



GlobalSTD
MAGAZINE



*El enfoque al cliente
desde el punto de vista de*
**los Sistemas de
Gestión**

Entrevista

*Pasteurizadora
Aguascalientes*

Diferencias en
**ISO/TS 22003:2007
& ISO/TS 22003:2013**

*Categorías para la
industria alimenticia*

Actualización
de la **Norma ISO 9001**

*¿Cuáles son los principales
cambios en su versión 2015?*

VISITA NUESTRAS REDES SOCIALES

Global STD ahora cerca de ti

- ◆ Certificaciones
- ◆ Estándares de calidad
- ◆ Cursos de capacitación
- ◆ Actualizaciones
- ◆ Normas
- ◆ Eventos

f GlobalStd
@globalstd
+GlobalStd
globalstandards
Global Standards



www.globalstd.com



Actualmente la norma internacional ISO 9001 ha sido revisada y modificada; el borrador final de esta versión 2015 nombrada FDIS (final draft international standard) por sus siglas en inglés, ha sido publicada; sin embargo algo que tenemos que resaltar es que la esencia relacionada con el enfoque al cliente se mantiene como una constante; por tal motivo hemos publicado en esta revista un artículo relacionado con este tema el cual sigue y seguirá vigente al menos por los próximos años;

Desde los inicios de la norma ISO 9001 en su versión 1987 se hizo énfasis en que los modelos de calidad deberían estar enfocados al cumplimiento de los requerimientos y por consecuencia a la satisfacción del cliente; el artículo “El enfoque al cliente desde el punto de vista de los Sistemas de Gestión”, contempla y describe 5 conceptos clave a ser considerados por cualquier organización y/o institución que implemente un sistema de gestión de calidad:

- 1. Identificar las partes interesadas;** será de vital importancia entender quienes son mis partes interesadas y cuales son sus necesidades y expectativas.
- 2. Mantener una administración bajo enfoque de procesos;** para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos que interactúan y se relacionan entre si.
- 3. Medir continuamente el desempeño;** La medición será parte importante para lograr los objetivos planteados.
- 4. Mantener la comunicación;** La comunicación interna y externa será otro factor crítico a considerar para asegurar que los clientes y partes interesadas están satisfechas.
- 5. Mantener la mejora continua;** El objetivo de la mejora continua es aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

El reto para cualquier organización será mantener la implementación efectiva de las prácticas relacionadas con el servicio al cliente, con la finalidad de aprovechar las oportunidades que nos brindan los mercados locales e internacionales.

Aprovecho para felicitar a los clientes que actualmente mantienen una certificación y están enfocados a mejorar continuamente sus modelos de calidad e inocuidad con la finalidad de cumplir o exceder las expectativas de sus clientes.


Atentamente
Miguel A. Romero
Director GlobalSTD



12

ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA ISO 9001
¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS EN SU VERSIÓN 2015?



Diferencias en ISO/TS 22003:2007 & ISO/TS 22003:2013

06



Entrevista a Pasteurizadora Aguascalientes

10



El enfoque al cliente desde el punto de vista de los Sistemas de Gestión

18

DIRECTORIO

- Director**
Miguel A. Romero
- Editor y Marketing**
Irma Corona
- Publicidad**
Sandra Jiménez
- Diseño**
Cristina Tamayo

- Comité de imparcialidad**
Alejandra Gómez / Belticos Sector alimentos
- Fernando Guzmán / CIAJ Sector alimentos
- Héctor Morales / Lechera Guadalajara Sector alimentos
- Enrique Gómez / GLOP Sector privado
- Francisco Medina Sector privado
- Celina Zambrano / Dirección de Finanzas U de G / Sector Educativo
- Selene Moreno / Contraloría (Gobierno)

Nuestro compromiso con la imparcialidad

La imparcialidad es la base de los servicios de GlobalSTD y se aplica en cualquiera de nuestros artículos y sitio web. Se especifica que debemos tratar los temas y preguntas desde el punto de vista de un mediador apegado solo al contenido de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, entre otras, siempre con la finalidad de cumplir los lineamientos especificados en la norma 17021 así como las reglas de acreditación emitidas por ANAB y los documentos mandatorios de la IAF.

Se afirma que GlobalSTD tiene prohibido ofrecer soluciones o aplicaciones específicas ya que pueden ser consideradas como Consultoría y lo expuesto en los artículos es responsabilidad del autor.

NUEVA IMAGEN GLOBALSTD



Mira el video

CONOCE LAS NUEVAS FUNCIONES Y NUESTRO NUEVO DISEÑO
BLOG · **MAGAZINE** · **CHAT EN VIVO** · **VIDEOS** · **FORO**

www.globalstd.com



ISO/TS 22003:~~2007~~ 2013

CATEGORÍAS PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA

La serie de normas ISO 22000 incluye a la normativa guía ISO/TS 22003, que establece los requisitos para los organismos de certificación. Esta especificación técnica define las reglas aplicables para auditar y certificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria.

