

El proceso de innovación de la solución informática Certool es constante. La última versión incorporó nuevas funcionalidades relacionadas con el sistema de permisos o la mejora de la gestión de no conformidades y acciones, e hizo posible que estuviera disponible en seis idiomas. Complimentar formularios sin necesidad de conexión a la red o un nuevo módulo de gestión del riesgo son ya las nuevas funcionalidades en las que AENOR está trabajando para mejorar este *software*.



Certool en evolución



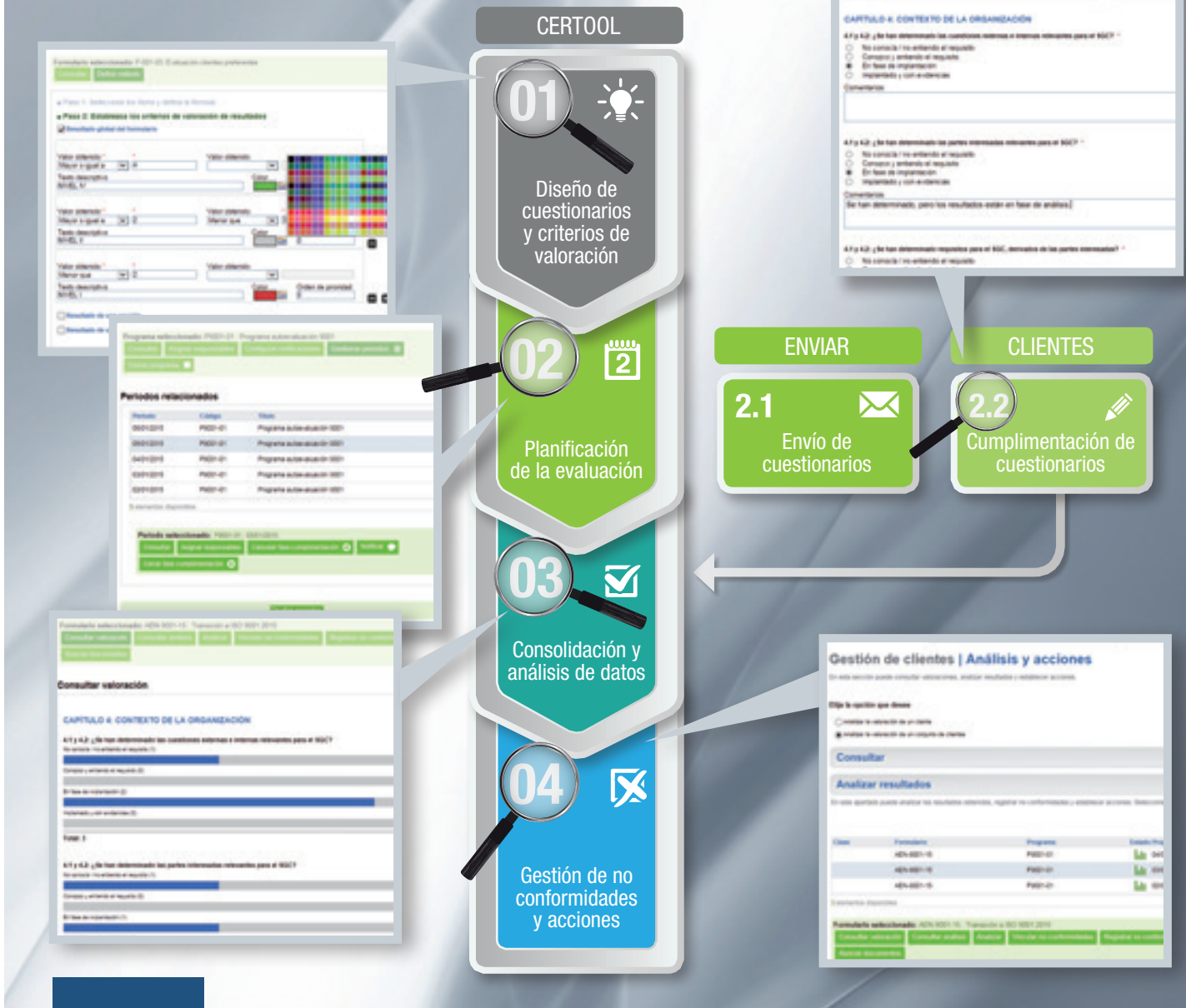
**Eduardo
García
Bermejo**
Certool
Product
Manager
AENOR

