

# **GEIN 5 WIKIEMPRESA**

Piqueras Sastre, Alejandro  
Serra Castillo, Ramon  
Sureda Pol, Maties

Vela Martin, Jose A.

# Índice

- Normas de certificación ISO.....Pág.3
- Cuadro de mando integral CMI.....Pág.5

# Normas de certificación ISO

## Significado:

Las normas ISO se utilizan asegurarse de que las cosas se hacen de la misma manera a partir de una compañía a otra y de un país a otro. ISO fue creada para establecer "normas internacionales de consenso para sustituir a las normas específicas de cada país para promover el comercio internacional". Estas normas internacionales asegurar que un tornillo hecho en Francia es el mismo que un tornillo fabricado en China y que ambos tornillos funcionará en un motor hecho en Japón.

## Tipos:

ISO ha creado miles de diferentes normas para diferentes tipos de profesiones y oficios. Las dos mejores conocidas son las normas ISO 9000 e ISO 14000.

ISO 9000 se refiere a servicio al cliente. Estandariza las maneras en que una empresa satisface sus clientes.

ISO 14000 se ocupa de la gestión ambiental. Estas normas frente a las empresas hacer las cosas a "minimizar los efectos nocivos sobre el medio ambiente causados por sus actividades".

También hay otras como:

ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/  
Reportes Técnicos

ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental  
Etc.

## Características generales de las normas:

- Las normas ISO 14000 son estándares voluntarios y no tienen obligación legal.
- Tratan mayormente sobre documentación de procesos e informes de control.
- Han sido diseñadas para ayudar a organizaciones privadas y gubernamentales a establecer y evaluar objetivamente sus Sistemas de Gestión Ambiental.
- Proporcionan, una guía para la certificación del sistema por una entidad externa acreditada.
- No establecen objetivos ambientales cuantitativos ni límites en cuanto a

emisión de contaminantes. No fijan metas para la prevención de la contaminación ni se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que establecen herramientas y sistemas enfocados a los procesos de producción de una empresa u otra organización, y de las externalidades que de ellos deriven al medio ambiente.

- Los requerimientos de las normas son flexibles y, por lo tanto, pueden ser aplicadas a organizaciones de distinto tamaño y naturaleza.

### **Beneficios:**

Estar con certificación ISO es importante para un negocio. Muchas organizaciones como Ford requiere a todos sus proveedores ser certificados por ISO. Debido a esto, las empresas sin certificación ISO lo tienen más difícil para obtener contratos con empresas grandes y lucrativas. Además, las normas ISO ayudan a muchas empresas a mejorar la calidad de su trabajo.

### **Consideraciones:**

Recibir la certificación ISO es un proceso largo, difícil y costoso. Para convertirse en la certificación ISO, la empresa debe anotar todos los aspectos de las operaciones de negocio; algo que suele ir en contra del estilo de una organización empresarial en rápida evolución. Debido a esto, muchas empresas de nueva creación suelen estar fuera de la certificación ISO hasta que sea absolutamente necesario.

### **Entidades de certificación ISO**

Entidad Nacional de Creditación (ENAC) - "<http://www.enac.es/>"

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)  
- "<http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>"

GlobalGROUP - "<http://www.globalgroup.net/spain/>"

### **Bibliografía:**

<http://www.iso.org/iso/home.html>

[http://www.ehow.com/about\\_5135107\\_iso-certification-rules.html](http://www.ehow.com/about_5135107_iso-certification-rules.html)

<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>

# Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral fue desarrollado en 1992 por Kaplan y Norton. El CMI es distinto de los demás sistemas de planificación y control porque tiene una serie de premisas:

- Las organizaciones están en un contexto cambiante y competitivo, por lo que la adaptación del negocio es un reto para las mismas.
- La esencia de una empresa. Se trata de recursos intangibles o el capital intelectual, es decir, la forma de hacer las cosas, organizarse, etc...
- Encontrar el equilibrio entre corto y largo plazo

El CMI es por lo tanto un sistema de gestión estratégica de la empresa, que consiste en:

- Formular una estrategia consistente y transparente
- Comunicar la estrategia a través de la organización
- Coordinar los objetivos de las diversas unidades organizativas
- Conectar los objetivos con la planificación financiera y presupuestaria
- Identificar y coordinar las iniciativas estratégicas
- Medir de un modo sistemático la realización, proponiendo acciones correctivas oportunas.

El modelo de Kaplan y Norton considera que hay que ver la empresa desde cuatro perspectivas:

- Perspectiva financiera: Se basa en el control de gestión en forma de indicadores financieros. Sirve para describir lo que los propietarios esperan con respecto a la rentabilidad y crecimiento de la empresa.
- Perspectiva del cliente. Se basa en identificar el cliente, crear valores, satisfacer su demanda y analizar e porque acepta pagar por ello. Con esta información adaptarse para aumentar y asegurar la fidelidad de los clientes.
- La perspectiva del proceso interno: Se basa en describir todos los procesos de la empresa. Sirve para identificar los recursos y capacidades que la empresa necesita para mejorar. Algunos indicadores son: Tiempo de proceso, tiempo de entrega, porcentaje de defectos....
- La perspectiva de aprendizaje y crecimiento: Se basa en encontrar la forma mas eficaz y eficiente de llevar a cabo los procesos que crean valor para los clientes.

El procesos de creación se lleva a cabo mediante los siguientes pasos:

1. Definir el sector de actividad, su desarrollo y el papel de la empresa.
2. Establecer o confirmar la misión de la empresa
3. Establecer las cuatro perspectivas
4. Identificar factores críticos de éxito (FCE)
5. Desarrollar indicadores, su medida, calores objetivo y compatibilidad para cada perspectivas.
6. Desarrollar un plan de acción.

### **Páginas de interés/ampliar información**

<http://www.slideshare.net/rinconmaribel/que-es-un-cuadro-de-mando-integral-2738832#btnNext>

<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Cuadro\\_de\\_mando\\_integral](http://es.wikipedia.org/wiki/Cuadro_de_mando_integral)

### **Bibliografía**

- Apuntes Empresa GEIN