



# Applus<sup>+</sup>

**II Congreso Lucense de Medio Ambiente  
LVII Curso de Saúde Ambiental  
Programa Galego Municipios Saudables e  
Sostibles 2000-2020  
Vilalba (Lugo), 20-23 marzo 2017**

# Nosotros

Applus+ es una de las compañías líderes mundiales en Inspección, Ensayos y Certificación.

Proporciona soluciones para clientes en todo tipo de sectores, con el fin de garantizar que sus activos y productos cumplan con las normativas y reglamentos medioambientales y de calidad, salud y seguridad.



**18.700**

empleados en 2015



**1.702**

millones de euros  
ingresados en 2015



**70**

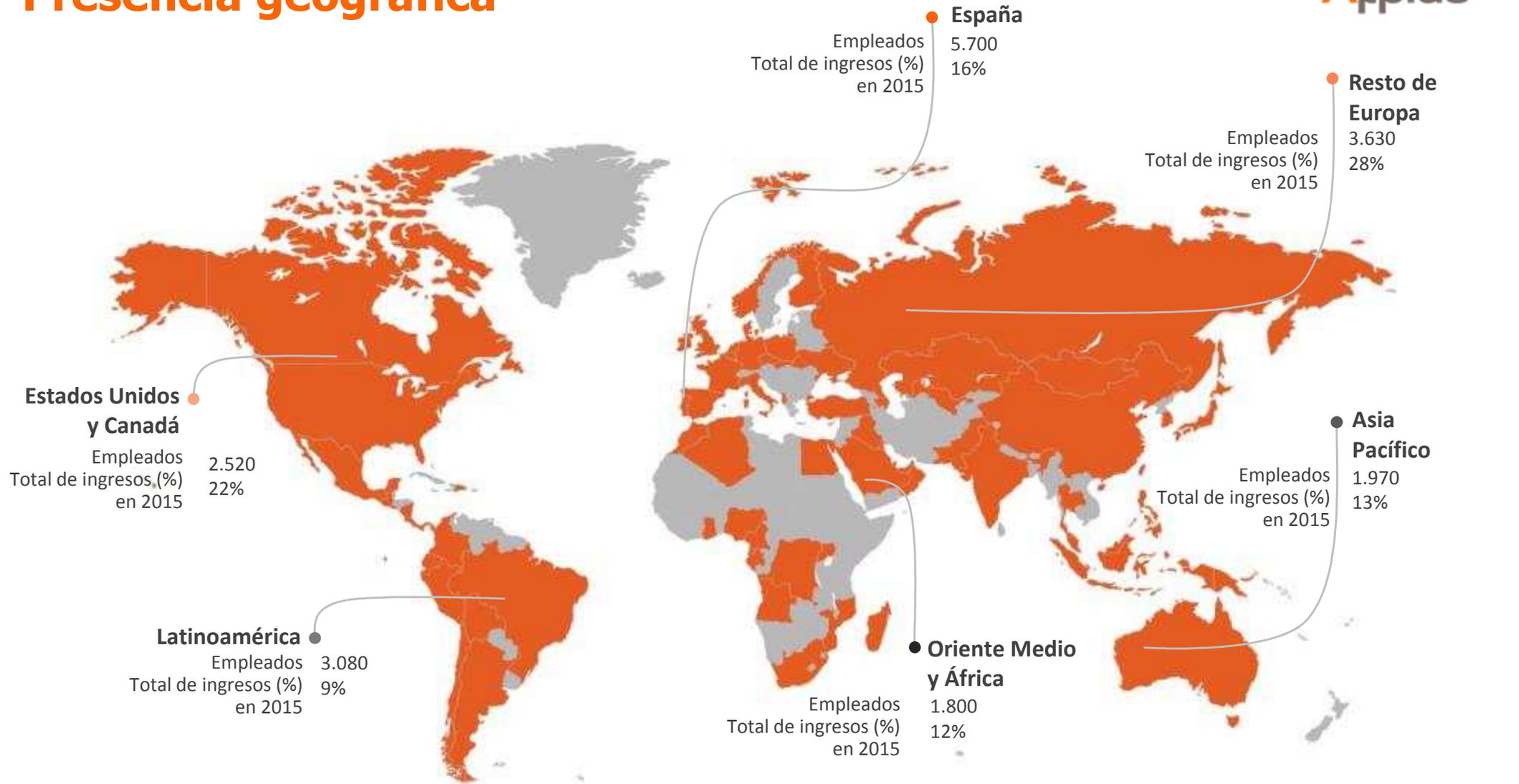
países en los  
5 continentes



**acreditada**

por las principales  
organizaciones  
internacionales

# Presencia geográfica



- ALBANIA
- ALEMANIA
- ANDORRA
- ANGOLA
- ARABIA SAUDÍ
- ARGELIA
- ARGENTINA
- AUSTRALIA
- AZERBAIYÁN
- BARÉIN
- BÉLGICA
- BOLIVIA
- BRASIL
- BRUNÉI
- CAMERÚN
- CANADÁ
- CATAR
- CHILE
- CHINA
- COLOMBIA
- COREA DEL SUR
- COSTA RICA
- DINAMARCA
- ECUADOR
- EE.UU.
- EGIPTO
- EL SALVADOR
- EMIRATOS ÁRABES UNIDOS
- ESLOVAQUIA
- ESPAÑA
- FILIPINAS
- FINLANDIA
- FRANCIA
- GABÓN
- GHANA
- GUATEMALA
- GUINEA ECUATORIAL
- HOLANDA
- INDIA
- INDONESIA
- IRAQ
- IRLANDA
- ITALIA
- JAPÓN
- KAZAKHSTÁN
- KUWAIT
- MADAGASCAR
- MALASIA
- MARRUECOS
- MÉXICO
- MONGOLIA
- MOZAMBIQUE
- NICARAGUA
- NIGERIA
- NORUEGA
- OMÁN
- PAKISTÁN
- PANAMÁ
- PAPÚA NUEVA GUINEA
- PERÚ
- POLONIA
- PORTUGAL
- REINO UNIDO
- REPÚBLICA CHECA
- REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO
- REPÚBLICA DOMINICANA
- SINGAPUR
- SUDÁFRICA
- TAIWÁN
- TAILANDIA
- TURQUÍA
- UCRANIA
- UGANDA
- UZBEKISTAN

## Applus+

DIVISIÓN ENERGY & INDUSTRY	DIVISIÓN LABORATORIES	DIVISIÓN AUTOMOTIVE	DIVISIÓN IDIADA
 1.187M€ ingresos  12.620 empleados	 55M€ ingresos  700 empleados	 297M€ ingresos  3.400 empleados	 162M€ ingresos  1.980 empleados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección industrial y medioambiental, asistencia técnica, ensayos no destructivos (END) y servicios de selección y provisión de personal cualificado.</li> <li>Petróleo y gas, industria, energía, telecomunicaciones, aeronáutica y construcción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laboratorios multidisciplinares de ensayos y desarrollo de producto.</li> <li>Aeronáutica, industrial y pagos electrónicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Inspección Técnica de Vehículos y soluciones para el control de emisiones contaminantes.</li> <li>Administraciones Públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circuitos de pruebas, servicios de diseño, ingeniería, ensayos y homologación.</li> <li>Automoción.</li> </ul>
    	 	   	
 			

\*Los datos aportados corresponden al cierre del año 2015.

## Cifras clave

La división cuenta con una plantilla

de **12.620 empleados**

**60** y opera en **países**



70%

Ingresos de **1.187** M€ en 2015

% de ingresos

