

## CASOS PRÁCTICOS

**Signe** ha apostado por la certificación AENOR según la Norma ISO 14298 de gestión y seguridad de los procesos de impresión. Protección de los productos, procesos, información, medios de producción, características de seguridad y de la cadena de suministro son algunos de los requisitos que la organización ha integrado en su sistema de gestión. Este nuevo certificado se suma a los ya obtenidos en calidad ISO 9001, medio ambiente ISO 14001 y seguridad de la información ISO 27001.



# Pioneros en seguridad de procesos de impresión

**Eduardo  
Quintero**  
Presidente  
Ejecutivo  
Signe

**N**os enfrentamos a un mercado cada vez más exigente y competitivo, donde los sistemas de gestión tradicionales no son suficientes para asegurar el liderazgo y proyectar nuestra misión en el mercado. Por ello, en la actualidad ya no basta sólo con ser eficiente, sino que hay que diferenciarse.

Desde su fundación en 1982, Signe se ha especializado en el diseño y desarrollo de soluciones de seguridad documental, produciendo y editando documentos –tanto en soporte papel como digital– protegidos contra posibles falsificaciones y modificaciones fraudulentas. Las instalaciones disponen de las más avanzadas medidas de seguridad y el

equipamiento técnico necesario para garantizar la custodia y conservación de los documentos que se nos encomiendan. Signe cuenta con talleres de artes gráficas completamente equipados para la realización de todo tipo de documentos físicos de seguridad; departamento de diseño gráfico, formado por profesionales de dilatada experiencia especializados en grafismo de seguridad; departamento de I+D, que crea y desarrolla soluciones personalizadas para los clientes; laboratorio de análisis documental y forense que investiga, desarrolla y perfecciona técnicas de seguridad documental; y aulas de formación, equipadas con los medios audiovisuales y científicos necesarios

para la formación específica de profesionales en documentoscopia.

Signe certificó con AENOR por primera vez su Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2002 con la Norma UNE-EN ISO 9001. Esto le permitió mejorar y evolucionar en sus procesos productivos, hasta convertir a la organización en una de las más eficientes dentro de las empresas de artes gráficas de carácter nacional y europeo.

La responsabilidad de Signe con el medio ambiente nos llevó a implantar un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 14001, consiguiendo la certificación en 2005. Pero también a promover el uso de materias primas procedentes



de fuentes gestionadas de forma sostenible y, en nuestras relaciones con proveedores, se les exige los mismos principios de protección medioambiental que se aplican día a día en Signe. Dicho compromiso ha llevado a la organización a firmar contratos con empresas de reciclaje o a reducir la huella ambiental y el consumo de energía.

El espíritu innovador apoyado en las nuevas tecnologías, la seguridad y la diferenciación con respecto al resto de empresas del sector es lo que ha llevado a Signe a convertirse en la primera empresa privada en España en certi-

ficarse con AENOR según la Norma ISO 14298 de gestión y seguridad de los procesos de impresión. Y la primera imprenta de seguridad privada nacional en certificar su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con la Norma ISO 27001, que ayuda a cubrir el 75 % de los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad.

### Cumplir objetivos

Desde hace más de cuatro años, el Grupo Signe viene experimentando una reestructuración importante con un plan estratégico que se ha apoyado en ocho pilares fundamentales:

- Servicio y satisfacción al cliente.
- Crecimiento empresarial sostenido y de calidad.

- La innovación de producto y procesos.
- Diversificación de negocio nacional e internacional.
- Mejora de la seguridad de las instalaciones.
- Seguridad del producto y de la información.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Compromiso y desarrollo sostenible por el medio ambiente.

La obligatoriedad de cumplir con los objetivos determinados por la dirección marcó la necesidad de desarrollar e implantar los requisitos exigidos por la Norma ISO 14298. Este proyecto global, considerado estratégico para la organización ha sido liderado por la dirección de la empresa ►►

## CASOS PRÁCTICOS

► junto con el área de calidad y medio ambiente.

La Norma ISO 14298 especifica un conjunto mínimo de requisitos que debe cumplir el sistema de gestión para garantizar la impresión de seguridad. Así, las organizaciones que se certifican de acuerdo con esta norma garantizan a sus clientes que cumplen siempre con los requisitos mínimos exigidos internacionalmente en sus documentos de seguridad.

