión. Por último no nos olvidemos de que esta norma está destinada para aplicarse a cualquier organización independientemente de su tamaño, tipo o naturaleza.»

Las ventajas de la aplicación de la ISO 45001 serán numerosas, sumadas a las que ya existen en las siguientes: contribuirá a disminuir los riesgos y, por tanto la siniestralidad laboral, creará mejores condiciones de trabajo y, en consecuencia, aumentará la productividad y ayudará a cumplir con la salud, apostando por la mejora continua.



Marta Serrano García, gerente de seguridad y salud laboral de AENOR.

«¿Será complejo el proceso de adaptación?»

«Aunque es pronto para hablar de proceso de adaptación, ya que está previsto que la Norma se publique el 15 de mayo de este año. En cualquier caso, no tiene por qué serlo. Debemos tener en cuenta que el borrador de Norma ISO 45001 se basa en OHSAS 18001, entre otros referentes, y recoge la mayoría de sus requisitos.»

«La publicación de la ISO 45001 no suspenderá la aplicación automática del referencial OHSAS 18001, que seguirá vigente mientras la organización que lo gestione no decida lo contrario.»

«¿Cuál es el calendario previsto?»

«La elaboración de esta Norma comenzó en el año 2013 y, según ISO, la norma podría ver la luz a finales

de 2016, si se cumple el calendario previsto y se superan los periodos de votación por los países.»

«El 12 de febrero se publicó el Borrador de Norma Internacional ISO/ISDS (Draft International Standard) en español de la futura Norma ISO 45001, habiendo estado abierto a los comentarios de todos los interesados, a través de la página web de AENOR. El ISO/ISDS se someterá a votación el próximo 12 de mayo, por parte de todos los países participantes, entre los que se encuentra España a través de AENOR. Se ha tenido lugar una reunión en Canadá para analizar los comentarios presentados. El número y calidad técnica de dichos comentarios influirá en la evolución que vaya a tener la norma.»

«¿O general (como valora el esfuerzo de las empresas asturianas en materia de RSL)?»

«En el caso Asturiano, y posiblemente debido a su tradición industrial y las circunstancias derivadas de sus principales actividades: minería, siderurgia, naval, metal o química, por ejemplo, la relación de las empresas con la gestión de la seguridad y salud de sus ciudades siempre ha estado muy presente; de hecho, en conjunto, actualmento cerca 425 centros industriales en Asturias están certificados en OHSAS o realizan la Auditoría Reglamentaria con AENOR.»

## Diplomas para los líderes en prevención

JORNADA CON EL INSTITUTO ASTURIANO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

C.A.C.

El Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, en colaboración con el Club Asturiano de la Calidad, ha realizado, por tercer año consecutivo, la entrega de diplomas de reconocimiento a las organiza-

ciones que en el pasado año hicieron el esfuerzo de implantar y certificar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según el estándar en el estándar OHSAS 18001.

Este reconocimiento, que tuvo lugar el pasado 6 de abril con la participación del Consejero de Empleo, Industria y Turismo, se hace posible gracias a la asistencia del censo de empresas Certificadas Ohsas 18001 en Asturias, que está a disposición pública en [www.iaprl.org](http://www.iaprl.org) y [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com). Esta herramienta consiste en un directorio en formato web en el que figuran las organizaciones que disponen de Astarías de un certificado OHSAS 18001. Una veintena de organizaciones recogieron su diploma de reconocimiento de mano del Consejero, quien destacó en el acto de clausura que en Asturias existen ya más de 250 empresas con tal reconocimiento, cuyos índices de siniestralidad son notablemente inferiores a los de las empresas no certificadas.

«Este reconocimiento, que tuvo lugar el pasado 6 de abril con la participación del Consejero de Empleo, Industria y Turismo, se hace posible gracias a la asistencia del censo de empresas Certificadas Ohsas 18001 en Asturias, que está a disposición pública en [www.iaprl.org](http://www.iaprl.org) y [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com). Esta herramienta consiste en un directorio en formato web en el que figuran las organizaciones que disponen de Astarías de un certificado OHSAS 18001. Una veintena de organizaciones recogieron su diploma de reconocimiento de mano del Consejero, quien destacó en el acto de clausura que en Asturias existen ya más de 250 empresas con tal reconocimiento, cuyos índices de siniestralidad son notablemente inferiores a los de las empresas no certificadas.»



Foto de grupo tras la entrega de diplomas.

«Este reconocimiento, que tuvo lugar el pasado 6 de abril con la participación del Consejero de Empleo, Industria y Turismo, se hace posible gracias a la asistencia del censo de empresas Certificadas Ohsas 18001 en Asturias, que está a disposición pública en [www.iaprl.org](http://www.iaprl.org) y [www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com). Esta herramienta consiste en un directorio en formato web en el que figuran las organizaciones que disponen de Astarías de un certificado OHSAS 18001. Una veintena de organizaciones recogieron su diploma de reconocimiento de mano del Consejero, quien destacó en el acto de clausura que en Asturias existen ya más de 250 empresas con tal reconocimiento, cuyos índices de siniestralidad son notablemente inferiores a los de las empresas no certificadas.»

El Comercio, 17 de abril

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA



### Claves para una cultura innovadora

CONFERENCIA DE PABLO HERNANDO, DIRECTOR DE INNOVACIÓN DE REPSOL.

C. A. C. El pasado jueves, el evento de celebración de las Asambleas Generales del Club Asturiano de Calidad y el

Cluster TIC concluyó con la conferencia titulada 'Claves para una cultura innovadora', en la que Pablo Hernando, Director de Innovación de Repsol, repasó los aspectos que, a lo largo de su carrera profesional, ha detectado como los más importantes a la hora de comenzar y consolidar un cambio cultural en cualquier organización.

El papel de los líderes, la capaci-

tación y competencias de las personas de la organización o la implantación de una adecuada gestión del fracaso o del fallo como fuente de innovaciones, fueron algunos de los aspectos que se trataron a lo largo de la sesión, a la que asistieron dos centenares de empresarios, directivos y profesionales miembros tanto del Club Asturiano de Calidad como del Cluster TIC.



Pablo Hernando en un momento de su conferencia.



Vista del acto en colaboración entre el Club de Calidad y el Cluster TIC.

### Presentación de la nueva Junta Directiva del Club de Calidad

EN LA ASAMBLA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

C. A. C. La Asamblea General del Club Asturiano de Calidad, celebrada el pasado jueves 28 de abril, sirvió como presentación pública de los nuevos miembros de la Junta Directiva de esta organización. El nuevo Presidente del Club, Francisco Vacierto Fernández, presentó a los miembros de su equipo, que suma renovación y continuidad al 50%.

Entre las nuevas incorporaciones se encuentran Esther Cuéllar Vicente, Directora General de Aguas de Buzama, Angéles Huerta Ponche, Administradora Gerente de Alter Via, Daniel Fernández González, Director General de Accesorios Tress, Juan Díaz García, Director Gerente de Asinor José Luis Baretino Coloma, Director General de la Autoridad Formadora de Génio, Francisco Javier Álvarez Rodríguez, Presidente de Casintra, Juan Ramón Palencia, Presidente de COFAS, José Armando Tello, Director General de CAPSA, Laxar García Díaz, Gerente de Fundación Hospital de Ivey, Marco Antonio Fernández Alamo, Consejero Director General de Ideas En Metal, Enrique López Argiz, Presidente de Industrias Lácteos Monteverde Ramón Nobilijas Perilla, Director General de Samsos Industrial y Manuel Antonio Álvarez Fidalgo, Director Gerente de ThyssenKrupp Norte.

Quienes se mantienen de la junta anterior, son Miguel González Lastra, Gerente de ASATA, Jesús Daniel Salas, Regional Operations Manager SW Europe de CSC, Luis Valdés García, Presidente de Formastur, Beatriz Castro Álvarez, Ge-



El Presidente saliente, Alberto Martínez, da la bienvenida a su sucesor, Francisco Vacierto.



Reunión de la nueva junta directiva del Club de Calidad.

rente de Friobas, Marcos Luis Suárez Rodríguez, Director General del Grupo Lacer, y Roberto Rodríguez García, Socio Director de Grupo

PFS, Olga González Iglesias, Consejera Delegada de Igustur y Francisco Javier Varela Rodríguez, Gerente de ITVASA.

PABLO HERNANDO  
Director de innovación de Repsol

### "Lo más difícil a la hora de innovar no es tener una idea, es cómo llevarla a cabo"

"Una iniciativa innovadora suele fallar al primer intento, pero la manera de aprender es cometiendo errores"

Oviedo, José Luis SALINAS Pablo Hernando es el encargado de que la I+D+D fluya por los distintos departamentos de una de las compañías más grandes del país, Repsol. Su misión es la de innovar una cultura innovadora en una empresa dedicada a un negocio muy tradicional, y que se convierta en su motor de crecimiento. Actualmente dirige el departamento de innovación y mejora y lleva en Repsol desde el año 1995. Es licenciado en Derecho, Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, y aunque nació en Madrid, una rama de su familia materna tiene origen asturiano. Luauquin para más señas. Recientemente, Pablo Hernando ofreció una charla en Oviedo sobre las claves para obtener una cultura innovadora en la empresa, organizada por el Club Asturiano de Calidad.

"¿Cómo de importante es la innovación para una gran compañía como Repsol?"  
"La innovación debe apoyar los modelos del negocio más tradicionales, y adaptarse también a las prioridades estratégicas de la compañía para hacerlos más eficientes. Algo importante en la innovación es basarse cómo medirla, saber dónde estoy y hacia dónde voy. Ahí se ven las pautas que hay que tocar."