A finales de 2013 concluía un profundo proceso de revisión y actualización de la solución informática Certool, herramienta concebida para implantar y mantener de forma eficaz los diferentes sistemas de gestión de una organización. Veía la luz en aquel entonces un *software* totalmente renovado, con nuevas funcionalidades, nueva interfaz de usuario y nuevo modelo de navegabilidad. Esta versión de Certool ha permitido a muchas organizaciones, de muy diversos sectores y con estructuras organizativas muy dispares, implantar, mantener y mejorar con eficiencia sus sistemas de

gestión. Pero, desde entonces, se han ido sucediendo numerosos cambios que han marcado la hoja de ruta de esta herramienta hasta conformar su versión actual.

Los clientes de AENOR han afrontado nuevos retos que han provocado variaciones en sus necesidades y expectativas. Por otra parte, en el marco de la normalización, se han publicado nuevas versiones de distintas normas de sistemas de gestión, como es el caso de la UNE-EN-ISO 9001:2015 de gestión de la calidad y la UNE-EN-ISO 14001:2015 de gestión ambiental, que incorporan nuevos requisitos y se adaptan ►►

■ Evaluación de satisfacción de clientes con Certool



GESTIÓN

► a la llamada Estructura de Alto Nivel publicada por ISO. Además, en el campo de las tecnologías de la información, las versiones de navegadores y sistemas operativos también han evolucionado y en consecuencia demandan nuevos requerimientos para su uso.

Todos estos cambios, peticiones y sugerencias son la valiosa fuente de oportunidades que permite mantener la plataforma Certool en continua evolución. El objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes, que son los que hacen que esta herramienta sea una realidad.

Mejoras más significativas
Durante estos dos años todas estas oportunidades, tras un minucioso

proceso de análisis y evaluación, se han ido materializado en nuevas funcionalidades que se han puesto a disposición de los clientes a través de sucesivas versiones de Certool.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En la versión publicada en abril de 2014 se incorporaron un conjunto de funcionalidades destinadas a facilitar el seguimiento y medición de

Dentro de una misma organización cada usuario elige el idioma de trabajo

los distintos elementos de los sistemas de gestión, así como el análisis y evaluación de los resultados obtenidos.

Este módulo de Certool, por citar algunos ejemplos de aplicabilidad, ha permitido a las organizaciones automatizar múltiples procesos en sus sistemas de gestión: evaluación de la satisfacción de clientes; evaluación de la eficacia de las acciones formativas; seguimiento y control de productos y servicios; o seguimiento y evaluación de proveedores.

El éxito de este módulo entre los clientes ha hecho que se potencie aún más para dar respuesta a nuevas demandas surgidas tras su puesta en práctica. Así, en la última versión de Certool se incluyen más opciones para programar el seguimiento y medición, y se mejora la recopilación de datos a través de formularios distribuidos por correo electrónico.