Esta norma internacional cumple ya con los requisitos de la Estructura de Alto Nivel que ISO ha marcado para sus normas de sistemas de gestión, por lo que facilitó a Signe la integración con los requisitos de la ISO 27001 de reciente implantación en la organización. Para ello, la organización debe cumplir unos principios básicos que son:

- Lograr la seguridad de los productos, procesos, medio de producción, instalaciones, información y suministros de materia prima.
- Cumplimiento de los requisitos de forma demostrable y, naturalmente, las necesidades de los clientes.
- Gestión de la confianza de que el grado objetivo de seguridad esté realmente alcanzado y sigue siendo eficaz.
- Proporcionar a los clientes la confianza de que la naturaleza y grado de seguridad acordado es o quiere ser alcanzada.

Dado que los requisitos impuestos por la ISO 14298 engloban la protección de los productos, procesos, información, medios de producción, características de seguridad y de la cadena de suministro, se integraron parte de dichos requerimientos adecuando el sistema de gestión a las especificaciones de seguridad exigidas



La certificación ISO 14298 ayuda a las organizaciones a garantizar a sus clientes que cumplen siempre con los requisitos mínimos exigidos internacionalmente en sus documentos de seguridad

por la norma. Para desarrollar este proyecto, se creó un equipo multidisciplinar formado por los diferentes departamentos de la organización: Producción, Comercial, Operaciones y Sistemas de Información, apoyados por el departamento de Calidad y Medio Ambiente.

El desarrollo de la documentación consta de tres partes fundamentales:

- a) Manual de los Sistemas Integrados de Gestión.
- b) Procedimientos generales de todos los sistemas.
- c) Procedimientos específicos de cada Sistema.

Dicha clasificación, no sólo facilita la organización e identificación de los procesos que corresponden a cada sistema, sino la gestión y mejora continua de la misma.

### Ventajas integradas

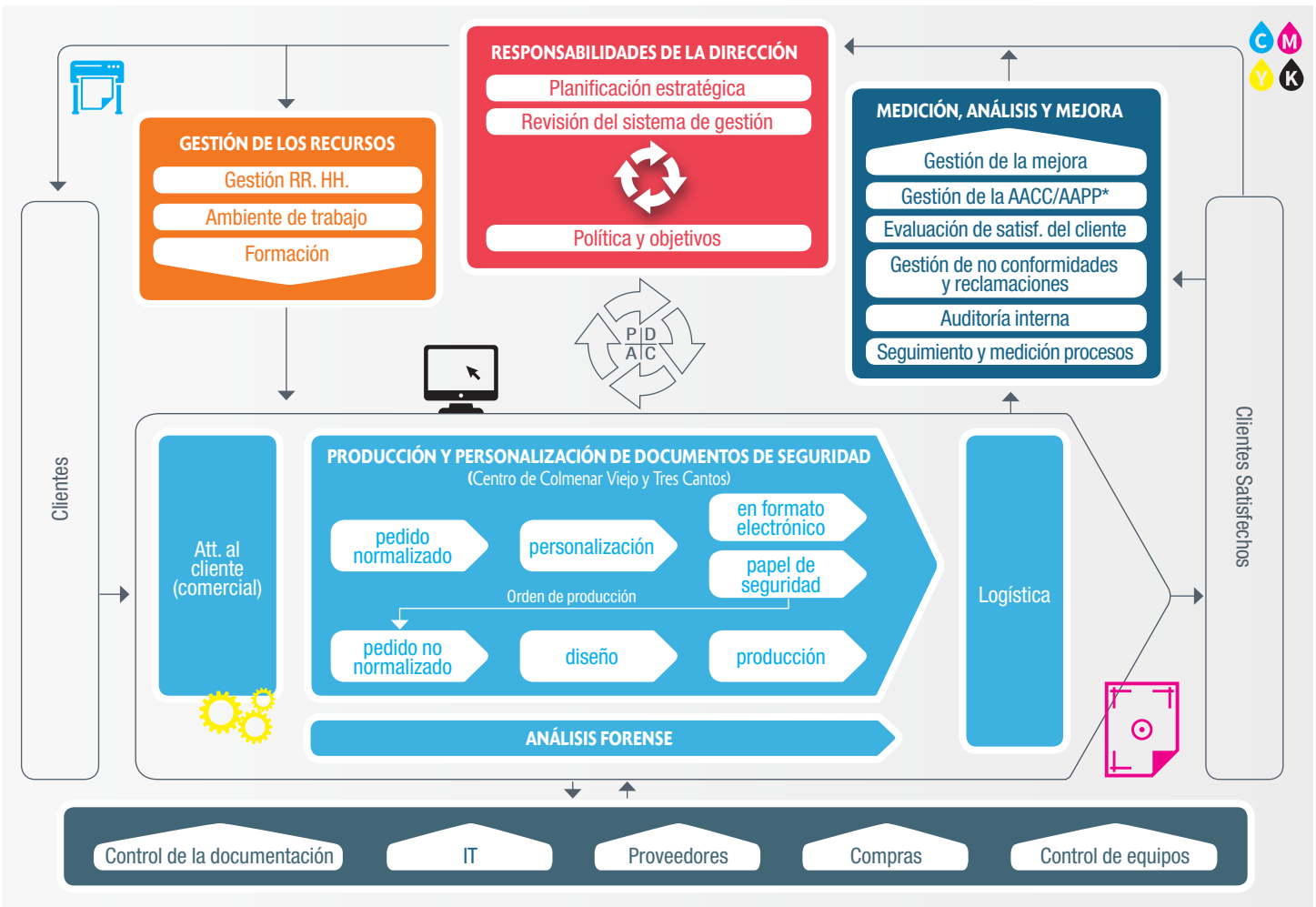
La existencia de otros sistemas de gestión en Signe ha facilitado la implantación e integración de la Norma ISO 14298, ya que han aportado aspectos que han servido de apoyo a su desarrollo. De las Normas ISO 9001 e ISO 27001 se han obtenido indicadores que contribuyen a garantizar el cumplimiento y control de varios requerimientos exigidos por la ISO 14298, especialmente aquellos orientados a la seguridad de los procesos de compras, transporte, producto, información, instalaciones, etc.

