

Certificados de calidad



LA CALIDAD, EL MEJOR ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD

Reconocimientos. Un total de 16 entidades de las Islas han obtenido las certificaciones de Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente o los Sellos a la Excelencia Europea, que les permite controlar y mejorar su rendimiento y conducirlos hacia la eficiencia, mejora del servicio al cliente y excelencia en el producto

INSTITUTO DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA

- Financiación de la mejora de la accesibilidad en vías e infraestructuras
- Actividades de concienciación
- Cultura inclusiva
- Apoyo a ayuntamientos y ONG'S
- Talleres educativos
- Patrocinio a deportistas con discapacidad
- Feria Gran Canaria Accesible
- Fomento de la inclusión en las TICs



GRAN CANARIA, UNA ISLA DE TODOS Y PARA TODOS

Un importante salto de calidad

Nuevos retos. Lloyd's Register Quality Assurance, junto con Qualitor Consultores y el Cabildo de Gran Canaria, hizo entrega de las diferentes certificaciones de calidad y medioambiente y los Sellos a la Excelencia Europea a 16 entidades canarias merecedoras de estos reconocimientos



Reconocimiento. José Miguel Álamo, custodiado por Juan Martíes (i) y Eduardo Sánchez, durante el acto de entrega de las certificaciones.

L.R. / LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Un total de 16 entidades canarias recibieron el pasado jueves 22 de enero, de manos de José Miguel Álamo, consejero de Política Social del Cabildo grancanario, y Juan Martíes, director de Operaciones Nacionales de Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA), los certificados de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiente, basados en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, o los Sellos a la Excelencia Europea, según el modelo EFQM300+.

Durante el acto, coordinado por el Cabildo de Gran Canaria, LRQA y Qualitor Consultores, el consejero de Política Social, destacó «la importancia que supone para Gran Canaria el hecho de que cada vez más organizaciones, ya sean públicas o privadas, opten por implantar un sistema de gestión de calidad, que les permite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables».

En una ceremonia conducida por Eduardo Sánchez, director de Qualitor Consultores, recibieron los diferentes re-



ENTIDAD COLABORADORA DEL EVENTO DEL ACTO DE ENTREGA CERTIFICADOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE Y MODELO DE EXCELENCIA EUROPEO EFQM

Expertos en sistemas de gestión.
Te ofrecemos el soporte técnico para el éxito empresarial.

Te asesoramos en el mejor sistema de gestión que necesita tu empresa, compañía o negocio

SISTEMAS DE GESTIÓN

Sistema de gestión ambiental ISO 14001	Consultoría en Responsabilidad Social Corporativa
Sistema de gestión calidad ISO 9001	Prevención de Riesgos.
Modelo EFQM de Excelencia.	Certificación Norma UNE 170001 Accesibilidad.
Certificación Norma UNE 175001 de Calidad de Servicio.	Familias Normas UNE de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
Acreditación ISO/IEC 17025	Gestión del Riesgo.



C/ Pérez Galdós, nº 1 (Entre planta).
35002 Las Palmas de Gran Canaria

www.qualitor.es
info@qualitor.es
928 384 200



Certificados. A la izquierda, Esther Monzón, del IAS, y el doctor Antonio Sarki. A la derecha, Isabel Rodríguez, del Perpetuo Socorro.

conocimientos los centros sociosanitarios El Sabinal y Dermatológico, dependientes del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo grancañario; el Hospital Perpetuo Socorro; el Policlínico La Paloma; el Instituto Focan; el Grupo MBC; ICSE; Grupo Alpez Glopy; el Centro de Formación Empresarial Aura; el Grupo Aula Máster; Fuerteventura 2000; Insforca/Insfocan; Grupo Palmar; Grupo CIP; el Instituto de Estudios de Empresas; y el Grupo Sanitario ICOT.

IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS. Todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas, desarrollan hoy en día sus actividades en mercados globales y cambiantes, que condicionan su supervivencia. «Por ello, las entidades necesitan contar con estructuras de gestión fuertes y dinámicas que les permitan adelantarse a los cambios rápidos

para permanecer en los mercados de forma sostenible», explica Eduardo Sánchez, director de Qualitor Consultores.

Esta continuidad se ve condicionada, principalmente, por tres variables: la búsqueda y optimización de una excelente gestión; la búsqueda de las necesidades para la satisfacción de los clientes; y la adaptación a los cambios del mercado, adelantándose a la competencia.

«Estas entidades tienen como denominador común el hecho de desarrollar su objeto social desde el concepto de calidad, con el compromiso real de la dirección, que es quien lidera el proyecto, buscando una activa implicación de las personas que trabajan en la organización», argumenta Sánchez.

¿Pero, de qué sirve tener un producto o servicio de primera si los demás desconocen lo bien que funciona? Por este motivo, se utilizan herramientas que per-

miten diagnosticar la calidad de la gestión, comparar el nivel de excelencia y adelantarse a las necesidades y expectativas de los clientes-usuarios, así como de sus grupos de interés.

La mejora producida en la gestión de las organizaciones premiadas ha sido fruto de la aplicación de herramientas de forma coordinada, tales como la gestión por procesos de riesgos, la mejora continua, la aplicación de la estrategia, la orientación al cliente-usuarios y los grupos de interés, la medición constante de sus resultados, la motivación y capacitación de sus trabajadores, la seguridad de sus actuaciones y la prevención y preservación del medio ambiente. «Todo esto resulta clave para el éxito y/o la supervivencia de estas organizaciones, además de permitirles actuar en su sostenibilidad, desde el punto de vista económico, social y ambiental», aclara Sánchez.