## Principales servicios

- **Especializado en servicios de inspección y ensayos en ámbitos industriales.** Trabaja para diferentes sectores como construcción, energía, petróleo y gas, telecomunicaciones, etc.
- Sólida reputación gracias a la **innovación**, la **tecnología** y un **equipo de empleados altamente cualificados**.



## Applus+ en España

Inspección industrial y medioambiental, asistencia técnica, ensayos no destructivos (END) y servicios de selección y provisión de personal cualificado.

**Operamos desde 1981 en el mercado español, especialmente en el sector Power, Oil&Gas, Construcción, Telecomunicaciones y Administración Pública**



# Qué ofrecemos

Nuestros servicios abarcan todas las fases del proyecto; desde el análisis y estudio, pasando por la ejecución y montaje, hasta el mantenimiento y explotación.



## Industria



- Supervisión, asistencia técnica, inspección y ensayos en nuevos proyectos y en plantas/redes en operación:
  - Industrial mecánico
  - Redes eléctricas
  - Telecomunicaciones
- Organismo de Control



## Construcción

- Dirección de obra, inspección, asistencia técnica, control y ensayos en:
  - Infraestructuras
  - Edificación
- Eficiencia energética



## Medio Ambiente y PRL

- Inspección ambiental
- Laboratorios Ambientales
- Coordinación de seguridad y salud



- Ingeniería eléctrica
- Ingeniería mecánica
- Ingeniería de telecomunicaciones
  
- Ingeniería civil
- Project management
  
- Consultoría de gestión y estratégica
- Consultoría ambiental
- Ingeniería ambiental
- Consultoría en prevención de riesgos laborales
- Servicio de prevención ajeno
- Tecnologías de la información



## Conocimiento en Consultoría

Nuestra oferta de servicios va encaminada a apoyar el desarrollo de las organizaciones, mediante proyectos de transformación en diversas áreas de gestión: estrategia de la organización, excelencia operativa y de gestión, innovación de los productos y servicios, gestión del capital humano, gestión del cumplimiento de los requisitos legales y de cliente, seguridad de la información y gestión de las tecnologías de información.

### Mejora de procesos

- ⊕ Consultoría estratégica
- ⊕ Modelos de Excelencia
- ⊕ Consultoría de procesos y operaciones
- ⊕ Expectativas y resultados
- ⊕ Gestión de RRHH
- ⊕ Gestión de la innovación
- ⊕ Planificación y evaluación de políticas públicas

### Sistemas de gestión y outsourcing

- ⊕ Sistemas de gestión
- ⊕ Outsourcing de sistemas de gestión y procesos
- ⊕ Compliance

### Consultoría en tecnología de la información

- ⊕ Desarrollo de aplicaciones TI
- ⊕ Integración de Soluciones Tecnológicas: BPM, Business intelligence
- ⊕ Análisis de riesgos y seguridad de la información

### Formación

- ⊕ Cursos in company, abiertos y en colaboración/concertados

### Soportes tecnológicos

**Inc@web** soporte vía web, ágil y eficaz para los sistemas de gestión: gestión documental, BPM, gestión proveedores, multi-idioma, con licencias o servicio SaaS.