"¿Cuáles pueden ser?"  
"Una gran organización está formada por cientos de personas que tienen que interactuar. Conseguir que ese conjunto funcione de una manera diferente te obliga, normalmente, a hacer cambios y tocar algunas cosas. Hay que explorar varias vías. La del hacer, por ejemplo. Hay que

crear las condiciones necesarias para que dentro de la empresa haya más innovación. Hay que hacer algo para evaluar qué era lo que te impedía hacerlo. La mejor manera de ver las barreras que tiene en materia de innovación una empresa es hacer un plan de innovación y comprobar si las objetivos que se persiguen y el liderazgo con los adecuados."

"¿Y se consigue implicar a los empleados?"  
"Al final estás pudiendo a un día a a un equipo que haga su trabajo de otra manera. Pero es importante poner a alguien para que haga el seguimiento, los facilitadores internos como nosotros los llamamos. Es gente del propio negocio que formamos para que ayude a sus propios compañeros a hacer las cosas de una manera diferente, y él deberá acompañarlos en ese camino. También hay que reconocer la innovación. En Repsol hemos creado unos premios internos para hacerlo."

"¿Con qué objetivo?"  
"Lo que queremos transmitir es que la innovación está generando valor. Lo más difícil de la innovación no es tener una idea, es llevarla a cabo. Ahí es donde están las dificultades. En los premios valoramos tanto el impacto como la novedad de la iniciativa."

"¿Defiende que para innovar, primero, hay que errar?"  
"La manera de aprender a través de la innovación es mediante el error. Pagar que la iniciativa innovadora tendrá éxito a la primera no es correcto. Es mucho más sano pensar que la primera vez no vas a acertar, pero que vas a aprender, y a la segunda igual tampoco aciertas, pero quizás a la



Pablo Hernando, durante su charla en Oviedo. | más.com

### Perfil

Amplia experiencia en la empresa. El matrimonio se incorporó a Repsol en 1995, donde a lo largo de dieciocho años ha trabajado en distintas partes de la cadena de valor, ocupando tareas directivas relacionadas con la exploración y producción como en áreas corporativas. También estuvo cuatro años trabajando en el área de el área comercial que mantiene Repsol con la compañía nacional peruana para la explotación de sus activos productivos en el país.

Con la crisis se genera una necesidad de mejora, pero los recursos se ven merminados. ¿Qué ha pasado durante estos años? La verdad es que no lo sé. Igual esto nos ha ayudado a mejorar. A futuro se podrá comprobar si ha sido así, por generación, midiendo el vigor del ecosistema empresarial entre los emprendedores.

¿Pablo contacta con la Universidad para el traspaso de ideas?  
"Nosotros tenemos programas para hacer conexiones con las universidades españolas, con las cuales incentivamos que se den esas ideas para facilitar su implantación en la empresa. Estamos intentando generar esos canales para facilitar el traspaso."

tercera encuentres algo que te ayude.

"¿Es importante no castigar el error?"

"Es esencial. Lo que hay que hacer es aprender de ellos. Pero no sólo en innovación, hay que tener en cuenta que el entorno es siempre más complejo de lo que uno piensa, y que lo más inteligente es que cuando se obtiene un resultado diferente al que se anticipaba se debe mirar y analizar la razón y decir "pues fue por esto". Da igual a qué nivel, vale tanto para lo más básico como si estás tratando de vender un nuevo producto o servicio. Hay una dispositivo que siempre pongo en las presentaciones y charlas que hago en la que se dice que "si aprendemos de nuestros errores, ¿no deberíamos de tener el máximo de errores posible?".

"¿Todo esto es aplicable también para una pequeña empresa?"

"Esto es una forma de ver los cosas. Hay que tomarse el trabajo diario como un proceso continuo de aprendizaje. La innovación es también decir "hasta ahora he hecho las cosas así, ahora voy a probar algo diferente y haré cosas de otra forma". Esa es una forma también de aprendizaje. Si pruebas y te sale mal no vas a volver a hacerlo de esa forma, buscarás otra. Puedes hacer una cosa y al ver los resultados comprobar que son diferentes a lo esperado. Lo esencial del comportamiento de las empresas que mejor funcionan es que mentalmente ven el trabajo como una continua experimentación. Al final, es una cuestión de práctica, cualquier habilidad que gages por primera vez tenderá a salir mal, pero con el tiempo te acostumbrarás a pensar de otra forma."

"¿La crisis ha frenado la innovación?"

"Con la crisis se genera una necesidad de mejora, pero los recursos se ven merminados. ¿Qué ha pasado durante estos años? La verdad es que no lo sé. Igual esto nos ha ayudado a mejorar. A futuro se podrá comprobar si ha sido así, por generación, midiendo el vigor del ecosistema empresarial entre los emprendedores."

¿Pablo contacta con la Universidad para el traspaso de ideas?  
"Nosotros tenemos programas para hacer conexiones con las universidades españolas, con las cuales incentivamos que se den esas ideas para facilitar su implantación en la empresa. Estamos intentando generar esos canales para facilitar el traspaso."

### Cooperación para la racionalización

CLUB DE CALIDAD Y CLUSTER TIC COMPARTEN RECURSOS EN SUS ASAMBLEAS

C. A. C. El Club de Calidad y el Cluster TIC comparten recursos para la celebración pública de un acto público tras sus respectivas asambleas, que tuvieron lugar el pasado jueves 28 de abril, con la con-

ferencia conjunta titulada 'Claves para una cultura innovadora', impartida por Pablo Hernando, Director de Innovación de Repsol.

Ambas organizaciones decidieron compartir fecha y lugar de celebración de sus respectivas Asambleas Generales y organizar conjuntamente el acto público posterior, con el objetivo de fomentar la cooperación entre organismos asturianos y de contribuir a la racionalización de eventos empresariales.

### AGENDA

HABILIDADES DIRECTIVAS PARA MANDOS INTERMEDIOS mayo 6 de mayo (EP Edición).

JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SAMOS INDUSTRIAL 13 de mayo.

GIVES-GAIN DAY 2016 17 de mayo, con Forética.

ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015 24 de mayo (EP Edición). Más información www.clubcalidad.com

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

## «Las ONG pueden ser aliados estratégicos de las empresas»

ENTREVISTA A PABLO MARTÍN, DIRECTOR DE CORRESPONSABLES ESPAÑA

**C. A. C.**  
El próximo 27 de mayo, el Instituto de Responsabilidad Social del Club Asturiano de Calidad organizará, en colaboración con la Dirección General de Trabajo y Corresponsables España, un taller de trabajo titulado «ONGs y RSE» en el que se presentará el Anuario Corresponsables 2016. Asimismo, se analizará el papel de las organizaciones no gubernamentales en la RSE, tanto desde la perspectiva de sus obligaciones de transparencia y gestión responsable, como su potencial como aliados de las empresas en el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social.

En la sesión se contará con la participación de Pablo Martín, director de Corresponsables España, editorial especializado en Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Martín es además vicepresidente de ERSE y forma parte de la lista Top250RSE de personas más influyentes en RSE en lengua española. En la siguiente entrevista, nos habla del Anuario, de las tendencias en materia de Responsabilidad Social y del papel de las ONG.

**«¿Qué es el Anuario Corresponsables?»**  
«El Anuario Corresponsables es la publicación de referencia más actualizada en materia de Responsabilidad y Sostenibilidad de la península, por su carácter integrador. Cuenta con más de 2.000 referencias y buenas prácticas de empresas y organizaciones y se divide en siete áreas: gran empresa, pymes, proveedo-

res, sociedad civil, administraciones y entidades públicas, mundo académico y medios de comunicación.

Esta edición -la undécima- del Anuario se sustenta en la corresponsabilidad, el análisis y la reflexión, la pluralidad y el diálogo y la sostenibilidad y accesibilidad. La publicación cuenta con más de 250 casos prácticos y fichas corporativas de todo tipo de organizaciones, en las que se exponen su compromiso con la gestión responsable. Además, seis reportajes en los que se analizan por grupos de trabajo la evolución de la Responsabilidad Social, así como cuatro diálogos con representantes de empresas, pymes y ONG en los que se analizan las tendencias de la RSE.

Por último, me gustaría destacar que hay más de 50 entrevistas a directores o directores de RSE. Si además visitamos de ERSE y forma parte de la lista Top250RSE de personas más influyentes en RSE en lengua española. En la siguiente entrevista, nos habla del Anuario, de las tendencias en materia de Responsabilidad Social y del papel de las ONG.

**«¿Qué tendencias destacaría en materia de RSE?»**  
«2015 ha sido el año del impulso al desarrollo sostenible con la aprobación del Plan de Acción de Desarrollo Sostenible de la ONU, el Acuerdo de París para frenar el cambio climático o el nuevo Código de



Pablo Martín.

Buen Gobierno, impulsado por la ONU.

Se ha producido un impulso al desarrollo sostenible y las empresas y las organizaciones tienen mayor presión de los grupos de interés para conocer cómo realizan su actividad y cómo ganan el dinero. Los accionistas, los inversores y la sociedad en general demandan no sólo la información financiera, sino conocer su impacto en la sociedad, cómo cuidan el medio ambiente y cómo contribuyen a frenar el cambio climático, la gestión responsable de las

personas, la cadena de proveedores o el respeto de los Derechos Humanos en todos los países en los que operan. La transparencia y el compromiso con el desarrollo sostenible ya no son una opción, sino una obligación para las empresas que quieren perdurar en el tiempo.

**«¿Qué supone para las ONG?»**  
«Trabajar con un enfoque de RSE»  
«Como indicaba, la transparencia y el compromiso con la gestión responsable no afecta sólo a las empresas, sino a todas las organizaciones, tanto ONG, como a pymes, ma-



CLUB asturiano de calidad

AGENDA

**GIVE&GAIN DAY 2016**  
17 de mayo, con Forética.

**ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO9001:2015**  
24 de mayo (2ª Edición).

**TALLER ONGS Y RSE**  
27 de mayo, con Corresponsables.

**ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO14001:2015**  
31 de mayo (2ª Edición).

**DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE**  
3 de junio, con CAPSA y FADE.

Más información:  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

diós de comunicación, el mundo académico, los sindicatos o los partidos políticos.

