José Luis Contreras
Director General de Best Business Service, empresa Normalizadora.
Fundador del Grupo profesional en Linkedin "PlanInnova"
Creador de Topempresa.com

Norma referencial internacional SGE 900:2011: para la Gestión Experta de empresas

La SGE 900:2011 es la norma que promueve e impulsa la gestión experta de empresas como respuesta al desarrollo de nuevos negocios y a la adaptación y regeneración de los ya existentes. Su objetivo es facilitar a empresas y organizaciones el desarrollo y mejora continua de su cualificación, competitividad, productividad e innovación. Aporta a empresas y profesionales reconocimiento, garantías profesionales, competitividad y productividad. El pasado 15 de Noviembre se presentó en Foment de Treball.

La Norma Referencial Internacional SGE 900:2011 nace de la dedicación exclusiva durante los últimos 20 años de la empresa normalizadora BEST BUSINESS SERVICE, de su experiencia acumulada en contribuir a la cualificación, competitividad, productividad e innovación en más de 5.000 empresas y en la creación de nuevos modelos de organización avanzada, siendo el mejor puntuado en el 2010 por el Ministerio de Industria, en el proyecto Innoempresa Supraregional .

La adopción de un sistema de gestión experta de empresa es una decisión importante para la organización, con repercusiones a corto, medio y largo plazo; e implica disponer de los conocimientos y recursos adecuados que aseguren la competencia y las destrezas en la toma de decisiones que afectan a la gestión experta de los procesos críticos de negocio para:

- Identificar los procesos que son críticos, por su alto riesgo, para la consecución del éxito sostenido de la empresa.
- Capacidad para aplicar procedimientos eficaces de control en dichos procesos.
- Aseguramiento en la eficiencia del tratamiento de la información y en especial de su calidad y rapidez para favorecer la toma de decisiones por los responsables implicados.
- Facilitar las medidas preventivas y correctivas de forma sostenida en el tiempo.

El propósito de esta Norma es evidenciar

la competencia de la organización para la prevención, reacción y mejora ante las diferentes situaciones que impliquen la toma de decisiones de sus responsables

Esta Norma Referencial promueve la eficacia y eficiencia en la responsabilidad de las empresas y profesionales en Dirección, que es la toma de decisiones y medidas oportunas que minimicen los riesgos y favorezcan su Consolidación y/o Crecimiento sostenido en el tiempo, aportando las mayores garantías a todas las partes implicadas en el desarrollo de la empresa:

- Accionistas
- Administradores
- Empleados
- Proveedores
- Clientes

La Gestión Experta de Empresas no responde a necesidades puntuales de empresas u organizaciones, es la respuesta de empresas y profesionales de la Dirección al actual panorama de globalización y continuo avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento que requiere de empresas y profesionales cada día más cualificados que armonicen y desarrollen organizaciones creadoras de alto valor y alta calidad de vida profesional con alta eficiencia en:

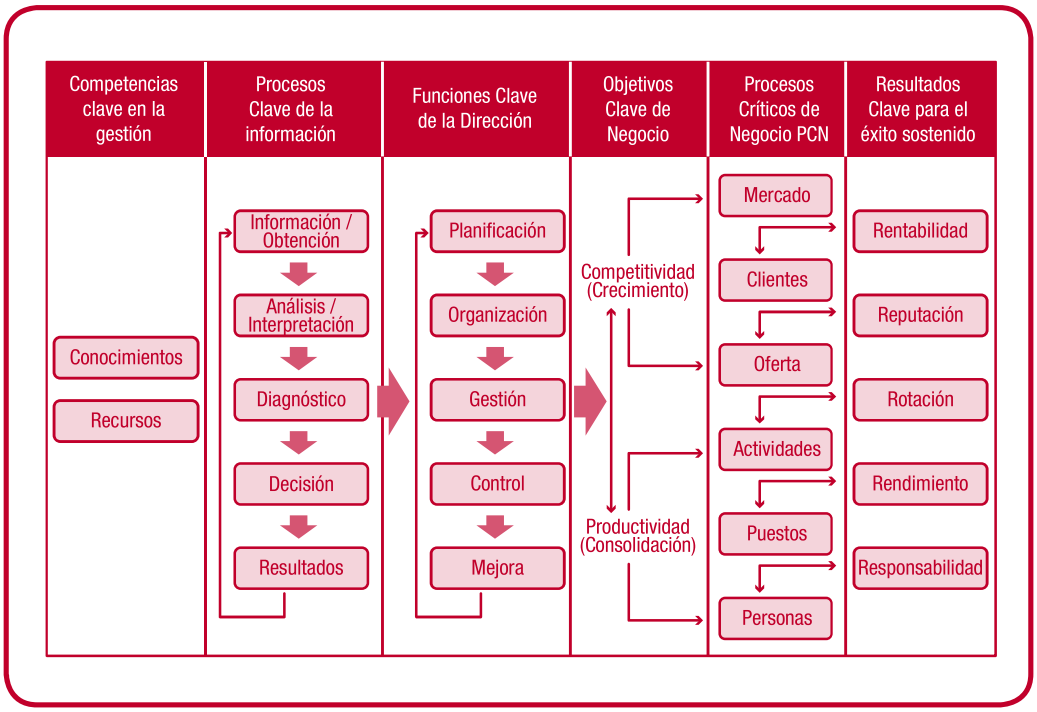
- Cumplimiento de Normativas y Regulaciones
- Gestión dinámica del Conocimiento
- Integración de nuevas Tecnologías
- Gestión de la Organización y Toma de Decisiones

