

amat

*“La excelencia no es un acto, sino un hábito”*  
- Aristóteles

amat  
ABOGADOS

LA IMPORTANCIA DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE

# Gestión de calidad

Implementar un sistema de gestión de calidad en una Empresa ayuda a **GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

## >> ¿Qué significa calidad?



*"Calidad es alcanzar y superar las expectativas de nuestros clientes la primera vez y todas las demás" (American Express).*



*"Calidad significa proveer a nuestros clientes externos e internos de productos y servicios innovadores que satisfagan plenamente sus requerimientos" (Rank Xerox).*



Si lo podemos hacer mejor y el cliente está satisfecho, estamos dando calidad: **NOS ASEGURAREMOS EL ÉXITO NO SÓLO ALCANZANDO SINO TAMBIÉN SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.**

## >> ¿Cómo?



### Liderazgo

*IMPULSAMOS para alcanzar nuestros propósitos*



### Planificación

*DÓNDE ESTAMOS Y DÓNDE QUEREMOS IR*



### Apoyo y operación

*INTERPRETAMOS qué necesitan nuestros clientes, GENERAMOS las ACTIVIDADES NECESARIAS, damos cumplimiento a la PROMESA de VALOR*



### Evaluación del desempeño

*OSBERVAR qué salió BIEN y MAL (Auditamos) según INDICADORES*



### Mejora continua

## >> ¿Qué beneficios, internos y externos, reporta a su empresa?

- Mejora la CREDIBILIDAD ante clientes y su FIDELIZACIÓN
- Genera AHORROS a través de la eficiencia
- Ayuda a OPTIMIZAR PROCESOS: disminuye errores, previene riesgos, mejora el control de operaciones
- Aumenta la satisfacción del cliente: cumplimos con sus exigencias
- Mejora la Gestión del conocimiento: Control de DATOS y DOCUMENTOS
- Mejora la PARTICIPACIÓN en LICITACIONES PÚBLICAS y PRIVADAS
- VENTAJA COMPETITIVA en el Sector

# Gestión ambiental

La protección del medio ambiente es esencial para la calidad de vida de las generaciones actuales y futuras.

El reto radica en combinarla con un crecimiento económico continuo y sostenible a largo plazo.

La política Medioambiental se fundamenta en la convicción de que unas normas ambientales rigurosas estimulan las oportunidades de innovación y negocio

## >> ¿En qué consiste?



### **Estudiar, analizar y reducir los impactos**

*asociados a nuestras actividades*



### **Definir Políticas Ambientales**

*para todos nuestros procesos*



### **Cumplir estrictamente legislación ambiental**

*aplicable a nuestras actividades, procesos productivos y servicios*



### **Fijar objetivos y metas**

*ambientales anualmente. Prioridades Ambientales*



### **Formar y sensibilizar sobre el respeto**

*medioambiental a los empleados*

## >> Principales ventajas

- Garantizamos Cumplimiento de la legislación
- Gestión de los recursos: ahorro en costes y consumos
- Mejora la eficiencia de procesos productivos, y reduce la cantidad de residuos
- Reduce el riesgo de accidentes medioambientales
- Potencia la imagen corporativa ante la sociedad y los consumidores mediante el Compromiso medioambiental
- Mayor facilidad para acceder a ayudas y subvenciones públicas
- Ventajas frente a sus competidores en el mercado. Se eliminan barreras comerciales: grandes compradores, comercio exterior...
- Facilita la obtención de servicios financieros y de seguros más ventajosos

LA IMPORTANCIA DEL

# Compliance

## >> ¿Qué significa compliance?



Es el CUMPLIMIENTO CORPORATIVO: capacidad que tiene una organización de garantizar que sus empleados, sus contratistas o sus asociados cumplan con las leyes, los reglamentos, las normas, las prácticas éticas, las políticas y los acuerdos internos que tienen alcance sobre la organización.

## >> ¿Cómo?



**Detección y evaluación de riesgos penales**



**Documentación:**

Código Ético  
Política de Compliance



**Plan de acción:**

Controles y repositorios de evidencias



**Formación**



**Canal de denuncias**



**Revisión e informe anual**

## >> ¿Qué importancia tiene?

- ▶ *Imaginemos las posibles consecuencias que cada acción u omisión tiene en la actividad diaria de la Organización:*



**Tras la noticia lo primero que se comprobará es:**

- ✓ *Si la Empresa tenía controles*
- ✓ *Si la Empresa tenía medidas preventivas*

## >> Ventajas para su empresa

- Exención de la responsabilidad legal y penal de las Empresas
- Detección Mala Práxis
- Mejora reputación e imagen, aumentando el valor de la compañía
- Generador de confianza
- Ahorro en Sanciones y Costes de Imagen: impacto en ventas
- Ventaja competitiva en licitaciones
- Mejora en condiciones para concursos públicos y contratación internacional
- Mitiga el riesgo de Fraude Interno
- Acceso a ayudas y subvenciones

## >> Ventajas para la sociedad

- Organizaciones más COMPROMETIDAS, ÉTICAS Y TRANSPARENTES
- INTEGRIDAD
- CONFIANZA INSTITUCIONAL
- COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO IGUALDAD Y JUSTICIA SOCIAL

# Sobre nosotros

- **Equipo Multidisciplinar**  
*IMPULSAMOS para alcanzar nuestros propósitos*
- **Contrastada Experiencia y Solvencia**  
*DÓNDE ESTAMOS Y DÓNDE QUEREMOS IR*
- **Bajo la Metodología:**  
*Planificar, Hacer, Verificar y Actuar*

## >> Generamos valor

- ▷ **Asesoramos**
- ▷ **Desarrollamos y documentamos**
- ▷ **Implementamos**
- ▷ **Certificamos**

*amat*  
ABOGADOS

Enrique Amat Amores



[www.enriqueamat.es](http://www.enriqueamat.es)