Por su carácter social, la mayoría de los ciudadanos piensan que las ONG son responsables en su gestión, pero no vale con suponerlo: deben serlo. Que las unidades no lucrativas apuesten por la transparencia y la gestión responsable les otorga mayor legitimidad para desarrollar su actividad.

**«Y cómo pueden las ONG ayudar a las empresas a desarrollar sus estrategias de RSE?»**  
«Las ONG son aliados estratégicos de las empresas en materia de RSE, así como en materia de sostenibilidad y las empresas necesitan a las ONG para cumplir con su acción social, que hay que recordar que es un pilar de la RSE, pero si no lo tiene la acción social por sí sola no es una RSE global.

En los últimos años, las empresas han vinculado más las colaboraciones con las entidades no lucrativas con su propia actividad, en lugar de en donar por donar. Creo que la acción social de las organizaciones se ha vuelto más estratégica al negocio y las ONG se han ido adaptando a las necesidades de las empresas para lograr un impacto real y de mejora de la sociedad con sus proyectos.

Domingo 29.05.16  
EL COMERCIO

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

# CAMINO A LA EXCELENCIA

## «La ecoeficiencia permite aunar sostenibilidad y rentabilidad»

ENTREVISTA A ESTEFANIA IGLESIAS, RESPONSABLE DE SOSTENIBILIDAD DE CAPSA FOOD

**C. A. C.**  
El próximo 3 de junio se organizará en CAPSA Food el Día Mundial del Medio Ambiente, con la colaboración del Instituto de Responsabilidad Social del Club Asturiano de Calidad y la Federación Asturiana de Empesiones.

El Día Mundial del Medio Ambiente (WED, según su nombre en inglés) es el día designado por las Naciones Unidas para fomentar internacionalmente la protección de nuestro medioambiente y para hacer una llamada a la acción en ese campo. Desde su iniciación en 1974, ha evolucionado y se ha convertido en una plataforma global de difusión pública. En la actualidad, se celebra anualmente en más de 100 países.

El Club Asturiano de Calidad celebra desde 2009 el Día Mundial del Medio Ambiente en Asturias, organizando eventos empresariales que sirven para concienciar y sensibilizar sobre los retos y oportunidades que supone una correcta gestión medioambiental en las organizaciones asturianas.

Esta iniciativa es una más de las acciones de difusión y sensibilización que, en materia de gestión ambiental, desarrolla el Club a lo largo del año, como el Día Mundial de la Calidad (segundo jueves de noviembre), el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con



Estefanía Iglesias, responsable de sostenibilidad de CAPSA Food.

este motivo se suele colaborar con iniciativas del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales o el Give&Gain Day, con Forética, en materia de Responsabilidad Social.

En los últimos años, en colaboración con FADE, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se han organizado visitas a empresas y jornadas de buenas prácticas en organizaciones tan distintas como Thyssen-Krupp, DuPont o CSC.

Este año, la jornada en CAPSA Food servirá para debatir sobre ecoeficiencia y la relación entre sostenibilidad y rentabilidad. La Responsable de Sostenibilidad de la compañía, Estefanía Iglesias, soluciona en esta entrevista algunos de los principales asuntos que se tratarán ese día.

**«¿Cuáles son los principales temas de trabajo de CAPSA FOOD en materia de ecoeficiencia?»**  
«Los grandes aspectos ambientales de la industria láctea, y en general la alimentaria, llevan unidos a ellos grandes costes asociados, principalmente derivados del consumo de energía: agua y su correspondiente tratamiento para verterla en las mejores condiciones, generación de residuos, etc. Estas son las principales líneas en las que estamos trabajando. A día de hoy hablamos de ecoeficiencia, es decir, a la mejor ambiental derivada de la optimización del consumo de recur-

so hay que sumarle la disminución de sus emisiones derivadas, existiendo por tanto un gran ahorro económico directo.

**«¿Es rentable la apuesta por la eficiencia energética?»**  
«Sí, claro que es rentable. En nuestro caso, desde hace varios años estamos desarrollando un plan de eficiencia energética global que abarca, desde la compra de energía con garantía de origen renovable o la generación de energía con fuentes de alta eficiencia como es la trigeneración, hasta el aprovechamiento de calor residual y su recuperación en otros procesos.

Además, llevamos a cabo proyectos que disminuyen los consumos, como es el cambio de procesos productivos y auditarlos más eficientes y la monitorización del comportamiento de equipos en cuanto a su consumo energético. Así mismo, para mejorar la combi de las instalaciones se realizan muchos proyectos de I+D+i enfocados a la minimización del impacto energético y ambiental en la industria láctea, en colaboración con Universidades, Centros Tecnológicos y otras empresas. Es destacable nuestra participación en dos proyectos Life Biopros: uno de ellos, para desarrollar una herramienta informática que nos ayude a disminuir nuestros huellas ambientales y energéticas; otro para diseñar un nuevo proceso de depuración que principal objetivo es la disminución de consumos energéticos y generación de residuos.

**«¿Cómo valora la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente con el Club de Calidad y FADE?»**  
«Mi valoración es muy positiva. Pienso que este tipo de iniciativas son muy constructivas porque nos permiten aprender a partir de experiencias positivas de los demás y, por tanto, nos ayudan a continuar mejorando. Por otro lado, también permitimos concienciar a la sociedad de la importancia que tiene el cuidado del medioambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras.

Te pongo un ejemplo para que se perciba esta rentabilidad: con la generación aborramos el consumo de 46.000 Mw de energía primaria en los últimos dos años hemos re-



AGENDA

**ADAPTACIÓN A LA NUEVA ISO14001:2015**  
31 de mayo (2ª Edición).

**DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE**  
3 de junio, con CAPSA y FADE.

**«¿CÓMO REALIZAR UNA AUTOEVALUACIÓN EFOM CON EXITO?»**  
14 de junio, con CEG y URQA.

**HABILIDADES COMERCIALES PARA TÉCNICOS**  
Inicio 16 de junio (2ª Edición).

Más información:  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

ducido en un 6% nuestro consumo de energía eléctrica. Sólo hay que multiplicar por el coste del kWh eléctrico, para darse cuenta de lo tremendamente rentable que es.

**«¿Ha mejorado su impacto en el entorno con estas políticas?»**  
«He podido presentar en el mercado un envase más reciclable manteniendo la máxima calidad en el producto, verter un agua con unas condiciones de depuración superiores a las establecidas, o generar el 90% de nuestra propia energía con garantías de origen de alta eficiencia, nos factores merced indiscutiblemente el impacto sobre el entorno que nos rodea.

**«¿Cómo valora la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente con el Club de Calidad y FADE?»**  
«Mi valoración es muy positiva. Pienso que este tipo de iniciativas son muy constructivas porque nos permiten aprender a partir de experiencias positivas de los demás y, por tanto, nos ayudan a continuar mejorando. Por otro lado, también permitimos concienciar a la sociedad de la importancia que tiene el cuidado del medioambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras.

## Desarrollo de Nuevos Productos en Samoa Industrial

INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS SOBRE INNOVACION

C.A.C.

Una veintena de organizaciones socio del Club Asturiano de Calidad participaron en la Jornada de Buenas Prácticas sobre desarrollo de nuevos productos, celebrada en la empresa Samoa Industrial S.A., el pasado viernes 13 de mayo. Samoa

es un grupo industrial, líder europeo y uno de los líderes mundiales en fabricación de equipamiento para manipulación de fluidos (nuevos, distribución, modificación, recuperación y sistemas de control de fluidos). Está presente en más de 100 países de todos los continentes a través de distribuciones y de sus 25 empresas filiales en España, EEUU, Alemania, Inglaterra, Francia, Suecia, Bélgica, Italia y China. La investigación, la innovación



Jornada de Buenas Prácticas en Samoa Industrial.

y el Desarrollo son parte fundamental de la estrategia de Samoa. Su jefe del Departamento de Nue-

vos Productos, Luis Miguel Álvarez Falcón, presentó el proceso que va desde el concepto inicial a la in-

dustrialización, ilustrado con una muestra de la planta de fabricación en Gijón.

## Los retos de la responsabilidad social en las ONG

EN EL INSTITUTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

C.A.C.

El pasado 27 de mayo, el Instituto de Responsabilidad Social del Club Asturiano de Calidad organizó, en colaboración con la Dirección General de Trabajo, la Universidad de Oviedo y Corresponsables España, un taller de trabajo titulado



Desayuno de trabajo del taller «ONGs y RSE».

«ONGs y RSE» en el que se presentaron Antonio Corresponsables 2016.

En el evento se analizó el papel de las organizaciones no gubernamentales en la RSE, tanto desde la perspectiva de sus obligaciones de transparencia y gestión responsable, como su potencial como aliados de las empresas en el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social.

En la sesión, a la que asistieron representantes de más de una treintena de empresas y entidades soci-

participaron Antonio González Fernández, Director General de Trabajo del Gobierno del Principado de Asturias, Pablo Martín, Director Corresponsables España, Marino Zapatero, Gerente Club Asturiano de Calidad, Eugenia Suárez Serrano, Viceirectora de la Universidad de Oviedo, Marta Marañón, Directora de Relaciones Institucionales de Acción y Agustín García-Cabo Fernández, Director Gerente de Mercatus.