MEJORA DE LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS DE NEGOCIO

Para que la empresa alcance sus objetivos, de forma sostenida en el tiempo, debe gestionar de forma experta los Procesos Críticos de Negocio (PCN).

Lo que requiere que la organización disponga de los conocimientos y recursos adecuados para la planificación, organización, gestión, control y mejora de los Procesos Críticos de negocio.

Sistema para la Gestión Experta de Empresa



La evidencia de la disposición de estos Conocimientos y Recursos para la toma de decisiones en los Procesos Críticos de Negocio es a efectos de esta Norma lo que se denomina Gestión Experta de Empresa.

La Adopción de un sistema de gestión experta de empresas, tal y como se establece en la Figura 1.0, favorece el desarrollo de la Productividad y Competitividad de forma armonizada y sostenida en el tiempo enfatizando la importancia de:

- Innovación y mejora sostenida en el tiempo
- Fomentar la inteligencia y el conocimiento como fuente de competitividad
- Aumentar la capacidad de identificación de oportunidades y amenazas
- Mayor conocimiento de las debilidades y fortalezas de la organización
- Mejor dominio de la marcha del negocio
- Optimización de los recursos humanos
- Mayor eficiencia en los procesos operativos Estimular la Gestión Proactiva
- Reducir los tiempos y costes en los procesos de obtención y análisis de información
- Incrementar la calidad y rapidez de las decisiones
- Asegurar la correcta interpretación de la información
- crítica de negocio
- Disminuir las necesidades de procesos de
- tratamiento de la información de bajo valor
- Incrementar la capacidad de anticipación y reacción ante los procesos de cambio
- Impulsar la Innovación y Capacidad continua
- Mejora continua de los procesos y procedimientos
- Focalizar el valor en las percepciones de clientes o usuarios
- Dar mayor seguridad sobre la calidad y capacidad de gestión ante terceros

CONOCIMIENTOS Y RECURSOS CLAVE

Los rápidos avances en la sociedad de la información y el conocimiento a nivel global han provocado grandes cambios en las formas de trabajo, dirección y toma de decisiones en las empresas. La presente Norma da respuesta a estos cambios definiendo un modelo de gestión basado en el conocimiento e inteligencia aplicable a cualquier empresa independientemente de su tamaño o sector, permitiendo:

- Determinación de los resultados clave que garantizan el éxito sostenido de las empresas
- Identificación de los procesos críticos que explican y predicen el comportamiento de las empresas y la consecución de sus resultados clave, según las leyes económicas
- Determinación de instrumentos para la medición, análisis, interpretación y mejora de los factores críticos de negocio y aseguramiento en la capacidad de obtención, trasmisión, comprensión, retención y reproducción de la información y conocimientos clave

La Gestión Experta de Empresas da respuesta, entre otras, a las necesidades:

1. De aplicación inmediata del conocimiento al negocio por las personas esenciales del negocio para: sus fluctuaciones, su buena gestión en el día a día y su dominio y visión
2. Del conocimiento de la percepción del posicionamiento de la empresa, sus productos y/o servicios respecto a los competidores en la mente de los clientes.
3. De la identificación del valor de la oferta por parte del mercado.
4. De conocimiento de las diferencias prioritarias entre lo que los clientes esperan y reciben.
5. De identificación de las expectativas y percepciones de los empleados respecto al clima social.
6. De integración, registro y supervisión de las actividades, información y relaciones de la organización.