**S.A.LE.M** servicio de actualización y evaluación de requisitos legales de calidad, seguridad, medio ambiente y seguridad industrial a nivel internacional

**Auraportal** solución BPM que facilita el diseño y automatización de la ejecución de los procesos de negocio

**QlikView y Spotfire** soluciones BI de análisis de datos e indicadores del negocio

**Applusnet** plataforma de e-learning



**DRONES**, servicios ofrecidos por nuestros especialistas con el apoyo de **drones** para una mayor **precisión** y **ahorro** de **tiempo** y **costes** para el cliente



## Conocimiento en Medio Ambiente



Aportamos soluciones integrales de consultoría, ingeniería e inspección. Para ello, contamos con los medios tecnológicos más avanzados que, sumados a la calidad, conocimiento y experiencia de nuestro equipo técnico, nos permiten ofrecer un servicio diferencial, adaptado a las necesidades de cada cliente.

### Consultoría ambiental

- ⊕ Responsabilidad social empresarial (RSE)
- ⊕ Cambio climático y Huella ambiental
- ⊕ Servicios técnico-jurídicos y permitting ambiental
- ⊕ Fiscalidad Verde
- ⊕ Estudios de impacto medioambiental.  
Modelizaciones
- ⊕ Análisis de riesgos ambientales, accidentes graves
- ⊕ Economía circular y Análisis de ciclo de vida
- ⊕ Gestión de residuos
- ⊕ Outsourcing

### Formación

- ⊕ Cursos *in company*, abiertos y en colaboración/concertados

### Medio natural

- ⊕ Vigilancia ambiental 
- ⊕ Suelos contaminados y espacios degradados

### Ingeniería ambiental

- ⊕ Soluciones vectoriales de Ingeniería Ambiental
- ⊕ Proyectos de vertederos y depósitos controlados

### Control ambiental

- ⊕ Inspección ambiental en emisiones, calidad del aire, suelos, aguas, residuos y ruido
- ⊕ Verificación y calibración de Sistemas Automáticos de Medida
- ⊕ Laboratorio ambiental de higiene y de combustibles
- ⊕ Suministro, calibración y mantenimiento de Redes Automáticas de Control Ambiental

### Soportes tecnológicos

**Nor-Ma y S.A.LE.M** servicio de actualización de la legislación medioambiental

**Inc@web** conjunto de soluciones modulares, diseñadas y desarrolladas bajo tecnología web, con el objetivo de automatizar y controlar de manera integral el sistema de gestión, proporcionando un soporte ágil y de gran potencia

**Applusnet** plataforma de e-learning



**DRONES**, servicios ofrecidos por nuestros especialistas con el apoyo de **drones** para una mayor **precisión** y **ahorro** de **tiempo** y **costes** para el cliente



## Conocimiento en Prevención de Riesgos Laborales



Generamos soluciones para nuestros clientes que le permitan dar cumplimiento a las exigencias normativas y alcanzar la mejora continua de las condiciones de trabajo. Buscamos la eficacia y eficiencia de las organizaciones tanto en materia de prevención como en el conjunto de la empresa.

Nuestra participación en grupos de expertos y foros de seguridad y salud en el trabajo más importantes, nos permite no sólo conocer los requisitos actuales de la normativa, sino también estar presentes en su evolución y adelantarnos a las futuras exigencias reglamentarias.

### Coordinación y seguridad en obra

- ⊕ Coordinación de seguridad en obras
- ⊕ Asistencias técnicas



### Formación

- ⊕ Cursos *in company*, abiertos y en colaboración/concertados

### Servicio de prevención ajeno y consultoría

- ⊕ Servicio de prevención ajeno
- ⊕ Vigilancia de la Salud
- ⊕ Consultoría técnica y de gestión de PRL
- ⊕ Recurso preventivo
- ⊕ Coordinación actividades empresariales
- ⊕ Accidentes Graves



### Soportes tecnológicos

**S.A.LE.M** servicio de actualización y evaluación de requisitos legales de calidad, seguridad, medio ambiente y seguridad industrial a nivel internacional

**Appolo** Aplicación web para gestión de coordinación de contratistas

**Applusnet** plataforma de e-learning



**DRONES**, servicios ofrecidos por nuestros especialistas con el apoyo de **drones** para una mayor **precisión** y **ahorro de tiempo** y **costes** para el cliente

LIDERAZGO SUPERACION TECNOLOGIA SEGURIDAD F  
FUTURO COMPROMISO VISIÓN S



**II Congreso Lucense de Medio Ambiente**

**LVII Curso de Saúde Ambiental**

“A Responsabilidade Social Corporativa como ferramenta de excelencia empresarial”

## Responsabilidad social empresarial (RSE)

La Ley de Economía Sostenible, Estrategia Renovada de RS de la UE, la Reforma del Código Penal respecto de la responsabilidad de las personas jurídicas, etc, entre muchas otras disposiciones, determinan la tendencia hacia una mayor exigencia reglamentaria en materia de responsabilidad social empresarial.