# Asturias analiza el valor de la transparencia en las ONG

La jornada se ha desarrollado en colaboración con el apoyo del Instituto de Responsabilidad Social, el Gobierno del Principado de Asturias, el Club Asturiano de Calidad y la Universidad de Oviedo

30 Mayo 2016 | [Corresponsables \(@Corresponsables\)](#)



Escuchar

Corresponsables se ha trasladado a Asturias para presentar entre los grupos de interés de la región el Anuario Corresponsables 2016. La pyme editorial también ha presentado el Observatorio de la Comunicación Responsable en un evento que ha puesto el foco en la gestión de la RSE desde las ONG.

En la 92 Jornada Corresponsables también se presentó ObservaRSE, el Observatorio de la Comunicación Responsable

pública del Gobierno del Principado de Asturias.

Francisco Vaciero, ha explicado que el Club Asturiano de Calidad apuesta por "una gestión avanzada con seis pilares clave: estrategia, clientes, personas, innovación, sociedad y resultados". Para Marino Zapatero, gerente Club Asturiano de Calidad, "todas las organizaciones, también las ONG, tienen que poner foco en creación de valor".

Por su parte, Pablo Martín, director Corresponsables España, ha recordado que "el Anuario Corresponsables tiene un enfoque multistakeholder y recoge el papel de las ONG que, cada vez más, son un aliado estratégico clave para la labor social de las empresas". Martín también ha valorado la apuesta de la región por acercar la RSE a las empresas. Esta es el segundo ocasión que Corresponsables visita Asturias para presentar el Anuario.

Corresponsables, 30 de mayo

ACTUALIDAD Y NOTICIAS SOBRE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

## CAMINO A LA EXCELENCIA

### «En prevención hay que reinventarse todos los días»

THYSSENKRUPP AIRPORT SERVICES, FINALISTA DEL PREMIO CEX

C. A. C. La empresa thyssenkrupp Airport Services, con sede en Múnich, ha sido seleccionada por un jurado nacional como finalista del Premio CEX. Este reconocimiento, otorgado por la Asociación de Centros Promotores de la Iniciativa (CPI), es uno de los más prestigiosos en materia de gestión empresarial en nuestro país, y en su edición de 2016 reconoce buenas prácticas de comunicación interna. El próximo 28 de junio se seleccionará el ganador en un evento que organizará en Zaragoza el Instituto Aragonés de Fomento.

La buena práctica finalista, titulada "Comunicación para el cambio en la Cultura de Prevención", ha sido seleccionada por el Club Asturiano de Calidad, entre los candidatos asturianos, por su carácter innovador, su potencial de transferencia a otras empresas y sectores, así como sus positivos resultados. Luis Fernández de Vera, Responsable de Seguridad de la compañía, nos da más detalles en la siguiente entrevista.

«A qué se dedica su empresa?»: «Thyssenkrupp Airport Services es una empresa que comenzó su andadura en el año 2006. Se dedica al mantenimiento y modernización de pasarelas de embarque, también conocidas como "gates" y equipos auxiliares en Aeropuertos. Actualmente tiene presencia de manera fija en 9 países que engloban un área con 5 idiomas diferentes: castellano, inglés, italiano, alemán, y francés. Hoy por hoy, la mayoría de las delegaciones están certificadas en ISO 9000 o ISO 14001».



Luis Fernández de Vera, responsable de Seguridad de Thyssenkrupp Airport Services.

«¿En qué consiste la candidatura finalista?»: «El título de la buena práctica es "Comunicación para el cambio en la Cultura de Prevención", y hace referencia a las estrategias y canales utilizados para conseguir una comunicación eficaz en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales. La característica principal de esta comunicación es que es interna, y está desarrollada con medios propios».

«¿Por qué apostaron por un cambio de cultura en prevención?»: «Desde la sede de thyssenkrupp en Alemania hay un gran interés en potenciar la prevención de las acciones inseguras, aquellas que, de no ser controladas, pueden derivar en accidentes fatales. Está aceptado que por cada 30.000 acciones in-

seguras existe un accidente mortal. El objetivo en thyssenkrupp es que el empleado pueda volver a su casa sano y salvo después de su jornada laboral. Si bien esto parece obvio, el día a día se encarga de hacerlo difícil. Nuestra empresa, desde Múnich, recogió el guante e implantó una estrategia para llegar a todos los trabajadores, estuvieran donde estuvieran».

«¿Cuánto tiempo ha en la solución del problema desde su raíz, y esto pasa por evitar acciones inseguras. Cuántos que la cultura de Prevención sea un signo distintivo de nuestra compañía».

«Cambiar la cultura de prevención tiene que partir de la Dirección. De nada sirve concienciar a un empleado si su jefe camina en la dirección opuesta. Algo tan comentado como esto, se convierte en realidad en nuestra empresa. Prueba de ello, es que nuestro Director General, Angel Fernández, lleva con 4.500 empleados y Addco con 1.500, con los que está un honor competir y aprender».

«¿Qué recomendación a una organización que se propusiera mejorar su comunicación interna?»

«Partir de una estrategia. Sin una estrategia clara, hoy por hoy no vas a ningún lado. Si dicha estrategia la apoya y defiende la Dirección, el resto irá evolucionando en cascada».

«Cambiar las cosas desde abajo hacia arriba siempre ha sido más difícil».

«¿Cómo vamos su pertenencia al Club Asturiano de Calidad?»

«Cero. Firmemente que durante todos estos años ha sido el organismo que ha sabido escuchar como ninguno las necesidades de muchos profesionales en esta región. Lo conozco bien porque durante 10 años ha sido responsable de Calidad y Medio Ambiente en mi empresa. Esta escucha que comento, hace que el Club no se haya centrado sólo en temas de Calidad y abogara temas tan diversos como Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Prevención de Riesgos, o Liderazgo».

**AGENDA**

**CÓMO REALIZAR UNA AUTOEVALUACIÓN EFQM CON ÉXITO**  
16 de junio, con IIS y UDAQ.

**HABILIDADES COMERCIALES PARA TÉCNICOS**  
16 de junio (19 Edición).

**INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS: ESTRATEGIA**  
20 de junio, con Thyssenkrupp herte.

**POTENCIAS EMERGENTES Y NUEVO ORDEN MUNDIAL**  
21 de junio, con la Universidad de Oviedo.

Más información  
[www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com)

### Cómo evaluar la gestión de una organización

DEBATE SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN EFQM

C.A.C.

no de Calidad, en colaboración con el Club Excelencia en Gestión, con la participación de LRQA y Sereco, empresa acreditada con un Sello EFQM 400+.

La autoevaluación es un proceso mediante el cual cualquier organización revisa su manera de gestionar con el objetivo de detectar puntos fuertes y áreas de mejora. Para ello, los propios miembros de la organización comparan la situación real de la gestión de determinados elementos (Estrategia, estrategia, personas, procesos, etc.) con el ideal descrito en un modelo.

Este modelo de referencia es el creado por la European Foundation for Quality Management, también llamado Modelo EFQM, que establece unos estándares ideales de gestión para ayudar a seguir el camino hacia la excelencia.

En la sesión, que tendrá lugar en la sede del Club de Calidad en Aijón de 9:00 a 10:30, la empresa asturiana Sereco compartirá su experiencia con el proceso de autoevaluación, detallando tanto las dificultades del mismo como las ventajas que conporta. En la sesión participarán también representantes de la entidad de certificación LRQA y del Club Excelencia en Gestión, Primary Partner de EFQM en España.

La European Foundation for Quality Management fue fundada en octubre de 1989 por los presidentes de 67 compañías europeas. La Fundación establece un conjunto de estándares de la industria y el mundo académico, para desarrollar un modelo de excelencia como marco integral que se pueden aplicar a cualquier orga-

ganización, independientemente de su tamaño o sector. Este modelo fue utilizado por primera vez para apoyar la evaluación de las organizaciones en el Premio a la Calidad Europea en 1991. Durante los últimos 25 años el objetivo de la fundación se ha mantenido: aumentar la competitividad de las organizaciones y apoyar el desarrollo sostenible de las economías europeas.

Bien conocida se enmarca en la línea de iniciativas derivadas a intercambiar experiencias, ideas y conocimientos entre las organizaciones, para fomentar la cooperación entre organizaciones.

El Comercio, 12 de junio

# Helena Antolín: "El coche del futuro tendrá un interior parecido al salón de casa"

### La presidenta de la Asociación Española de la Industria Auxiliar del Automóvil sitúa la innovación y el cambio como motores del sector

Según PALACIOS El Grupo Antolín comenzó su andadura en un taller de Burgos en el que fabricaban sillas de dirección. Y en el plazo de unas décadas acabaron muy posiblemente fabricando paneles de instrumentos para los coches del futuro, completamente autónomos y con interiores que necesariamente tendrán que adaptarse a las nuevas exigencias del futuro, con "coches que harán todo solos y en los que tendremos que adaptar la vida a bordo". Así lo señaló ayer María Helena Antolín, vicepresidente del Grupo Antolín, consejera de Benthola, vicepresidente del Club Excelencia en Gestión y presidenta de la Asociación Española de la Industria Auxiliar del Automóvil.



María Helena Antolín, ayer en Gijón. J. AUSTIN / A3

Un sector en el que se formó en el seno de la empresa familiar y del que habló ayer en un evento organizado por el Club Asturias de Calidad en Gijón. Un sector, además, no cambia constante "para ser capaces de seguir los requerimientos de los vehículos del futuro". El caso más llamativo, quizás, el de los nuevos habitáculos de los coches del mañana. "Pasamos una media de cinco años en el coche", indicó

Helena Antolín, con lo que "la vida a bordo deberá adaptarse. Los interiores serán parecidos a los salones de casa", expuso para poner de relieve la importancia de

la innovación en el sector, desde los materiales que se utilizan hasta la necesaria flexibilidad industrial para ofrecer soluciones con inversiones mínimas.