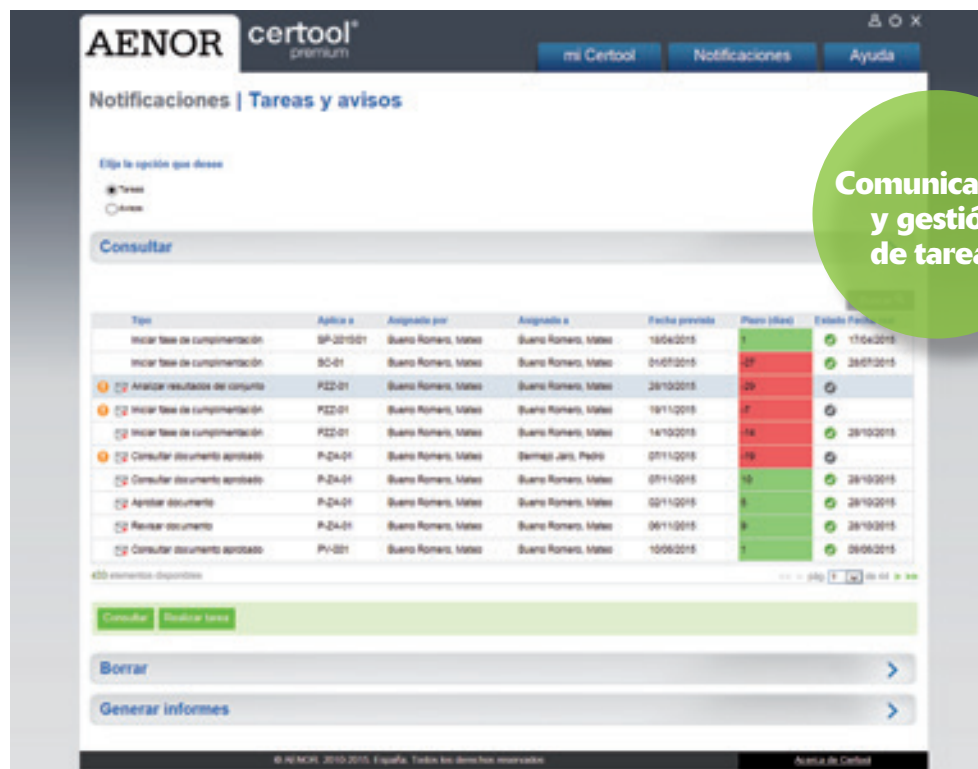
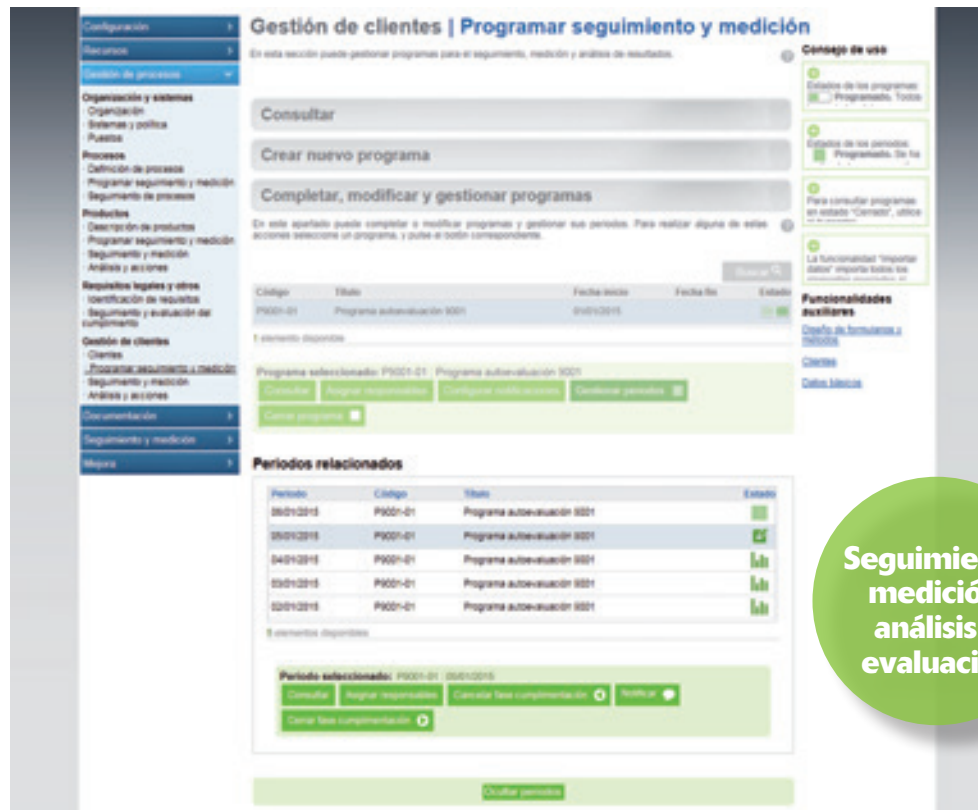
Comunicación y gestión de tareas

Facilitar la comunicación entre personas y mantener bajo control las tareas derivadas de la gestión de los sistemas están entre las prestaciones consideradas como más útiles por los clientes de Certool. Por este motivo, el pasado mes de abril, se puso a su disposición el módulo de *Notificaciones*.

Por una parte, este nuevo módulo facilita a cualquier persona implicada en el sistema de gestión el auto-control de las tareas que le son asignadas; y, por otra, permite a coordinadores realizar un seguimiento eficiente de las tareas asignadas a su equipo de trabajo.