Esta norma en su actualización 2013, replantea las categorías para certificación del alimento. Una categoría, es una clasificación de aspectos que tienen un atributo común. La categoría nos sirve para definir un alcance de una certificación, pues de acuerdo al tipo de procesamiento que se desarrolle en la empresa será la clasificación de su evaluación.

D I F E R E N C I A S

GRUPO	CATEGORÍA ISO TS 2003:2013	SUBCATEGORÍA	CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS
AGRICULTURA	A Granja de Animales	AII Granja de animales carne/leche/Huevo/miel	A Producción de carne, huevo, leche, miel.
		AII Granja de pescados y mariscos.	A Cría de peces y mariscos. Incluye almacenamiento y empaçado.
	B Cultivo de plantas	BI Cultivo de plantas (no granos y legumbres)	B Producción y cosecha de plantas. Productos hortícolas (frutas, verduras, especias, setas) y plantas acuáticas (ej. algas) para consumo humano. Empaque y almacenamiento.
		BI Cultivo de granos y legumbres	B Producción y cosecha de granos y legumbres. Empaque y almacenamiento.
PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS Y PIENSOS	C Procesamiento de alimentos	CI Procesamiento de productos perecederos de origen animal.	A Producción de productos de origen animal, incluidos los peces y mariscos, carnes, huevos, lácteos y productos de pescado.
		CII Procesamiento de productos perecederos de origen vegetal.	A Producción de productos de origen vegetal incluyendo frutas, jugos frescos, vegetales, granos.
		CIII Procesamiento de productos perecederos de origen animal y vegetal (mezcla de productos).	A Pizza, lasaña, sándwich, productos listos para servirse.
		CIV Procesamiento de productos estables a temperatura ambiente.	A Fabricación de productos alimenticios a partir de cualquier fuente que son almacenados y vendidos a temperatura ambiente, incluyendo alimentos enlatados, galletas, aperitivos, aceite, agua potable, bebidas, pasta, la harina, el azúcar, la sal, etc.
	D Producción de alimento para animales	DI Producción de piensos.	F Producción de piensos de una fuente simple o mixta destinada a procesadores de alimento para animales.
DII Producción de alimento para mascota.		F Producción de piensos de una fuente simple o mixta, destinada para animales.	
SERVICIO DE COMIDAS	E Servicio de comidas		G Preparación, almacenamiento y, en su caso, la entrega de alimentos para el consumo. Hoteles, restaurantes.
GRUPO	CATEGORÍA ISO TS 2003:2013	SUBCATEGORÍA	CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS
GRUPO	CATEGORÍA ISO TS 2003:2013		CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS

**TRANSPORTE,
ALMACENAMIENTO,
VENTA AL POR
MENOR**

GRUPO

F Distribución	FI	Venta al por menor, venta por mayor.	H	Suministro de productos alimenticios terminados a un cliente (puntos de venta, tiendas, mayoristas).
	FII	Comercios/ Corretaje de alimentos.	H	La compra y venta de productos alimenticios, por cuenta propia o como un agente. Empaque asociado.
	GI	Transporte y almacenamiento para productos perecederos y piensos.	J	Almacenamiento y los vehículos de distribución para el almacenamiento y transporte de alimentos perecederos y piensos. Empaque asociados.
	GII	Transporte y almacenamiento para alimento y piensos a temperatura ambiente.	J	Almacenamiento y vehículos de distribución para el almacenamiento y transporte de alimento a temperatura ambiente y piensos. Empaque asociado.

G Transporte y almacenamiento

CATEGORÍA ISO TS 2003:2013

SUBCATEGORÍA

CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS

SERVICIOS AUXILIARES

GRUPO

H Servicios			I	Prestación de servicios relacionados con la seguridad en la producción de los alimentos, incluido el abastecimiento de agua, control de plagas, limpieza servicios, eliminación de residuos.
	I Producción de embalaje y empaque para alimentos		M	Producción de material de empaque.
	J Manufactura de equipo		K	Producción y desarrollo de equipos y máquinas expendedoras.

CATEGORÍA ISO TS 2003:2013

CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS

BIOQUÍMICOS

GRUPO

K Producción de bioquímicos			L	Producción de alimentos y los aditivos para piensos, vitaminas, minerales, bio-cultivos, aromatizantes, enzimas y coadyuvantes de elaboración. Plaguicidas, medicamentos, abonos, productos de limpieza
------------------------------------	--	--	---	---

CATEGORÍA ISO TS 2003:2013

CATEGORÍA ANTERIOR Y EJEMPLOS

Como podemos observar en la tabla anterior, se observa un detalle en las categorías, lo que implicará la descripción más detallada de los procesos, la especialización de los auditores en la materia, ya que no basta conocer el sector en general, sino tendrá que conocer de procesos específicos de acuerdo a cada apartado de la categoría, haciendo una auditoría más minuciosa y cuidadosa en el análisis de peligros y determinación de los niveles aceptables de control.