- ❑ El modelo de sostenibilidad actual, incorpora no sólo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales y de buen gobierno, como factores imprescindibles en cualquier estrategia de negocio.
- ❑ Satisfacer a todas las partes interesadas (stakeholders); clientes, empleados, accionistas, proveedores, alianzas, medio ambiente, sociedad, etc
- ❑ Integrar la RS en cada decisión, proceso o estrategia de negocio a través de herramientas.



***Ser rentable hoy significa evolucionar hacia un nuevo modelo.  
La gestión responsable, sostenible e integrada de los grupos de interés.***

## ¿Cómo abordamos la RSE?:

### Diagnóstico de RSE

- Mapa de grupos de interés
- Prácticas internas de RSE (aspectos ambientales y sociales)
- Benchmarking con respecto a empresas de la competencia
- Determinación de la huella de carbono
- Determinación de la huella social
- Determinación huella ambiental (Análisis de ciclo de vida, ISO 14.040/14.046).

### Estrategia

- Planes Estratégicos / Directores de RSE
- Códigos de conducta/éticos
- Códigos de buen gobierno
- Política de RSE
- Inversión socialmente responsable
- Mitigación, adaptación y compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>



## Implantación

- Evaluación y control de proveedores y contratistas según criterios de RSE
- Planes de Igualdad conforme a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo (Igualdad efectiva de mujeres y hombres)
- Modelo de gestión para la prevención de delitos en las organizaciones (Ley 1/2015 reforma del Código Penal). IURISCERT (AENOR).
- Gestión social: SA-8.000, Gestión ética: SGE-21
- Gestión de la Responsabilidad Social: IQNET SR10/ ISO 26000
- Modelos EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Fundación másFamilia
- Accesibilidad: UNE 170.001 (1 y 2) y UNE 139.802
- Adhesión al Global Compact. Informes periódicos
- Sistemas de gestión de compliance UNE-ISO 19600.

**NOVOTEC** es Miembro del **ÓRGANO TÉCNICO DE NORMALIZACIÓN** constituido por AENOR en el año 2013 (AEN/CTN 307 SC1) para el desarrollo de las iniciativas internacionales de ISO en materia de "Compliance Programs" (ISO 19600) y "Anti-Bribery Management Systems" (ISO 37001).



## Medición

- Elaboración de un plan de seguimiento y verificación
- Diseño e implantación de indicadores de sostenibilidad

## Comunicación

- Memorias de sostenibilidad / G.R.I. 4
- Informes / Memorias de RSE
- Etiquetas y declaraciones ambientales (ISO 14025)
- Directiva 2014/95/UE Transparencia. Información no financiera e diversidad



## ESQUEMA NORMA 26000

### *¿Qué es la norma UNE-ISO 26000?*

Guía de responsabilidad social que proporciona orientación sobre los principios de la RS, el reconocimiento de la RS y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la RS y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

### 7 principios de la RS

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las PI
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los Derechos Humanos



### 7 materias fundamentales



## IQNet SR 10

Estándar que establece requisitos que aseguran la mejora continua del sistema de gestión de la responsabilidad social. Esta norma es de carácter certificable



1. Principios de RS internacionalmente reconocidos (ISO 26000)
2. Principios relacionados con sistemas de gestión:
  - 1 Transversalidad
  - 2 Liderazgo
  - 3 Enfoque de los grupos de interés
  - 4 Coherencia con los compromisos adquiridos
  - 5 Voluntariedad
  - 6 Adicionalidad
  - 7 Eficiencia
  - 8 Mejora continua



## IQNet SR 10



- **Accionistas:** eficacia y eficiencia en la gestión, transparencia informativa, derechos de voto, ...
- **Empleados:** no discriminación, derecho a la intimidad, salud y seguridad, entornos accesibles, conciliación, ..
- **Clientes, usuarios y consumidores:** promoción y publicidad, contratos, honestidad, atención al cliente, ...
- **Proveedores y colaboradores:** fomento de los principios de la RS en la cadena de suministro, formalización y cumplimiento del contrato, honestidad, ...
- **Alianzas y colaboradores**
- **Competidores**
- **Administración:** colaboración y transparencia, obligaciones fiscales, honestidad, ...
- **Comunidad y sociedad:** compromiso, promoción del desarrollo local, inversión en la comunidad y en la sociedad, ...
- **Medio Ambiente:** prevención contaminación y cambio climático, preservación y restauración de los ecosistemas, respeto a los animales.

## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### La guía GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

- Iniciativa promovida por el **CERES** (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el **PNUMA** (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).
- Institución independiente desde el año 2002.

**Global Reporting Initiative** proporciona directrices para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad, mediante protocolos técnicos e indicadores sobre los diversos temas que se tratan: trabajo, energía, recursos naturales, resultados económicos...

Proporciona un marco para la presentación de Memorias de Sostenibilidad y ofrece la posibilidad de comparación entre distintas empresas.

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)



## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### Memorias de sostenibilidad en el marco GRI

Global Reporting Initiative™



Herramienta voluntaria y consensuada para las empresas que deseen informar acerca de sus actuaciones en los campos ligados al desarrollo sostenible.