Colección de normas de sistemas de gestión

También con la versión de Certool del pasado abril, se publicó la primera ▶▶



LOS DATOS

■ Cuadro cronológico de las mejoras de Certool

NUEVAS FUNCIONALIDADES Y MEJORAS

ABRIL
2014

- Diseño de formularios y criterios de valoración.
- Programar y automatizar el seguimiento y medición.
- Registro de resultados desde cualquier dispositivo con explorador compatible.
- Análisis de resultados. Gráficos e informes.
- Optimización de la compatibilidad con Internet Explorer 11.

JUNIO
2014

- Mejora del rendimiento y la estabilidad.
- Optimización de la compatibilidad con Google Chrome.

ABRIL
2015

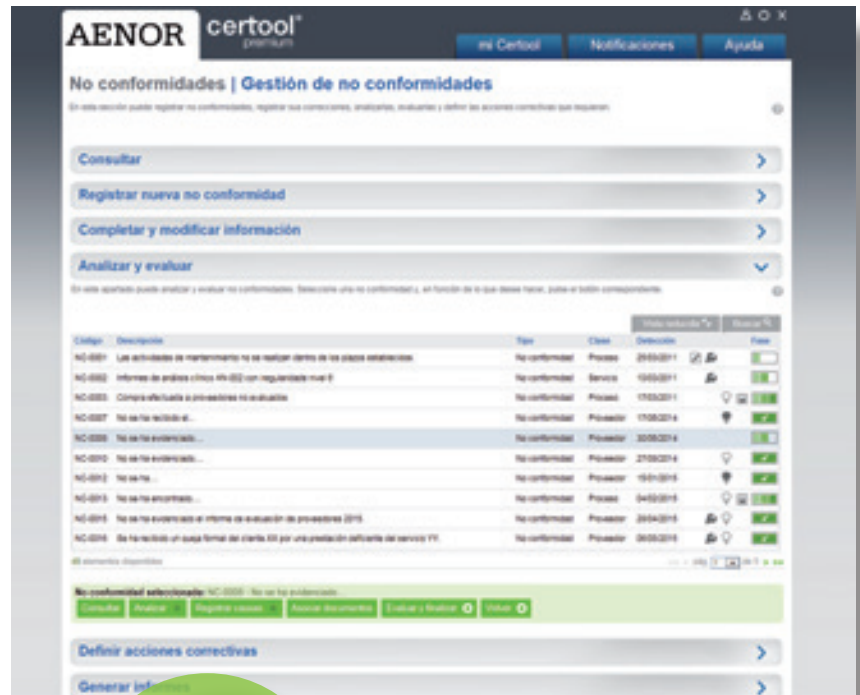
- Nuevas funcionalidades en el sistema de permisos.
- Mejora la gestión de no conformidades y acciones.
- Mejora la gestión de las notificaciones.
- Colección de normas de sistemas de gestión desglosadas en apartados.
- Planes de objetivos. Nueva funcionalidad *Duplicar*.

AGOSTO
2015

- Certool disponible en múltiples idiomas.
- Nuevas funciones estadísticas y matemáticas para medición.

ENERO
2016

- Mejora la distribución de documentos.
- Programas de seguimiento y medición más configurables.
- Nuevo módulo de riesgos y oportunidades.



Gestión de no conformidades y acciones

GESTIÓN

► fase del proyecto de sincronización entre los servicios de actualización de las actividades de normalización AENORMás y Certool. Esto permite disponer a las organizaciones usuarias de Certool de una colección de 12 normas de sistemas de gestión desglosadas en sus correspondientes apartados y siempre actualizadas a sus últimas versiones.

Este nuevo servicio hace posible, por ejemplo, realizar evaluaciones del cumplimiento normativo y asociar a no conformidades, procesos y otros elementos del sistema los requisitos que le son de aplicación.

Gestión de no conformidades y acciones

En la última versión, y como resultado del análisis de las múltiples

peticiones de usuarios, fue rediseñado el *workflow* (flujo de trabajo) para la gestión de no conformidades y acciones correctivas. Este nuevo flujo de trabajo, mucho más potente, configurable y visual, está permitiendo a organizaciones de la más diversa índole automatizar y mejorar la gestión de sus no conformidades y acciones correctivas. La posibilidad de establecer roles y grupos de trabajo, así como otras opciones de configuración, hacen que Certool sea el que se adapta a los procesos de la organización y no al revés.

Certool disponible en múltiples idiomas

La internacionalización de los clientes de AENOR ha hecho que Certool avance en esta línea. Así, su última versión de 2015 está disponible en seis idiomas. Al español y catalán de versiones anteriores, se suma ahora el inglés, alemán, francés y portugués.

