

La Gestión de las Interfases como clave de la Gestión por Procesos

En el marco de la Semana Europea de la Calidad, los consultores de Acorde Consulting Javier de la Peña y Raquel Escallada participaron como ponentes en la jornada **"La gestión de las Interfases como clave de la Gestión por Procesos"** organizada por CEBEK.

La jornada tuvo un enfoque eminentemente práctico, y estuvo orientada a abordar situaciones habituales de las empresas.

Se analizaron los errores más frecuentes en la gestión de las interfases, que un muchos casos vienen marcados por una incorrecta definición de los procesos, por no haber potenciado herramientas de comunicación entre procesos, etc. analizando diferentes situaciones tanto para las interfaces internas como para las externas. Se presentó el contrato entre procesos como nexo de unión para los diferentes procesos.

Con el fin de aligerar un tema arduo, como es la gestión de las interfases de procesos, se dio la oportunidad a los asistentes de participar en el juego "la máquina de la interfaz" que, en un tono distendido, permitió a los asistentes medir su grado de avance en la gestión de interfases de procesos.



Raquel Escallada y Jose Antonio Calvo de Acorde Consulting, Pilar Dosal de Diputación Foral de Bizkaia, Luz Empananza de Aenor y Vicente Villar de Azpie

NUESTROS CLIENTES



EROSKI PMG sigue avanzando en la mejora de su modelo de gestión.

El grupo Eroski tiene junto a su sede central de Elorrio (Bizkaia) la plataforma de mercancías generales que sigue avanzando de forma sólida en la mejora de su modelo de gestión hacia la excelencia. Eroski PMG es una organización de 500 personas y su área de gestión logística abarca aproximadamente 500 centros de los cuales 30 son hipermercados y el resto supermercados. En 2002 obtuvieron el nivel de Q de plata en la evaluación externa realizada por Euskalit. Desde entonces, no han dejado de incorporar mejoras y avanzado en su camino hacia la excelencia, siendo uno de las organizaciones que avanzan en vanguardia de todo el grupo.

Los profesionales de Acorde Consulting venimos colaborando con Eroski PMG desde 2005, en distintos aspectos de su modelo de gestión, tanto en la dinamización de ejercicios de autoevaluación como en la revisión y adaptación de su modelo de gestión por procesos, despliegue de estrategias, adaptación de cuadros de mando, etc..



Javier de la Peña, Consultor de Acorde Consulting durante la sesión de trabajo con un grupo de trabajadores de Eroski PMG

La última acción puesta en marcha en este contexto por el equipo directivo de Eroski PMG es la extensión de la autoevaluación a personas más allá del equipo directivo. Tras bastantes años de utilizar la autoevaluación como elemento clave de cara a su planificación estratégica, se pretende entrar a un detalle mayor a todos los niveles de la organización. Para ello, el

equipo de Acorde Consulting está dinamizando una serie de sesiones de trabajo basadas en la metodología "Metaplan", en la que 37 personas (todos ellos "coordinadores", "no coordinadores" y "mandos intermedios") aportarán sus conclusiones de forma que sirvan como valiosísimo punto de partida para la autoevaluación a realizar por el equipo directivo. Este tipo de dinámicas son muy recomendables para organizaciones que, como Eroski PMG, llevan años evaluándose con el modelo EFQM y necesitan nuevas fórmulas que les ayuden a detectar puntos clave de mejora.

La Memoria de Sostenibilidad: elemento de comunicación de la empresa

Dentro de los actos programados en la Semana Europea de la calidad, se celebró en Barakaldo la jornada "la Memoria de Sostenibilidad: elemento de comunicación de la empresa" organizada por Azpiegitura. Como ponentes participaron Jose Antonio Calvo (Director de Acorde Consulting), Raquel Escallada (Consultora de Acorde Consulting), Luz Empananza (AENOR), Elena Guede (Lemona Industrial) y Pilar Dosal (Diputación Foral de Bizkaia).

AENOR enfocó su ponencia desde un punto de vista normativo mostrando los Modelos y herramientas actuales para desarrollar la RSE en la empresa.

Jose Antonio Calvo con su ponencia **Responsabilidad social en empresas excelentes** abordó el término RSC desde sus orígenes y ponderó el Principio de Excelencia "Responsabilidad Social" en el ámbito del modelo EFQM, como una de las piezas clave en las empresas.

A continuación Raquel Escallada pronunció su ponencia **Gestionar y Comunicar la responsabilidad social de una empresa y cómo elaborar una memoria de sostenibilidad** analizando aspectos relacionados con la gestión y la comunicación de la RSE. Se expuso que partiendo de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, es importante definir un marco de actuación en materia de RSC y actuar en mejorar la RSC, integrando las actuaciones en la estrategia de la empresa.

Por último, la participación de Elena Guede sirvió para corroborar los aspectos más teóricos de la jornada y ver la trayectoria seguida por Lemona Industrial en el ámbito de la RSC.

NOTICIAS

Talleres de INNOVACIÓN - Jornadas INNOSHOCK. Nuestro consultor homologado por + innova, Javier de la Peña, lleva realizados 6 talleres de innovación, teniendo previstos un número importante para el próximo año.

Inscripciones: www.plusinnova.net/berrikuntza-agendak

Eva de Quevedo (consultora de Acorde Consulting) ha sido **homologada por EUSKALIT** como formadora en el módulo I: Q turística en hoteles y restaurantes del XV curso en gestión de calidad y excelencia