**Es una herramienta con credibilidad, oficialmente reconocida y mundialmente extendida, comparable y consistente.**

- ✓ Documento útil para presentar el impacto humano y ecológico de una empresa.
- ✓ Ayuda a definir, promover, coordinar y evaluar objetivos de mejora continua.
- ✓ Relaciona los tres elementos que componen la sostenibilidad: económico, ambiental y social.
- ✓ Herramienta flexible que permite su aplicación gradual.
- ✓ Total libertad en la periodicidad de publicación de las memorias.
- ✓ Ofrece información clara, fiable, comparable y metódica del impacto económico, social y medioambiental de las organizaciones.
- ✓ Pretende elevar la información sobre RSC al nivel de que ahora goza la información financiera.

## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### Estructura de la memoria de sostenibilidad

El contenido del informe se organiza en lo que considera GRI una estructura lógica, animando a las organizaciones a seguir este orden a la hora de redactar sus informes.

#### 1. Estrategia y análisis

#### 2. Perfil de la organización

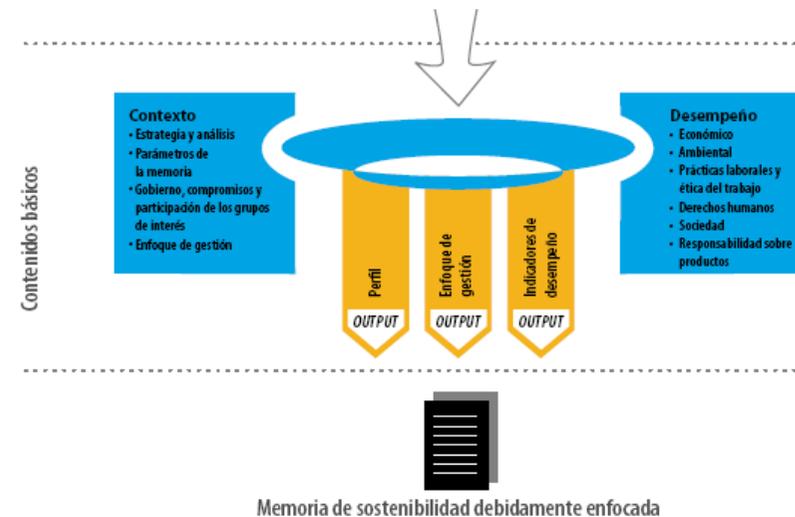
#### 3. Parámetros de la memoria:

- Perfil de la memoria
- Alcance y cobertura de la memoria
- Índice de contenidos
- Verificación

#### 4. Gobierno, compromisos y participación de los stakeholders

#### 5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

- Principales indicadores de desempeño
- Indicadores GRI adicionales que se hayan incluido
- Indicadores de suplementos sectoriales GRI que se hayan incluido



## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### Indicadores de desempeño

CUADRO 1: CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA

Categoría	Economía	Medio ambiente
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño económico</li> <li>• Presencia en el mercado</li> <li>• Consecuencias económicas indirectas</li> <li>• Prácticas de adquisición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Energía</li> <li>• Agua</li> <li>• Biodiversidad</li> <li>• Emisiones</li> <li>• Efluentes y residuos</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Transporte</li> <li>• General</li> <li>• Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li> </ul>

## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### Indicadores de desempeño

Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Relaciones entre los trabajadores y la dirección</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Capacitación y educación</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>• Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>• Trabajo infantil</li> <li>• Trabajo forzoso</li> <li>• Medidas de seguridad</li> <li>• Derechos de la población indígena</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>• Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Lucha contra la corrupción</li> <li>• Política pública</li> <li>• Prácticas de competencia desleal</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Evaluación del impacto social de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación por impacto social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>• Comunicaciones de Mercadotecnia</li> <li>• Privacidad de los clientes</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> </ul>