Además, gracias a la utilidad *Configuración de idioma por usuario*, dentro de una misma organización cada usuario podrá elegir el idioma en el que desea trabajar con Certool.

Las organizaciones usuarias de Certool disponen de una colección de 12 normas de sistemas de gestión desglosadas en sus correspondientes apartados y siempre actualizadas a sus últimas versiones

Riesgos y oportunidades

Las recientemente publicadas Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015 incorporan nuevos requisitos, algunos de ellos susceptibles de ser gestionados a través de plataformas informáticas. Entre estos requisitos está el pensamiento basado en el riesgo y, para facilitar a las organizaciones la adaptación a este nuevo requisito, la última versión de Certool incluye un conjunto de funcionalidades que permitirá a las organizaciones identificar riesgos y oportunidades; priorizar los riesgos y oportunidades identificados; y establecer, implantar y evaluar la eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

En definitiva, la continua incorporación de nuevas funcionalidades, la constante mejora de su facilidad de uso, seguridad, rendimiento y compatibilidad, unido a un servicio de soporte rápido y eficaz, hacen que Certool sea una solución muy beneficiosa para cualquier tipo de organización.

Herramienta viva

Pero como el proceso innovador nunca termina, ya están en fase de análisis, desarrollo o validación múltiples funcionalidades que pronto formarán parte de la plataforma Certool. Entre éstas, se pueden destacar la sincronización de Certool con otros sistemas de información, como *Enterprise Resource Planning* (ERP) o *Customer Relationship Management* (CRM), de las organizaciones; la posibilidad de cumplimentar formulario sin necesidad de conexión a la red o el nuevo módulo de gestión del riesgo. ▶



Samuel Pérez

Jefe de Administración y Sistema de Gestión
Martínez Cano Canarias

« Certool nos ayuda a ahorrar tiempo y costes »

¿Podría describirnos brevemente su actividad?

Martínez Cano Canarias, empresa 100% canaria, lleva más de 40 años trabajando en el sector de los residuos, recuperando materiales para su reciclaje (papel, cartón, plásticos y textiles), prestando soluciones en la gestión de los residuos empresas, particulares, grandes superficies, municipios y hoteles mediante un servicio integral de recogidas selectivas. Además, se encarga de la limpieza y mantenimiento de zonas urbanas, aeropuertos y centros comerciales. Todo ello, en el marco de un servicio caracterizado siempre por la profesionalidad, la eficacia y la discreción.

La experiencia adquirida en esta trayectoria de trabajo especializado, junto al incremento de la demanda del servicio por parte del sector industrial, nos ha permitido confeccionar un equipo multidisciplinar altamente especializado y comprometido, formado por cerca de 400 profesionales de las Islas Canarias que trabajan e innovan conscientes de que su labor contribuye, de forma activa, a la mejora del medio ambiente y a la salud del planeta. Asimismo, tener una metodología propia de trabajo nos permite dar una respuesta concreta, responsable y ágil a cada una de las demandas de nuestros clientes.

Las instalaciones de Martínez Cano Canarias han sido concebidas y creadas para agilizar y optimizar el trabajo diario. Así, están totalmente equipadas de una

maquinaria sofisticada y basada en tecnología de última generación, que nos ayudan a reducir costes y tiempo aumentando nuestros niveles de calidad, mejorando los procesos de gestión de residuos; y, al mismo tiempo, respeta el medio ambiente, cumpliendo con todos los requisitos y protocolos ambientales que exige la ley. Somos *ecología en acción*.

¿Qué sistemas de gestión han implantado?

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiental, y Seguridad y Salud en el Trabajo según las normas internacionales UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001, y el Estándar OHSAS 18001.

¿Cuál fue su motivación para implantar Certool?

El principal motivo fue ofrecer una herramienta profesional a nuestro equipo para mejorar la gestión de los procesos del Sistema Integrado, agilizando las labores diarias de la organización y el control de las tareas de los responsables.

¿Cómo les ayuda esta herramienta?

Certool nos ayuda a ahorrar tiempo y costes, simplificando las tareas de comunicación y administración. Asimismo, permite unificar los datos en un solo punto a la hora de obtener información a través de una gran variedad de consultas y generación de informes y análisis, muy útiles, para el seguimiento y control de las tareas.

MÁS INFORMACIÓN

www.aenor.es
certool@aeonr.es • Tlno. 914 32 60 91