7. De la flexibilidad y polivalencia en los puestos de trabajos de las personas de gestión y decisorias.
8. De rápida integración y cualificación de nuevo personal y la formación continua del actual

LA GESTIÓN DEL CAMBIO

La Norma para la Gestión experta de empresa asume como constante y continuo el cambio en las organizaciones, por lo que éstas deben asegurar la posesión de los conocimientos, y recursos adecuados, que disminuyan la incertidumbre y riesgos que éste comporta.

Trece son los principales factores que generan e impulsan el cambio continuo y que de forma directa o indirecta afectan a los procesos de Negocio de las empresas:

I. El ser Humano y sus organizaciones
   1. El entorno de la familia
   2. El envejecimiento de la población.
   3. La inserción laboral de la mujer
   4. Los cambios de la juventud
   5. Los factores demográficos e inmigración
   6. Los nuevos hábitos de consumo
   7. La globalización

II. El Planeta y su evolución
   8. La gestión de la energía
   9. La gestión del agua
   10. La gestión del medio ambiente

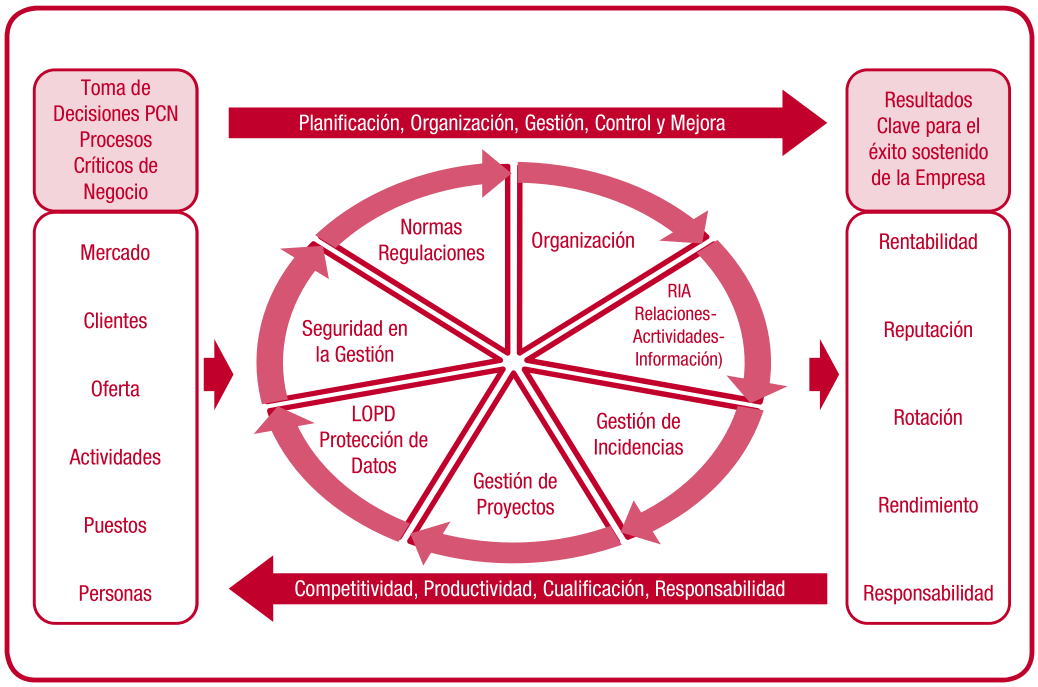
III. El desarrollo de la Tecnología
   11. Las nuevas tecnologías en el trabajo
   12. Las nuevas tecnologías en el hogar
   13. Las nuevas tecnologías en el individuo

Su continua evolución condiciona la toma de decisiones de los administradores y profesionales de la Dirección generando un proceso de cambio y mejora continuo.

La gestión experta de empresas favorece y facilita la capacidad de adaptación de las empresas a estos cambios.

La gestión experta de empresas favorece la reducción de incertidumbres que incidan o puedan incidir en la toma de decisiones mediante el análisis general de su entorno y del análisis sectorial particular en el que se desenvuelve su actividad.