## NUEVO ENFOQUE NORMAS ISO 9001/14001

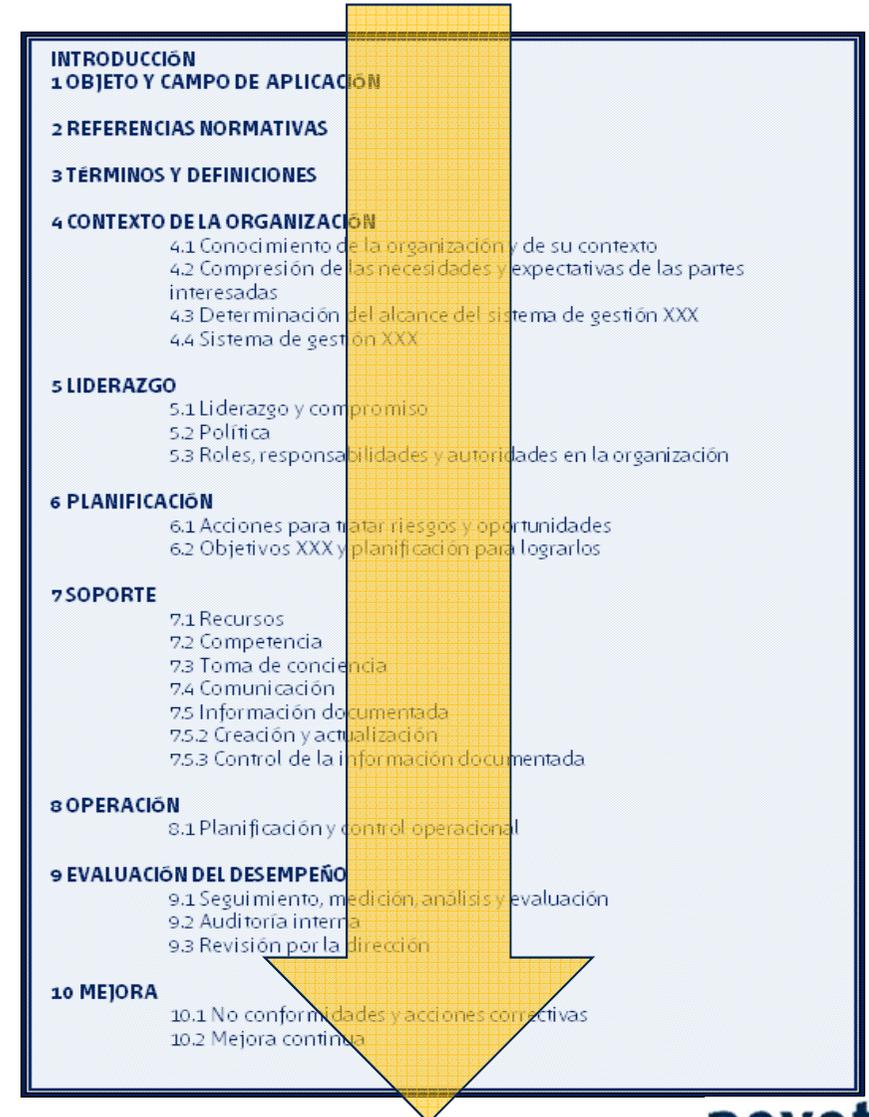
### Principales ejes en la Norma

#### Conceptos que se incorporan o se refuerzan:

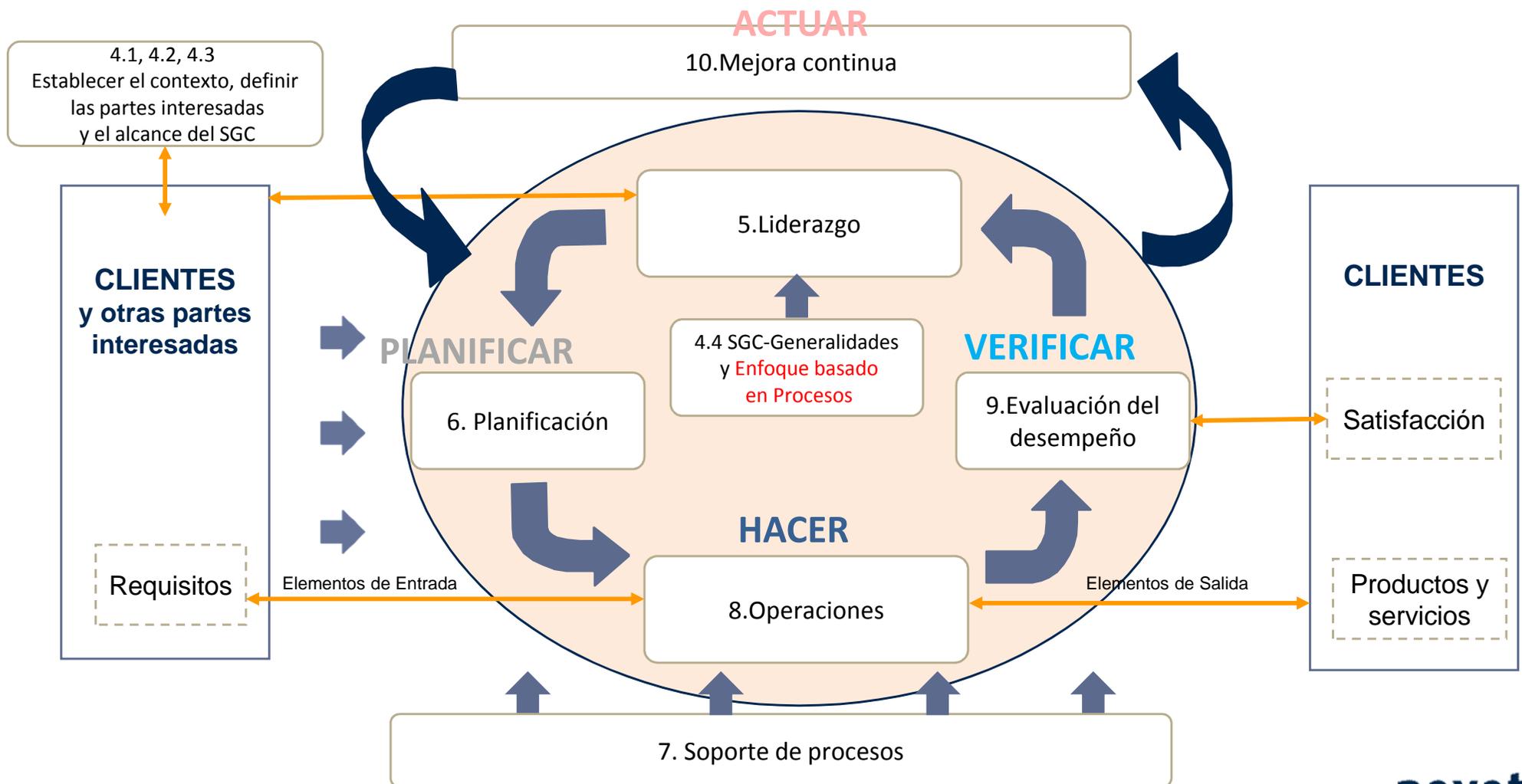
- **Contexto de la organización**
- **Liderazgo**
- **Enfoque a procesos**
- **Riesgos**
- Aplicabilidad a servicios
- Gestión del cambio