Antolín expuso la evolución de una empresa familiar que ha llegado a ser el primer fabricante mundial de techos para coches, y que ha fruido al conoci-

miento y la capacidad de innovar el futuro de sus 28.113 empleados, procedentes de 73 países de todo el mundo y de los que su 35,5 por ciento son mujeres. El grupo ha experimentado un notable crecimiento en el último año, tras la compra del primer fabricante de interiores. Ello ha supuesto para Antolín duplicar el número de empleados de que dispone hasta entonces, con presencia en 26 países, 161 fábricas y una venta de más de 5.200 millones de euros. En el campo del cambio, "la innovación, es algo que está en el ADN de todos los empleados de la compañía", indicó, a la par que se detallaron procesos por fases: "desde la creativa hasta la materialización".

El Grupo Antolín cuenta con más de 28.000 empleados y 161 fábricas en todo el mundo

lo que supone, según explicó Antolín, el desarrollo de una colaboración estrecha con entidades internacionales y Universidades de todo el mundo.

En el acto de ayer también se entregaron los diplomas de reconocimiento a los 25 socios del Club de Calidad, por su apuesta por la excelencia. Del mismo modo, en el evento también se firmaron los contratos de los promotores y colaboradores del Club Asturias de Calidad. Lloyd's Register, Grupo Lacera, Grupo PFS y Telebric.

# La Facultad de Comercio inicia el curso con 400 nuevos alumnos

### La matrícula se ha incrementado en un 30 por ciento en el grado de Trabajo Social, el que más crece este año

La Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales "Iovellanos" anuncia el nuevo curso con 430 alumnos de nuevo ingreso que iniciarán sus estudios universitarios distribuidos entre los 4 grados que se imparten en el centro. Casi 60 de ellos lo harán dentro de los institutos bilingües ofertados en la facultad.

Más de la mitad de estos nuevos alumnos cursarán el Grado en

Comercio y Marketing, cuyo nuevo matrícula se ha incrementado en un 20 por ciento con respecto al curso académico pasado. También el grado en Trabajo Social ha experimentado un notable incremento, por encima del 30 por ciento, de tal forma que un total de 120 alumnos compartirán aulas en el primer curso del grado. Los restantes alumnos cursarán el grado en Turismo y el de Gestión

y Administración Pública, un grado on-line, que es el que registra un menor número de nuevos estudiantes. En total, casi 1.500 alumnos se formarán en las aulas de la facultad este curso. De ellos, más del 60 por ciento de los 16 países europeos entre los que la facultad mantiene acuerdo "Erasmus" y de diversos países latinoamericanos con los que mantiene colaboraciones específicas.

# Jorge Barrero, de la Fundación COTEC, habla de innovación en la Politécnica

### La Escuela comienza hoy su ciclo anual de conferencias en el Aula Magna

La Escuela Politécnica de Ingeniería inicia hoy su ciclo anual de conferencias con la presencia de Jorge Barrero, director general de la Fundación COTEC. Barrero intervendrá a mediodía en el Aula Magna con la conferencia titulada "Hacia un nuevo modelo de innovación".

La Fundación es el mayor referente nacional en innovación, y su misión es contribuir al desarrollo mediante el fomento de la innovación tecnológica en la empresa y en la sociedad. Jorge Barrero es licenciado en Bioquímica y máster en Estudios Multidisciplinarios de Ciencia Tecnología y Sociedad.



Los participantes en la jornada de ayer en el ITMA junto a la alcaldesa y el presidente del Club Asturiano de Calidad. © AAVV

# Las empresas apuestan por el talento

«Las mejores organizaciones son las que atraen a los mejores profesionales», señala el presidente del Club Asturiano de Calidad

YOLANDA DE LUIS AVILÉS. Cinco empresas asturianas en Avilés intercambian opiniones sobre sus estrategias para atraer y retener talento. Directivos de Saint-Gobain, el ingeniero Iban Aguirre, CSC, IDESA y Software AG explicaron a los asistentes el acto cénico cada una de las empresas refieren este proceso. La jornada reñida organizada por el Club Asturiano de Calidad en colaboración con el Parque Científico y Tecnológico de Avilés. El presidente del Club, Francisco Valero, se mostró convencido en la presentación de que «las mejores organizaciones son las que atraen los mejores profesiona-

les y para hacerlo hay que tener capacidad para atraerlos y retenerlos. Por su parte, la alcaldesa, Adelina Montero, destacó ante los asistentes el valor del Parque Tecnológico y las empresas que lo conforman supone una impulso fundamental para consolidar a Avilés como gran polo industrial en Asturias. En su opinión, este elemento para retener y atraer talento es común con empresas punteras como las que conforman el Parque Tecnológico de la innovación, que atraen su capital humano. En el programa de la jornada el coordinador de recursos humanos de Saint-Gobain, Luis de Sá, ofreció la visión de lo que denominó «marca de empleados» visto a través de su empresa. De ella dijo

que desde hace años trabaja con compensación de valores entre las que se encuentran el respeto a las personas, el compromiso profesional, el respeto al medio ambiente o la sostenibilidad, entre otras. Su visión sobre el talento no se centró en las materias o disciplinas, sino sobre las habilidades de física, «ejemplar fundamentales para crear una marca de empleador, son nuestros mejores profesionales». Y agregó por «hablar con la gente como formamos para conseguir retener el talento. «¿Y si el talento se quiere ir? Vale más que se vaya a que no se quede a gusto en la compañía, además los que vuelven son mejores para empresa el cambio. Precisamente, en relación a aquellos trabajadores que dejan la empresa habló el director de recursos humanos y calidad de Software AG, Alejandro Coca, que dijo «cuando tenemos que hacer planes de retención en empresa hay que plantearse qué queremos hacer desde el punto de vista que el trabajador quiera ir». De

añó que abogase por adoptar medidas, en las que los mandos son la pieza clave, «son quienes tienen responsabilidad de la gestión del talento». El director de CSC, Iñaki Daniel Salas, agregó al debate: «uno de los aspectos que trabaja su empresa es retención e incrementar el talento, la retención vinculada a objetivos. Explicó los distintos procesos que se aplican en función del trabajo y la categoría del profesional, y dijo que deben incluirse porque si bien pueden demeritar o causar de sus objetivos inalcanzables o mal remunerados. La cohesión es un aspecto que en las últimas décadas se ha convertido en un eje de trabajo para los

### LAS FRASES

**Lola de Sá** Iban-Gobain Asturias  
«Los productores son fundamentales para crear una marca de empleador»

**Enrique González** Iñaki Daniel Salas  
«Sin competencias, las administraciones no gestionamos talento»

**Jesús Daniel Salas** CSC  
«Los incentivos tienen que ser justos para no desmotivar»

**Arturo Ordóñez** IDESA  
«Debemos crear una ludoteca con un alto grado de satisfacción»

**Alcaldesa Coca** Software AG  
«Si hay que crear un plan de retención es que algo estamos haciendo mal»

técnicos de recursos humanos. El director de este área de IDESA, Arturo Ordóñez, expuso el trabajo que su compañía ha venido haciendo en este campo y la importancia que ha tenido, por ejemplo, la puesta en marcha de una ludoteca para los hijos de los trabajadores. «El nivel de satisfacción de los padres es muy alto», aseguró.

Por su parte, el responsable de atención ciudadana del Área Temporal ITI, Enrique González dijo la visión sobre la retención de talentos en la administración y dijo que las administraciones públicas no están en un mercado competitivo y por tanto tenemos gran dificultad para gestionar el talento.

## TALLERES CAMBLOR

Nuevo servicio oficial PEUGEOT en Avilés

www.tallerescamblor.es

Avenida de Lugo, 34

Tel. 985 56 21 25

### SERVICIO MULTIMARCA

**Ara de Guevara**

Estética Avanzada

Plaza de España, 14 2º

33402 Avilés

Tel: 984 291 790

Parking gratuito

¿HAMBRE de PARRILLA?

RECOMENDADO

- Coriolla
- Merilla
- Churrizo Lomo de Cerdo
- Pollo
- Churrizo
- Churrizo Koro

32€

MILANO

- Coriolla
- Crisolito
- Pollo

18€

MAZANA

Calle La Guevara, 15 - Avilés

Reservación: 984 44 00 00

Día Mundial de la Calidad: retos y oportunidades

El desafío permanente de mejorar la gestión en las empresas y las instituciones

Francisco Vaciero Fernández, Presidente del Club Asturiano de Calidad



El mes de noviembre es, desde finales del siglo pasado, el mes de la calidad. El Día Mundial de la Calidad, proclamado por la ONU en 1990, se celebra con eventos de todo tipo y la Semana Europea de la Calidad reúne acciones de divulgación y promoción que sirven para recordar la importancia estratégica que tiene, para la competitividad de un territorio, la calidad en la gestión de las organizaciones que lo integran.

No está de más detenerse en los conceptos mencionados, pues no por repetidos a lo largo de los años son menos claros. En primer lugar, centremos el foco en la gestión. Cuando hablamos de calidad hablamos de gestión bien. Quizá ahí reside, precisa-

mente, uno de los principales problemas de comunicación a los que, pese a los esfuerzos de divulgación, se enfrenta el concepto de "calidad": que la clave no está en hablar de normas o modelos, ni de certificados o auditorías, sino en hablar de gestiones y de mejora.

Hablar de calidad, por tanto, es hablar de hacer las cosas bien y de esforzarse por mejorar. Y como mencionaba al inicio de este artículo, un territorio que deese ser competitivo deberá estar compuesto por organizaciones que apuesten por la calidad en su gestión. Organizaciones que reflexionen sobre liderazgo, estrategia, gestión de personas, orientación al cliente, procesos e indicadores, impacto social, etc., y que actúen para que cada uno de estos aspectos mejore de manera sostenida.