Proceso de actualización

Tras el acto de entrega de las certificaciones, el director de Operaciones Nacionales de LRQA para España, Portugal y Cuba, Juan Martíes, ofreció a los asistentes una interesante ponencia sobre las novedades en las normas ISO 9001 y 14001 previstas para este año 2015:

■ Modificaciones en la ISO 9001

- Mejor redacción para hacerla más general y entendible a empresas de servicios.
- Mayor flexibilidad del sistema de documentación.
- Orientación del cliente hacia las partes interesadas.
- La gestión del cambio y resultados empresariales y/o sociales.
- Se incide en la mejora continua.
- Se pone el acento en la gestión del riesgo.

■ Modificaciones en la ISO 14001

- Introducción de conceptos más avanzados y ambiciosos para la gestión ambiental.
- Se introduce el concepto de "información documentada".
- Acción proactiva para la protección del medio ambiente.
- Se le da mayor presencia al concepto de indicador y a la mejora del desempeño ambiental.
- Enfoque del ciclo de vida más ambicioso.
- Comunicación transparente y proactiva.
- La gestión del riesgo y la acción preventiva.
- Lenguaje más claro (mejora de la estructura de la propia norma).

LRQA, entidad colaboradora del Acto de entrega de certificados de Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Modelo de Excelencia Europeo EFQM del Cabildo de Gran Canaria

LRQA
empresa líder en
Sistemas de Gestión

El Grupo Lloyd's Register cuenta con experiencia y prestigio en Sistemas de Gestión a nivel internacional de más de 250 años de historia. LRQA ofrece sus servicios de Business Assurance a clientes en más de 120 países, ayudándoles a proporcionar confianza adicional en sus procesos para mejorar el rendimiento de su negocio y la gestión de su riesgo.

En LRQA evaluamos su sistema de gestión, aplicando gap análisis o auditorías preliminares cuando sea necesario, para asegurar que cumple con los requisitos de una norma, esquema o conjunto de criterios.

Para más información visite nuestra página
www.lrqa.es



Improving performance
reducing risk

Compromiso con los usuarios. El Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IAS), perteneciente a la Consejería de Política Social del Cabildo de Gran Canaria, está realizando una importante apuesta por implantar progresivamente en todos sus centros un sistema de gestión de 'calidad total'



Satisfacción. El equipo del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria se mostraba orgulloso del importante paso dado en materia de gestión de calidad.

El Centro Dermatológico y El Sabinal certifican 'con nota' su calidad

M.G. / LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Los centros sociosanitarios dependientes del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IAS) del Cabildo de Gran Canaria, El Sabinal y Dermatológico, ubicados en el complejo de la Hoya del Parrado, acaban de obtener los certificados de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiental, basados en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. Las certificaciones las recogía el doctor Antonio Sarki, director de ambos complejos.

Durante el acto de entrega de los certificados, el consejero de Política Social Insular, José Miguel Álamo, destacaba "el compromiso y el esfuerzo de los profesionales", además de la fuerte apuesta que están llevando a cabo por "implantar progresivamente en nuestros centros sociosanitarios un sistema de gestión de calidad total".

Esta senda se inicia a través de la certificación con éxito de dos de los centros sociosanitarios de mayor relevancia, El Sabinal y Dermatológico, cumpliendo los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001 e UNE-EN ISO 14001 y de los reglamentariamente aplicables a la actividad que

se desarrolla por el sistema de gestión integrado. Proceso, igualmente, ya comenzado en el Centro Sociosanitario de Taliarte.

El consejero de Política Social gran Canaria señalaba que "lograr los niveles de calidad en la atención, obteniendo la satisfacción de los usuarios y de los agentes que intervienen, se ha convertido en un objetivo prioritario para los centros dependientes del Instituto de Atención

Social y Sociosanitaria (IAS) del Cabildo de Gran Canaria".

DOS CENTROS PUNTEROS. En los que se refiere al Centro Sociosanitario El Sabinal, la certificación es de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008, y de Gestión Medioambiental, según la norma ISO 14001:2004, a los servicios de residencia (médicos, enfermería, rehabilitación, terapia ocupacional, psicología, cocina y farmacia) y Centro de Día de Mayores.

Relación de entidades certificadas

- Cabildo de Gran Canaria IAS. Centro Sociosanitario El Sabinal: Certificado ISO 9001 e ISO 14001
- Cabildo de Gran Canaria IAS. Centro Sociosanitario Dermatológico: Certificado ISO 9001 e ISO 14001
- Hospital Perpetuo Socorro: Certificado ISO 9001 e ISO 14001
- Hospital Policlínico La Paloma: Certificado ISO 9001 e ISO 14001
- Formación Ocupacional Canaria (Focan): Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Grupo MBC: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Organización ICSE: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Grupo Alpez Glopí Servicios Integrales: Certificado ISO 9001 e ISO 14001
- Centro de Formación Empresarial AURA: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Centro de Estudios Master Anuscheh de Canarias: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Grupo Fuerteventura 2000, SL (Confuer / Centro de Formación de Hostelería y Turismo de Canarias, SL): Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Insforca Servicios y Formación, SL/ Infocan, SL: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Grupo Palmar: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Centro Internacional Politécnico Las Palmas - IParque: Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Instituto Canario de Estudios de Empresa (Incaem): Sello de Excelencia Europea EFQM 300+
- Grupo Sanitario ICOT: Certificado ISO 9001 y el certificado ISO 14001

gía, cocina y farmacia) y Centro de Día de Mayores.

En cuanto al Centro Sociosanitario Dermatológico, ha obtenido la Certificación de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008, y de Gestión Medioambiental, según la norma ISO 14001:2004, a los servicios de residencia (médicos, enfermería, rehabilitación, terapia ocupacional, psicología, cocina y farmacia) y Centro de Día de Mayores.