#### Otros aspectos en ISO 9001:2015

- El conocimiento en la organización
- La comunicación
- Información documentada
- Provisión externa



### Ciclo de mejora PDCA es revisado bajo este nuevo enfoque



Principales ejes en la Norma

## Contexto de la organización



- Considerar aspectos internos y externos en la planificación del Sistema
- Partes interesadas directamente relacionadas con el alcance del Sistema

- Competencia
- Tecnología
- Cultura de empresa
- Proveedores
- Distribuidores
- Entorno legal
- Factores sociológicos
- Situación económica
- Administración

Factores que inciden en el Sistema y partes interesadas



## DAFO como herramienta para el análisis del contexto

Herramienta matriz DAFO para la identificación de los diferentes elementos tanto internos como externos que pueden afectar a la organización y que definen el contexto de la organización. A través de la matriz DAFO podremos identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización. No sólo es necesario identificar el contexto, sino que habrá que analizarlo y tratarlo.

## ¿Por qué nos vemos así? (DAFO)

### DEBILIDADES

- Puntos débiles
- ¿En que flaqueo?
- ¿En que flaqueamos?
- ¿Qué me impide funcionar de manera óptima?
- ¿Qué deberíamos mejorar?

### AMENAZAS

- ¿Qué nubarrones ves venir?
- ¿Qué cambios ves venir?
- ¿Qué hacen las empresas de la competencia?
- ¿Necesitamos mejoras tecnológicas?

*"Si pudiéramos saber primero*

*dónde estamos*

*(diagnóstico)*

*y hacia dónde vamos*

*(visión, dirección de desarrollo),*

*podríamos juzgar mejor*

*qué hacer*

*y cómo hacerlo*

*(plan operativo).*

**Abraham Lincoln**

### FORTALEZAS

- ¿En que eres el mejor?
- ¿Qué **funcionamos** bien?
- ¿Qué marca la diferencia con la competencia?
- ¿Que nos hace menos vulnerables?

### OPORTUNIDAD

- ¿Qué oportunidades ves venir?
- ¿Qué ocasiones hay que aprovechar?
- ¿Hacia donde podemos crecer?

## Diagnóstico de situación actual

### Análisis INTERNO

#### DEBILIDAD

Aspecto negativo de una situación interna y actual

### Análisis EXTERNO

#### AMENAZA

Aspecto negativo del entorno exterior y su proyección futura

#### FORTALEZA

Aspecto positivo de una situación interna y actual

#### OPORTUNIDAD

Aspecto positivo del entorno exterior y su proyección futura

## Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

### HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

#### PASO 1. IDENTIFICAR PARTES INTERESADAS

Cada organización debe identificar sus propios stakeholders, pues en función de su tamaño, ámbito de actuación, actividad... se relacionará más con unos grupos y otros y la intensidad de esas relaciones será variable. Sin embargo, los stakeholder con los que se relacionan las empresas pertenecen, en general, a alguna de estas categorías.



3. Es necesario que este paso se ejecute siempre dado que pueden surgir nuevos actores en la medida que la compañía va trabajando y adquiriendo experiencia y/o amplía su portafolio de servicios.

#### PASO 2. IDENTIFICAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

**Necesidad:** aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir. Todo aquello que sea inherente al producto y necesario para el cliente es una necesidad es decir no pueda quitar de servicio o producto.

**Expectativa:** Esperanza de realizar o conseguir algo

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
Accionistas	Ingresos	Buena gestión, eficiencia, posicionamiento
Alta dirección	Metas trazadas	Cumplimiento de metas
Empleados y trabajadores	Pago de salarios	Estabilidad, motivación, Ambiente laboral
Clientes y consumidores	Pago oportuno y compras	Crecimiento, igualdad, en el trato, transparencia
Competencia y mercados	Competitividad, Requerimientos del mercado	Ser mas competitivos, Satisfacción de necesidades

**2.2.4** El concepto de las partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente con el cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. (Tomado de NTC ISO 9000:2015 Página 8).