La incorporación de la ISO 14298 en el sistema de gestión de Signe no sólo aumenta la diferenciación de la organización con respecto al resto de empresas del mercado nacional, sino que contribuye a garantizar un



## LOS DATOS

### Modelo de procesos de Signe



\*AACC/AAPP: Acciones Correctoras/Acciones Preventivas

control sobre los requisitos mínimos de seguridad que la organización se ha fijado como elemento diferenciador y que considera que debe tener cualquier empresa en el sector de las artes gráficas.

Gracias a la implantación de un nuevo Sistema de Gestión Integral (ERP), que gestiona todas las áreas de la organización, ha sido posible mejorar aún más los procesos internos mejorando la productividad y el control de las actividades, desarrollando cuadros de mando e indicadores que han sido trasladados al Sistema de Gestión. El objetivo es generar un cuadro de mando acorde al plan estratégico de la organización que esté alineado con la necesidad de Signe de determinar las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su dirección

estratégica marcada por la nueva Norma ISO 9001:2015.

Esta mejora no sólo refuerza la seguridad, el control de la información y el producto final que se elabora, sino también la infraestructura que rodea a todo el proceso productivo e informático para garantizar dichos documentos. Es el caso de la integración informática con los proveedores logísticos para rastrear en tiempo real la localización y el estado de los envíos que se realizan.

Además, la organización ha realizado una fuerte inversión en aplicar las últimas tecnologías existentes en cuanto a video vigilancia, protección contra incendios, control de accesos para empleados y visitas, entre otro tipo de mejoras.

La superación de los estándares tradicionales de lo que se entiende

por seguridad es lo que garantiza e incrementa la satisfacción del cliente, pilar fundamental de la organización y en lo que basa gran parte de su sistema de gestión con la nueva ISO 14298.

Una de las principales claves del crecimiento empresarial de Signe es el conocimiento y la confianza depositada por parte de sus clientes. Tras haber alcanzado una mejora muy positiva en cuanto a seguridad y en sus procesos internos, es ahora cuando partiendo de la visión interna del crecimiento y basándose en el principio de *aquello que no es diferente, innovador, seguro y confiable no es estratégico* debe seguir creando valor en la organización aplicando estrategias empresariales de innovación y de crecimiento sostenido. ▀