Otro elemento a destacar cuando hablamos de calidad, es gestión, de mejora, es que son conceptos que deben preocupar a cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o forma jurídica. Y no sólo a empresas; también las administraciones públicas, las asociaciones, los sindicatos o las ONG deben ser sensibles a la necesidad de disponer de un sistema de gestión estructurado. Un sistema adecuado a su tamaño, sus recursos y sus circunstancias. Un sistema útil, que impulse la mejora, que ayude en el día a día.

Si queremos una Asturias sostenible y eficiente, las organizaciones deben apostar por la calidad

Por eso, para cualquier territorio, es importante impulsar la mejora de la gestión. De la forma que mejor sirva a cada organización. Con sistema y método, pero de manera útil y apropiada a cada caso. Y esa es la tarea que organizaciones como el Club Asturiano de Calidad llevan a cabo día a día: proponer soluciones a sus-

tos que, por lo general, son comunes a toda organización: ser eficiente, aportar valor a los grupos de interés, ser sostenible,...

Vuelvo a la frase que cerraba mi primer párrafo, pues quiero recordar la importancia estratégica que tiene, para la competitividad de un territorio, la calidad en la gestión de las organizaciones que lo integran. Si queremos una Asturias eficiente y sostenible,

las organizaciones -públicas y privadas, grandes y pequeñas- deben apostar valor con método; deben reflexionar, medir y actuar siguiendo los principios, modelos, normas o guías que mejor se les adapten. Deben apostar por los sistemas de gestión. Deben, en suma, apostar por la calidad.

Quizá este discurso le suene conocido -quizá hasta antiguo- a quienes, lleven ya varios lustros oyendo hablar en siglas (ISO, EFQM, OHSAS, EFR, IFS, etc.), pero debemos recordar que no

importan tanto las siglas como la mejora, del mismo modo que no importan tanto los diplomas y certificados como los valores y principios.

En ese camino de la mejora y de los principios de la excelencia aún queda mucho por andar. Los aspectos más básicos de la innovación en la gestión siguen siendo un reto, como lo eran hace treinta años.

Como en muchos otros ámbitos, que llevamos décadas dándole la vuelta al asunto no implica que esté solucionado. La gestión (llámese calidad, excelencia, innovación o la etiqueta que se prefiera) sigue siendo un reto. De hecho, es un reto previo a muchos otros: sin una gestión robusta, intentar internacionalizarse, ganar tamaño o hacer I+D son esfuerzos vanos que incluso pueden conducir al fracaso y la frustración, generando mucho más coste que beneficio. No está de más, por tanto, como decía al principio, que utilicemos estos días para reflexionar sobre ello.

Isaac Hernández, de Google for Work, y la concejala de Gijón Ana Braña participaron en el acto

Después de una exitosa colaboración con el Ayuntamiento de Gijón y el Comité de Actos y Celebraciones, tuvo lugar el evento con la presencia de Isaac Hernández, de Google for Work, y la concejala de Gijón Ana Braña.



Isaac Hernández actuó en el congreso de la Cámara de Comercio de Oviedo

Institución volcada en el servicio a los empresarios asturianos

La Cámara de Comercio de Oviedo recibió el premio por sus 15 años en el Club Asturiano de Calidad. El acto estuvo encabezado por el presidente de la Cámara, Juan Carlos Cordero, y el presidente del Club Asturiano de Calidad, Francisco Vaciero Fernández. El premio fue entregado por el presidente del Club Asturiano de Calidad, Francisco Vaciero Fernández, al presidente de la Cámara de Comercio de Oviedo, Juan Carlos Cordero.

Cámara de Comercio de Oviedo logo and text: Oviedo, 10 de noviembre de 2005. La Cámara de Comercio de Oviedo recibió el premio 'Carlos Canelas' a las buenas prácticas de gestión por sus 15 años en el Club Asturiano de Calidad.

La Nueva España, 10 de noviembre / La Nueva España, 25 de noviembre

Máquinas-herramienta para la industria metalmecánica

La compañía asturiana Corzosa lleva más de cuatro décadas ofreciendo servicios de distribución, reconstrucción, automatización y adaptación tecnológica en máquinas, maquinaria de elevación y equipos auxiliares para sus mismas

diversas zonas del territorio nacional y, desde hace varios años, exportando a distintas partes del mundo. En el sector de la maquinaria-herramienta, Corzosa ofrece servicios de distribución, reconstrucción, automatización y adaptación tecnológica en máquinas, maquinaria de elevación y equipos auxiliares para sus mismas

Oviedo, E.C. Más de 40 años al servicio de la industria tanto en el Principado como en diversas comunidades españolas que se han visto reconocidos con la reciente incorporación al Club Asturiano de la Calidad. Corzosa Magallanes Industrial, S.A.U. (Corzosa), recibió ayer en Gijón el diploma que le acredita como miembro de esta asociación. Fundada en 1970 por el actual consejero delegado, Luis María Mochales López, la misma sigue gestionando por el fundador y sus cuatro hijos, conserjes de la sociedad, que, junto con los nuevos técnicos, le dan una continuidad a la empresa y la mantienen como un principal referente nacional en este sector. Corzosa es el único proveedor de la distribución de máquinas-herramienta, equipos de control y verificación, material de diámetro y maquinaria de elevación, con sus propios centros de producción, sus propias plantas industriales nacionales y europeas. Asimismo, se dedica a la reconstrucción de máquinas-herramienta, la automatización y adaptación de nuevas tecnologías en dicho equipo, así como a la incorporación de maquinaria de ocasión, comprando un servicio-herramienta propio para todos los equipos, que distribuye. En este punto cabe resaltar que uno de los principales logros alcanzados por Corzosa en su actividad ha sido no sólo contar con personal de alta calidad, sino también de alta formación, tanto en el servicio de asesoramiento técnico como en el de instalación y explotación, que garantiza la perfecta puesta a los equipos y un servicio



Representantes de Corzosa recogiendo su diploma como nuevo miembro del Club de Calidad. (Foto: Sergio Sotillos)

Corzosa está ubicada en el polígono industrial Los Campesinos de Tumulén, en Gijón. Sus instalaciones tienen 5.500 metros cuadrados, dedicados íntegramente a un servicio de asistencia técnica, tanto mediante visitas en su oficina o en el taller, como por correo electrónico y telefonía. De esta forma, efectúan una atención personalizada, adaptando sus servicios a las necesidades de cada cliente. En este sentido, Corzosa ofrece un servicio online, donde el cliente puede solicitar información y asesoramiento. Corzosa cuenta con un equipo de técnicos altamente cualificados, que ofrecen un servicio personalizado. Este servicio incluye la instalación, mantenimiento y reparación de máquinas-herramienta, maquinaria de elevación, equipos de control y verificación, material de diámetro y maquinaria de elevación, con sus propios centros de producción, sus propias plantas industriales nacionales y europeas. Asimismo, se dedica a la reconstrucción de máquinas-herramienta, la automatización y adaptación de nuevas tecnologías en dicho equipo, así como a la incorporación de maquinaria de ocasión, comprando un servicio-herramienta propio para todos los equipos, que distribuye. En este punto cabe resaltar que uno de los principales logros alcanzados por Corzosa en su actividad ha sido no sólo contar con personal de alta calidad, sino también de alta formación, tanto en el servicio de asesoramiento técnico como en el de instalación y explotación, que garantiza la perfecta puesta a los equipos y un servicio

de sus propios servicios por el territorio nacional y, desde hace varios años, exportando a distintas partes del mundo. En el sector de la maquinaria-herramienta, Corzosa ofrece servicios de distribución, reconstrucción, automatización y adaptación tecnológica en máquinas, maquinaria de elevación y equipos auxiliares para sus mismas... La calidad es la garantía de éxito de una organización y el Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación. El Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación. El Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación.

Premio a las buenas prácticas de gestión

El Club Asturiano de Calidad entregó ayer el premio 'Carlos Canelas' y los distintivos a sus nuevos socios y a algunas de sus empresas venales

Oviedo, E.C. Convalidado con el VIII Congreso de los galardonados, el premio 'Muestra de trabajo' de la Cámara de Comercio de Oviedo y el premio 'Carlos Canelas' a las buenas prácticas de gestión por sus 15 años en el Club Asturiano de Calidad.



Olga Rivas, Directora técnica de LROA recibe el premio 'Carlos Canelas' a las buenas prácticas de gestión por sus 15 años en el Club Asturiano de Calidad.

La calidad es la garantía de éxito de una organización y el Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación. El Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación. El Club Asturiano de Calidad es el organismo que garantiza que las organizaciones que se adhieren a él cumplen con los requisitos necesarios para ser consideradas como miembros de esta asociación.

## ALIANZAS

-El Club Asturiano de Calidad apuesta por la cooperación dentro y fuera de Asturias, con el objetivo de cumplir su misión de manera más eficiente, en colaboración con los agentes más relevantes en cada ámbito:

-A nivel nacional: Club Excelencia en Gestión, CEX y Forética, que permiten el contacto internacional con organizaciones como EFQM y CSR Europe:



-A nivel regional, el Club colabora de manera estructurada con la Universidad de Oviedo, los Ayuntamientos de Oviedo, Gijón y Avilés, IAPRL, Dirección General de Trabajo, FADE, etc.

## MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA A 31/12/2016

### **PRESIDENTE**

D. Francisco Vaciero Fernández, Presidente VACIERO, S.L.P

### **VICEPRESIDENTA/SECRETARIA**

D. Miguel González Lastra, ASATA

### **VICEPRESIDENTE**

D. Jesús Daniel Salas, COMPUTER SCIENCE ESPAÑA (CSC).

### **TESORERA**

D<sup>a</sup>. Ángeles Huerta Ponce, ALTER VÍA GESTIÓN DE RECURSOS

### **VOCALES**

D<sup>a</sup>. Esther Cueli Vicente, AGUAS DE FUENSANTA

D. Juan Díaz García, ASINCAR

D. José Luis Barettino Coloma, AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN

D. Francisco Javier Álvarez Rodríguez, CASINTRA

D. Juan Ramón Palencia, COOPERATIVA FARMACÉUTICA ASTURIANA (COFAS)

D. José Armando Tellado, CORPORACIÓN ALIMENTARIA PEÑASANTA

D. Luis Valdés García, FORMASTUR

D<sup>a</sup>. Beatriz Castro Álvarez, FRIOBAS BASILIO

D<sup>a</sup>. Laura García Díaz, FUNDACIÓN HOSPITAL DE JOVE

D. Marcos Luis Suárez Rodríguez, GRUPO LACERA

D. Marco Antonio Fernández Alonso, ESNOVA RACKS

D<sup>a</sup>. Olga González Iglesias, IGUASTUR

D. Enrique López Argiz, INDUSTRIAS LÁCTEAS MONTEVERDE

D. Francisco Javier Varela Rodríguez, ITVASA

D. Ramón Noblejas Peralta, SAMOA INDUSTRIAL

D. Manuel Antonio Álvarez Fidalgo, THYSSENKRUPP NORTE

D. Daniel Fernández González, ASCENSORES TRESA

D. Roberto Rodríguez García, GRUPO PFS CANTÁBRICO GESTIÓN EMPRESARIAL

SOCIOS DEL CLUB ASTURIANO DE CALIDAD A 31/12/2016

**A.C.G. Ingeniería, S.A.**  
INGENIERIA - MONTAJE Y MANTENIMIENTO  
DE INSTALACIONES ELECTRICAS

A.C.G. INGENIERÍA, S.A.

**AENOR**

AENOR

**academia lugones**  
.com

ACADEMIA LUGONES, S.L.

**aesval**  
lógica de valoraciones

AESVAL LÓGICA DE  
VALORACIONES S.A.

**ACCEN**

ACCEN

**afa**

AFA FORMACIÓN CONTINUA,  
S.L.

**ACUSMED)))))**  
ACÚSTICA Y MEDIO AMBIENTE

ACÚSTICA Y MEDIO AMBIENTE,  
S.L.

**ASATA**  
AGRUPACION DE  
SOCIEDADES ASTURIANAS  
DE TRABAJO ASOCIADO

AGRUPACIÓN DE  
SOCIEDADES ASTURIANAS  
DE TRABAJO ASOCIADO  
(ASATA)

**ADARO**  
Tecnología

ADARO TECNOLOGÍA, S.A.

**FUENSANTA**  
AGUA MINERAL NATURAL  
DESDE 1848 - ASTURIAS

AGUAS DE FUENSANTA

**Adecco**

ADECCO TT, S.A. EMPRESA DE  
TRABAJO TEMPORAL

**ALCE**  
CALIDAD

ALCE CALIDAD, S.L.

**adepro**  
ingeniería

ADEPRO INGENIERÍA, S.L.

**ALCOA**

ALCOA INESPAL AVILÉS, S.L.

**adober** DESDE 1969

ADOBER, S.L.

**Alvargonzález**  
CONTRATAS, S.A.

ALVARGONZÁLEZ  
CONTRATAS, S.A.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



AMBIUM CONSULTORES, S.L.



ANAQUA, S.L.



ARCELORMITTAL ESPAÑA, S.A.



ARSIDE, CONSTRUCCIONES MECÁNICAS, S.A.



ASCENSORES TRESA, S.A.



ASINCAR – ASOC. DE INVESTIGACIÓN DE INDUSTRIAS CÁRNICAS DEL PPDO DE ASTURIAS



ASOCIACIÓN ASTURIANA DE EMPRESARIOS FORESTALES, DE LA MADERA Y EL MUEBLE



ASOCIACIÓN BENÉFICA HOSPITAL ASILO DE LUARCA



ASOCIACIÓN CLUSTER DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



ASOCIACIÓN DEL AUTOMÓVIL DEL PPDO. DE ASTURIAS



ASOCIACIÓN JÓVENES EMPRESARIOS DEL PPDO DE ASTURIAS



ASOCIACIÓN UNA CIUDAD PARA TODOS



ASTURGAR, SOCIEDAD DE GARANTÍA RECÍPROCA DE ASTURIAS



ASTURIANA DE ALEACIONES (ALEASTUR)



ASTURIANA DE GRANALLADOS Y PINTURAS, S.A. (AGRAPISA)



ASTURIANA DE ZINC, S.A.U.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



ASTURTECNIA, S.L.



ATOX SISTEMAS DE ALMACENAJE, S.A.



AUDITORES DEL NOROESTE 2000, S.L.



AUSOLAN ALPRINSA



AUTORIDAD PORTUARIA DE AVILÉS



AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN



AVANTIA OUTSOURCING, S.L.L.



AYUNTAMIENTO DE AVILÉS



AYUNTAMIENTO DE GIJÓN (AGENCIA LOCAL DE PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO)



AYUNTAMIENTO DE OVIEDO



AZUL CONGRESOS, S.L.



BANCO SABADELLHERRERO



BAYER HISPANIA, S.L.



BUREAU VERITAS CERTIFICACIÓN, S.A.



CAFENTO, S.L.



CAFÉS EL GLOBO, S.L.



# 9. NUESTROS ASOCIADOS



CALDERYS IBÉRICA REFRACTARIOS, S.A.



CALERAS DE SAN CUCAO, S.A.



CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE OVIEDO



CAPGEMINI ESPAÑA, S.L.



CÁRCABA GRUPO



CARROCERÍAS FERQUI, S.L.



CASINTRA, S.C.L.



CELULOSAS DE ASTURIAS, S.A. (CEASA)



CENTRO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA SAN EUTIQUIO LA SALLE



CENTRO DE ESTUDIOS DEL PRINCIPADO, S.L.



CENTRO DE ESTUDIOS SAN FERNANDO, S.A.



CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO APTA, S.L.



CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DEL PPDO. DE ASTURIAS (CEEI)



CHOCOLATES DEL NORTE



CLN SERVICIOS INTEGRALES, S.L.



CNI

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



COBO DÍAZ CLÍNICA DENTAL,  
S.L.U.



COLEGIO DE ADMINISTRADORES  
DE FINCAS DEL PPDO. DE  
ASTURIAS



COLEGIO DE LA INMACULADA –  
JESUITAS



COLEGIO LOYOLA



COLEGIO RESIDENCIA SAN  
IGNACIO



COLEGIO STA. MARÍA DEL  
NARANCO



COLEGIO SANTO ÁNGEL DE LA GUARDA

COLEGIO SANTO ÁNGEL DE LA  
GUARDA



COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN  
INTEGRAL LOGISTA, S.A.



COMPañÍA PARA LA GESTIÓN  
DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN  
ASTURIAS, S.A.U.



COMPUTER SCIENCES ESPAÑA  
(CSC)



CONSTRUCCIONES J.C.N., S.L.



CONSTRUCCIONES Y  
PROYECTOS DICAR, S.A.



CONTROL Y CALIDAD  
ALIMENTARIA, S.L.



COOPERATIVA FARMACÉUTICA  
ASTURIANA (COFAS)



CORPORACIÓN ALIMENTARIA  
PEÑASANTA, S.A.



CORZO MAQUINARIA  
INDUSTRIAL, S.A.U.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



CRONOR, S.A.



DICAMPUS, S.L.



CROWN FOOD ESPAÑA, S.A.U.



DISEÑOS DE CALORIFUGADO Y CLIMATIZACIÓN, S.L.



CTAI INGENIERÍA



DISTECABLE, S.L.



CURSO INTENSIVO MIR ASTURIAS



DIVERTIA GIJÓN, S.A.



CURVASTUR, S.L.



DUPONT ASTURIAS, S.L.



DANIEL GONZÁLEZ RIESTRA, S.L.



ECOCOMPUTER, S.L.



DAORJE, S.L.U.



EI CORTE INGLÉS, S.A. (DIVISIÓN EMPRESAS)



DELEGACIÓN DE DEFENSA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS



EL HÓRREO HEALTHY FOOD, S.L.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



ELECTRICIDAD LLANO, S.L.



ELECTRONÍQUEL, S.A.



ELINOR PRECEP, S.L.



EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE GIJÓN, S.A. (EMA)



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE URBANO DE GIJÓN, S.A.



ENCAJA EMBALAJES DE MADERA, S.L.



ENVIRA INGENIEROS ASESORES, S.L.



EQUALTIA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.



ESCUELA DE ESTUDIOS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES (EEN BUSINESS SCHOOL)



ESNOVA RACKS, S.A.



ESTAMPACIONES MORELLA, S.L.



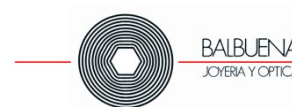
ETERIA MARKETING Y COMUNICACIÓN, S.L.



EUROLAB ALIMENTARIA, S.L.



EUROPEAN BULK HANDLING INSTALLATION (EBHI)



F. BALBUENA, S.L. (JOYERIA Y OPTICA)



FAST EUROCAFE, S.A. (CAFÉS OQUENDO)

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL METAL Y AFINES DEL PPDO. DE ASTURIAS



FUNDACIÓN HOSPITAL DE JOVE



FERTIBERIA, S.A.



FUNDACIÓN ITMA



FICYT



FUNDACIÓN LABORAL SANTA BÁRBARA (C.E.E. FUSBA)



FORMA AVILÉS, S.L.



FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN LA CUALIFICACIÓN Y EL EMPLEO EN EL SECTOR METAL DE ASTURIAS



FORMASTUR, S.A.