Esquema reducido de Gestión Experta de Modelo Innovador de Organización



EL MODELO EN INNOVACIÓN ORGANIZATIVA

En una sociedad global como la actual, basada en la Información y el Conocimiento, las empresas deberían disponer de modelos innovadores de organización que impulsase su competitividad y productividad de forma sostenida mediante el fomento de la polivalencia y flexibilidad de las personas que la integren proporcionando medios eficientes y eficaces que proporcionen la información, Comunicación, Formación y Procedimientos de Gestión de forma segura y accesible, contribuyendo de este manera a la mejora sostenida de la competitividad, productividad, cualificación y responsabilidad de sus recursos humanos.

En el gráfico inferior se detalla un esquema del Modelo de aplicación de la gestión experta de empresa en Innovación Organizativa.

Es condición previa indispensable para acceder a la certificación en Gestión Experta de Empresa en Modelo de Innovación Organizativa el cumplimiento de los requisitos establecidos para la certificación en Gestión Experta de Empresa en Toma de Decisiones en PCN (Procesos Críticos de Negocio)

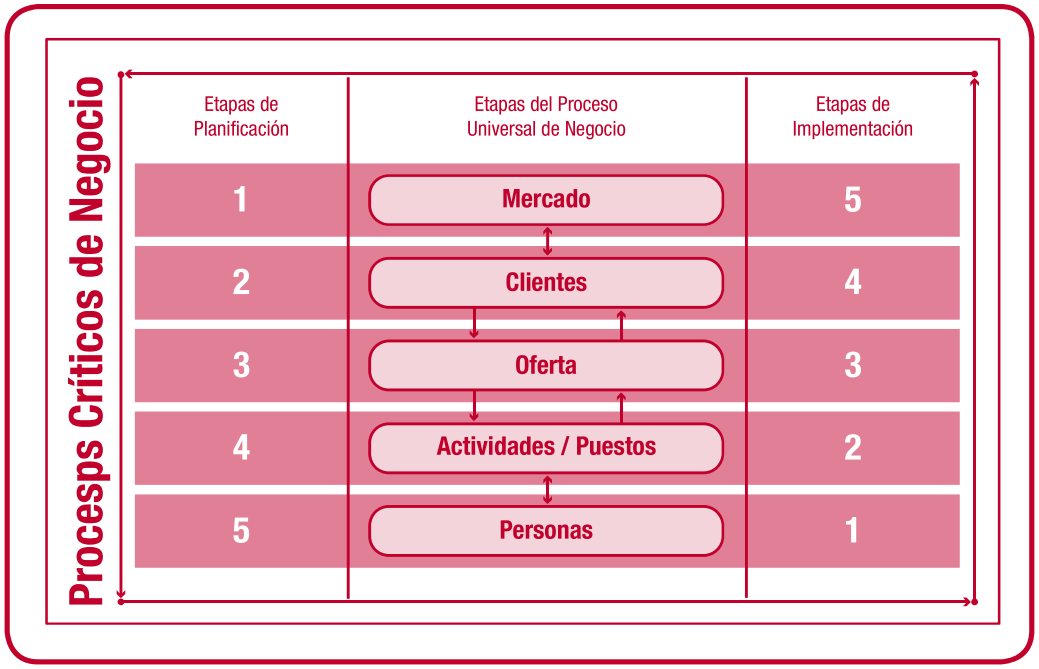
Requisitos para la Certificación en Gestión Experta de Empresas en Modelo de Innovación Organizativa – contiene los requisitos para ser auditados objetivamente para la obtención de la certificación en Gestión Experta de Empresa en Modelo de Innovación Organizativa que evidencien el cumplimiento de esta Norma Referencial en las organizaciones.

CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Referencial es aplicable por su estructura a cualquier empresa independientemente de su tamaño, tipo o sector de actividad.

Esta Norma Referencial es aplicable a todos los sistemas de gestión en general (y en particular a los sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales (PRL), LOPD y Customer Relationship Management (CRM), siempre y cuando permita la identificación, evaluación, control y toma de decisiones preventivas o correctivas de planificación e

Diagrama Integral de los Procesos Críticos de Negocio



implementación de los procesos críticos de negocio.