PARTES INTERESADAS	CANALES DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DETECTADAS	REQUISITOS DEL SIG

## Principales ejes en la Norma

Liderazgo

Toda la organización (no sólo la alta dirección) debe demostrar liderazgo y compromiso con el SGC



Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización  
*(Principio de Gestión de la Calidad)*

Autoridad



Liderazgo



Liderazgo

## Principales ejes en la Norma

- 0 Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Liderazgo

¿Cómo se percibe el liderazgo?  
Revisando si el SGC esta alineado con la estrategia de la organización

## Requisitos

- 5.1 Demostrar liderazgo y compromiso
  - Integrar SGC con procesos de negocio
  - Involucrar, dirigir y apoyar a las personas
- 5.1.2 Enfoque al cliente
- 5.2 Política de la calidad
- 5.3.3 Asignar roles, responsabilidades y autoridades

Representante de la Dirección

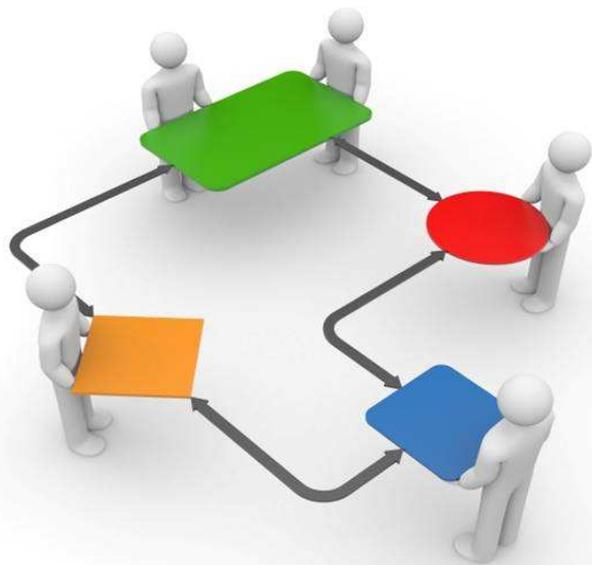
- 9.3 La alta dirección debe revisar el SGC

Principales ejes en la Norma

## Enfoque basado en procesos

La nueva ISO 9001 refuerza la gestión por procesos

- Determinación de procesos: **elementos de entrada** y resultados esperados
- Seguimiento y medición: **indicadores**
- Identificar **riesgos\*** de no obtener los resultados previstos
  1. Dibujar y documentar los procesos.
  2. Analizar los escenarios en los que no se pueden conseguir los resultados previstos (analizar los factores externos e internos que nos afectan)
  3. Definir acciones para evitar esos riesgos y poder obtener los resultados esperados



\* **Novedad:** se introduce concepto ``riesgos`` en procesos.

## Principales ejes en la Norma

- 0 Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Enfoque basado en procesos

### Requisitos

**0.3** Explica y refuerza el enfoque

**4.4** El SGC y sus procesos

- Inputs y outputs del proceso
- Secuencia e interacción
- Criterios, indicadores
- Recursos
- Responsabilidades
- Riesgos
- Medición, Evaluación y mejora

**8.1** Planificación y control operacional, referenciando al 4.4

## Principales ejes en la Norma



Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado

## Enfoque basado en el riesgo

Siempre implícito en ISO 9001

Sistema de gestión



Carácter preventivo

- Aplicación bajo el alcance de ISO 9001
- Planificación del SGC y sus procesos (en la planificación y definición de **procesos** del SGC hay que tener en cuenta los riesgos)
- No hay requisitos sobre metodología de evaluación de riesgos

\* **Novedad**: Hay que realizar el análisis de riesgos de todos los **procesos**

### Requisitos de las nuevas normas sobre los riesgos y oportunidades

- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el contexto de la organización
- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades relacionados con las necesidades y expectativas de partes interesadas pertinentes.
- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales/peligros y riesgos.
- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades relacionados con las obligaciones de cumplimiento (requisitos legales y otros requisitos).
- ✓ Información documentada con los resultados del análisis de riesgos.
- ✓ Analizar los cambios en los riesgos y oportunidades durante la Revisión por la Dirección de una forma idónea y eficaz.

Fruto de todos estos análisis se revisará la adecuación de la política y objetivos a la estrategia de la organización.

PROCESO	RIESGO	EVALUACIÓN	MEDIDAS DE CONTROL YA EXISTENTES	PLAN DE ACCIÓN ASOCIADO	SEGUIMIENTO

Otros aspectos en ISO 9001:2015

## Gestión del conocimiento

**Determinar y mantener el conocimiento obtenido por la organización y sus personas**

- La Norma nos va a pedir que tengamos en cuenta este conocimiento (no incluido en requisitos de formación) y pongamos los medios necesarios para no perderlo

Perder este conocimiento es un **RIESGO**

- Conocimiento necesario para:
  - La operación de procesos
  - Cumplimiento de requisitos

- Puesto en disposición según se necesite



Otros aspectos en ISO 9001:2015

Comunicación

Vinculado a la parte de **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

**Determinar comunicaciones internas y externas**

Hacer un análisis de si la comunicación se realiza de forma eficaz

- Si el uso de los medios de comunicación son adecuados
- Si la información llega a quién y cuando tiene que llegar
- Si el soporte es el adecuado



La Responsabilidad Social es uno de los aspectos que más preocupa a las empresas y organizaciones en general tras la crisis de reputación que afecta a los gestores y compañías de todo el mundo.

Los tres pilares sobre los que debe asentarse el buen gobierno son “el cumplimiento de las normas establecidas, la transparencia y la autorregulación”.

La sociedad del futuro debe atender los tres frentes.

Las organizaciones deben crecer siendo

**económicamente viables, socialmente responsables y medioambientalmente sostenibles.**