FUNDACIÓN PRODINTEC



FRIOBAS BASILIO, S.L.



FUNDACIÓN REVILLAGIGEDO



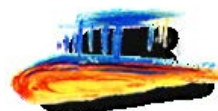
FUNDACIÓN ESCUELA TERESIANA



FUNDICIONES VERIÑA, S.A.



FUNDACIÓN FORMACIÓN Y EMPLEO, FOREM ASTURIAS



FUNERARIAS DEL OCCIDENTE DEL PPDO DE ASTURIAS S.L.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



FUTUVER CONSULTING, S.L.



GRUPO EULEN, S.A.



GALENO CONSULTING, S.L.



GRUPO INTERMARK 96, S.L.



GALP ENERGÍA, S.A.U.



GRUPO LACERA



GERENCIA DEL ÁREA SANITARIA III



GRUPO PFS CANTÁBRICO  
GESTIÓN EMPRESARIAL, S.L.



GESOR, GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA EMPRESAS, S.L.



HERAEUS ELECTRO-NITE ESPAÑA, S.L.



GESTIÓN DE RESIDUOS LUMINOSOS DEL PPDO DE ASTURIAS, S.L.



SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

HOSPITAL DE JARRIO



GESTIONALIA, EXTERNALIZACIÓN Y SERVICIOS, S.A.



HUNOSA. DPO. FORMACIÓN



GRUPO DE EMPRESAS TURÍSTICAS MARTÍNEZ, S.L.  
HOTEL REGENTE



ibérica de revestimientos, s.a.

IBÉRICA DE REVESTIMIENTOS, S.L. (IBERSA)

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



IGUASTUR, S.L.



IMASA, INGENIERÍA Y PROYECTOS, S.A.



INDUSTRIAL DE ACABADOS, S.A.



INDUSTRIAL QUÍMICA DEL NALÓN, S.A. (IQN)



INDUSTRIAS LÁCTEAS MONTEVERDE, S.A.



INDUSTRIAS METÁLICAS RUÍZ



INDUSTRIAS Y MECANIZACIONES MICRO, S.A.



INGENIERÍA ASTURIANA DE DESARROLLO Y COMUNICACIONES



INGENIERÍA MULTISOFT, S.L.



INGENIERÍA Y CALIDAD SOSTENIBLE, S.L. (INGECA)



INGENIERÍA Y DISEÑO EUROPEO, S.A. (IDESA)



INGENIERÍA Y SUMINISTROS DE ASTURIAS, S.A. (ISASTUR)



INGENIERÍA, PROYECTOS Y CONSULTING LANZA, S.L.



INGENIUM INGENIERÍA Y DOMÓTICA, S.L.



INOXCENTER, S.L.U.



INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS DE ASTURIAS, S.A. (ITVASA)

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
VIGIL, S.L.



INSTITUTO ASTURIANO DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
"ADOLFO POSADA"



INSTITUTO ASTURIANO DE  
ODONTOLOGÍA, S.L.



INSTITUTO ASTURIANO DE  
PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES



INSTITUTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO DEL PPDO. DE  
ASTURIAS



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA Nº 1 DE GIJÓN

INSTITUTO DE EDUCACIÓN  
SECUNDARIA Nº1 DE GIJÓN



INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS  
DE CALIBRACIÓN, S.L. (ISCAL)



INTECO ASTUR, S.L.



INTEGRAL DE PREVENCIÓN  
2000, S.L.



INTERNATIONAL DYNAMIC  
ADVISORS (INTEDYA)



INTERPROS



ITEMAT MECANIZACIÓN, S.L.



ITK INGENIERÍA, S.A.



LA AUXILIAR DE  
RECAUDACIÓN, S.L.



LA CARTONERA ASTURIANA,  
S.A.



LABORAL KUTXA



# 9. NUESTROS ASOCIADOS



LABORATORIO  
INTERPROFESIONAL LECHERO Y  
AGROALIMENTARIO DE ASTURIAS



MERCADOS CENTRALES DE  
ABASTECIMIENTO DE ASTURIAS,  
S.A. (MERCASTURIAS)



LACC INGENIEROS, S.L.



MIJARES ABOGADOS, S.L.P.



LINPAC PACKAGING PRAVIA,  
S.A.U.



NESTLÉ ESPAÑA, S.A. – FÁBRICA  
DE GIJÓN



LLANA INGENIERÍA DE VALOR, S.L



NUEVA RULA DE AVILÉS, S.A.



LLOYDS REGISTER ESPAÑA, S.A.



OCA CONSTRUCCIONES Y  
PROYECTOS, S.A.



MANTEQUERÍAS ARIAS, S.A.



OF SERVICE BTP, S.L.



MASTER, S.A.



OFIMÁTICA NORESTE, S.L.



MC CONSERVACIÓN Y  
RESTAURACIÓN, S.L.



OTEA, HOSTELERÍA Y TURISMO  
EN ASTURIAS

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



OUTSOURCING Y  
COMERCIALIZACIÓN, S.L



SAINT-GOBAIN CRISTALERÍA,  
S.L.



PASEK ESPAÑA, S.A.U.



SALSAS ASTURIANAS, S.L.



PMG ASTURIAS POWDER METAL,  
S.A.U.



SALTOS DEL NAVIA



POLIESTIRENOS ASTURIANOS, S.L.



SAMOA INDUSTRIAL, S.A.



POLÍGONO INDUSTRIAL DE ASIPO



SANATORIO NUESTRA SEÑORA  
DE COVADONGA



PRAXAIR ESPAÑA, S.L.



SANTA BÁRBARA SISTEMAS,  
S.A. (GENERAL DYNAMICS)



PROYECTOS, CONSTRUCCIÓN E  
INTERIORISMO, S.A. (PROCOIN,  
S.A.)



SENFOASTUR, S.L.



PULLMANS LLANEZA, S.L.



SERESCO, S.A.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



SERVICIOS INTERNACIONALES REUNIDOS, S.A. (SIRSA)



SOFTWARE AG, S.A.



SGS TECNOS, S.A.



SPECTRAPPLY, S.L.



SIERO LAM, S.A.



SUCESORES DE FERLANG, S.L.



SISTEMAS ESPECIALES DE METALIZACIÓN, S.A.



SUFER, S.L.U.



SOCIEDAD ASTURIANA DE DIVERSIFICACIÓN MINERA, S.A. (SADIM)



TALLERES ALEGRÍA, S.A.



SOCIEDAD DE DESARROLLO LA CURTIDORA



TALLERES DANIEL ALONSO RODRÍGUEZ, S.A. (TADARSA)



SCDAD PÚBLICA DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA Y CULTURAL DEL PRINCIPADO, S.A.U.



TALLERES DÍFER, S.A.



SOCIEDAD REGIONAL DE PROMOCIÓN DEL PPDO. DE ASTURIAS, S.A.



TALLERES LLANEZA, S.L.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



TALLERES ZITRÓN, S.A.



TARTIERE AUTO, S.L.



TAXUS GESTIÓN AMBIENTAL,  
ECOLOGÍA Y CALIDAD, S.L.



TECHNICAL OFFICE FOR QUALITY  
AND INNOVATION, S.L. (TOQI)



TÉCNICA DE CONEXIONES, S.A.  
(TEKOX)



TECNOLOGÍA Y ANÁLISIS DE  
MATERIALES, S.L.



TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.



TEMPER ENERGY  
INTERNATIONAL, S.L.



TENSA, S.A.



TESORERÍA GENERAL DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL



THYSSENKRUPP AIRPORT  
SERVICES, S.L.



THYSSENKRUPP AIRPORT  
SYSTEMS, S.A.



THYSSENKRUPP NORTE, S.A.



TOSCAF, S.A.



TRANSINSA, S.L.



TRANSPORTES SOLÍS, S.L.

# 9. NUESTROS ASOCIADOS



TRANSPORTES UNIDOS DE  
ASTURIAS, S.L.



TSK ELECTRÓNICA Y  
ELECTRICIDAD, S.A.



TUINSA NORTE, S.A.



URÍA INGENIERÍA DE  
INSTALACIONES, S.A.



VACIERO

VACIERO, S.L.P



VALLE, BALLINA Y FERNÁNDEZ,  
S.A.



VAUSTE SPAIN, S.L.U.



VEHÍCULOS INDUSTRIALES DE  
AVILÉS, S.A. (VEHINSA)



VEROT, S.A.



VILIULFO DÍAZ ABOGADOS Y  
ASESORES TRIBUTARIOS, S.L.



VIVIENDAS DEL PRINCIPADO  
DE ASTURIAS



VULCANIZADOS TRANCHO, S.A.  
(VULTRASA)

SOCIOS DEL CLUB DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017



AISLAMIENTOS SUAVAL, S.A.



SCDAD. DE PROMOCIÓN EXTERIOR PPDO ASTURIAS



BONIELLES SERVICIOS INTEGRALES, S.L.



STARGLASS, S.A.



DELCOM OPERADOR LOGÍSTICO, S.A.



UNIVERSIDAD DE OVIEDO



DGH ROBÓTICA, AUTOMATIZACIÓN Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL, S.A.



FUNDACIÓN CENTRO ESPAÑOL DE SOLIDARIDAD DEL PPDO DE ASTURIAS – PYTO HOMBRE



HIERROS Y APLANACIONES, S.A.



ICUBE INGENIERÍA, INTERNACIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN, S.L.



SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO, S.A

PROMOTOR



Lloyd's Register  
LRQA

COLABORADORES

AENOR





# **CLUB asturiano de calidad**

Parque Empresarial de Asipo  
C/Secundino Roces Riera, nº 1, 2ª planta  
33428 LLANERA

T.: 985 980 188 – F.: 985980193  
[www.clubcalidad.com/infocalidad@clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com/infocalidad@clubcalidad.com)