APLICACIÓN EN LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

El carácter genérico y universal de los requisitos establecidos en esta norma la hace extensible a la Acreditación profesional en los diferentes apartados en que esta afecte a la tarea del profesional, como son la Acreditación en Dirección y Análisis de Empresa, Acreditación en Consultoría y Asesoramiento empresarial ya que está alineada en cuanto a los objetivos con el Centro de Desarrollo de la Formación Profesional Europeo, que valora los resultados del aprendizaje no por datos básicos sino por los resultados, es decir, lo que una persona sabe y puede hacer.

Las distintas Acreditaciones que emanan de esta Norma proporcionan las Competencias, Destrezas y Conocimientos necesarios permitiendo a los profesionales abordar el Proceso de Certificación de Experto en Toma de Decisiones, proporcionando las máximas garantías ante Terceros de su Cualificación profesional

¿QUÉ SIGNIFICA ESTAR CERTIFICADO COMO EXPERTO EN TOMA DE DECISIONES?

Cuando contratamos un servicio de Consultoría y Asesoramiento empresarial suministrado por una empresa o profesional que ostenta el certificado de Gestión Experta de Empresas, significa que posee los recursos y conocimientos necesarios para evaluar y decidir sobre los Procesos Críticos de Negocio, que por lo tanto posee los conocimientos e instrumentos necesarios para poder dirigir o ejecutar los procesos de corrección, prevención, control y mejora sobre los mismos.

¿QUÉ BENEFICIOS TIENE PARA CLIENTES?

El certificado aporta una información adicional, fundamentado en una prueba y evidencia dada por un tercero, acreditado para poder certificar el sistema de gestión de toma de decisiones, por lo que aporta una garantía adicional que puede influir en la toma de decisiones a la hora de elegir el proveedor del servicio.

También le proporciona una confianza que no pueden asegurar el resto de competidores sin certificar.

Finalmente le garantiza la existencia de un método y modelo en la forma de obtención, interpretación y diagnóstico de la información clave para su negocio.

¿VENTAJAS PARA LA EMPRESA O PROFESIONAL CERTIFICADO?

Existen tres grandes ventajas:

- Para Clientes actuales, Poder garantizarle procesos de actualización y mejora continua, e incrementar la cartera de servicios a ofrecerle con un clara diferenciación
- Para nuevos Clientes, Permite expandir a nuevos clientes y mercados al contar con una reputación avalada que no requiere de estructura ni inversiones adicionales
- Para la propia organización, empleados, accionistas, colaboradores, proveedores y entidades financieras, Demostrar el compromiso de la Dirección por la mejora continua, tanto en la cualificación como en la competitividad.

¿QUÉ APORTA A LA EMPRESA O PROFESIONAL CERTIFICADO?

La Certificación Asegura a la propia organización y ante terceros la capacidad

25 pasos para una gestión coherente

SGE 900	Planificación	Organización	Gestión	Control	Mejora
Mercado	1	2	3	4	5
Oferta	6	7	8	9	10
Clientes	11	12	13	14	15
Actividades/rendimientos	16	17	18	19	20
Puestos/Personas	21	22	23	24	25

y competencia de poder realizar de forma eficiente los 25 pasos que conduce a una gestión coherente y ordenada que focalizan hacia el éxito sostenido de la Organización

El dominar los 25 pasos permite obtener un dominio del Negocio tanto en su fase de Planificación como de implementación, facilitando gestionar de forma eficiente los procesos internos y adecuarlos de manera dinámica a las necesidades de la organización para ser más competitiva ■

Foro Recursos Humanos

Dentro del ámbito de Foment del Treball, el Foro de Recursos Humanos se confirma como una plataforma y punto de encuentro y debate entre los principales directivos y profesionales de recursos humanos de Catalunya.

EJES DE ACTUACIÓN

Actualmente el Foro RRHH nos centramos en tres ejes básicos de actuación:

- **Sesiones de Benchmarking**

  Casos de éxito empresarial, presentados en un formato práctico con más de 1350 inscritos en el año 2010, es la actividad más conocida del Foro RRHH.

- **Observatorio de tendencias**

  Observando las nuevas tendencias en el ámbito social, cultural y empresarial, encontraremos el camino para orientar de forma adecuada la función de RRHH.

- **Tarima de opinión**

  Desde el Foro RRHH queremos y debemos participar de forma activa en los debates de opinión sobre los asuntos que afectan a nuestra función, dando soporte a iniciativas para el progreso y desarrollo de los Recursos Humanos.