La ANAB, el organismo de acreditación y la FSSC han comentado que entrará en vigor a partir de noviembre del presente año, las organizaciones no deben preocuparse por el cambio de la norma, sino verán cambios en las categorías de los certificados en un futuro •



“La ANAB, el organismo de acreditación y la FSSC han comentado que entrará en vigor a partir de noviembre del presente año”



Servicios



LABORATORIO ACREDITADO



FOMENTO COMERCIAL



EMPREDURISMO



ASESORES ESPECIALIZADOS



CAPACITACIÓN



COMERCIO EXTERIOR



DISEÑO E IMAGEN DE TU PRODUCTO



PROVEEDORES CALIFICADOS

Cámara de la Industria Alimenticia de Jalisco
Av. Washington 1920, Col. Moderna, Guadalajara, Jalisco, México
Tel 01(33) 3810 4178 y 79 ext 102
capacitacion@ciaj.org.mx / www.ciaj.org.mx



ENTREVISTA PASTEURIZADORA AGUASCALIENTES



*Roberto Montalvo
Coordinador de Gestión
de Calidad*

“El reto principal fue un cambio cultural en la organización, eso implica que todos trabajemos en conjunto, para seguir manteniendo este certificado.”

Pasteurizadora Aguascalientes es una empresa líder que en 50 años de operación ha logrado mantenerse a la vanguardia tecnológica en sus procesos de pasterización, asegurando una posición muy importante en el centro del país como una empresa competitiva confiable, moderna y funcional.

En entrevista con Roberto Montalvo Luna, Coordinador de Gestión de Calidad de Pasteurizadora Aguascalientes nos cuenta como fue la experiencia durante el proceso y, que beneficios les ha traído como empresa el obtener una certificación FSSC 22000.

Es importante siempre tener en mente la calidad e inocuidad en todos los procesos productivos, teniendo esto como base, la empresa busca caminos para lograrla mediante algún tipo de certificación, como lo es la FSSC 22000. Como parte de una experiencia vivida, recomendamos que las empresas lleven a cabo su certificación. La competitividad global que se vive en el mercado es una razón importante para tener una base, una norma que lo acredite que lo evalúe y sobre todo que le de confianza al consumidor.

Mira la entrevista aquí
Link a video

www.gilsa.com.mx

Auténtica como tú

SAN MARCOS MR
auténtica leche

MISIÓN:

Innovaremos con productos de calidad, logrando la satisfacción de la cadena de valor.

VISIÓN:

Ser líderes en alimentos, en los mercados dónde participamos de manera rentable y sustentable.

Pasteurizadora Aguascalientes S.A. de C.V. es una empresa líder dedicada a la producción, comercialización y distribución de productos lácteos y bebidas a la mayor parte del territorio nacional.

En Pasteurizadora Aguascalientes la calidad es una constante, por ello cuidamos todos los procesos en la línea de producción, que van desde la cadena alimentaria hasta el envasado de nuestros productos; reconociéndonos como una empresa con Seguridad Alimentaria e Inocuidad según la norma internacional ISO 22000:2005.

Somos una empresa productora y comercializadora enfocada en brindar a las familias mexicanas los mejores productos de la auténtica leche. Con más de 1 millón de litros diarios de capacidad de producción, y gracias a nuestros sistemas de calidad, hoy en día ofrecemos una extensa gama de productos en nuestras marcas de leche, queso, crema, yogurt, mantequilla y bebidas. Los cuales están enfocados a los requerimientos de todo tipo de consumidores y las actuales tendencias de la industria.

Nuestro especializado sistema de distribución nos permite tener una cobertura de más del 80% del territorio nacional, abarcando tiendas de detalle, conveniencia, autoservicios, clubes de precio y gobierno.

Ser cada vez más competitivos, ha sido siempre nuestra premisa, razón por la cual nos encontramos en un proceso constante de renovación en torno a lo que nuestros consumidores prefieren y necesitan.





ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA **ISO 9001** **VERSIÓN 2015**

Como sabemos el Comité 176 ha iniciado el largo proceso de actualizar la Norma más Certificada en el mundo -ISO 9001-, derivado de la necesidad de alcanzar la excelencia en estandarización a nivel mundial el Comité decidió hacer cambios importantes en la estructura de la norma enfocados a satisfacer los requerimientos del mercado. Para entender mejor esta necesidad de re-estructuración es importante hacerse una serie de preguntas.

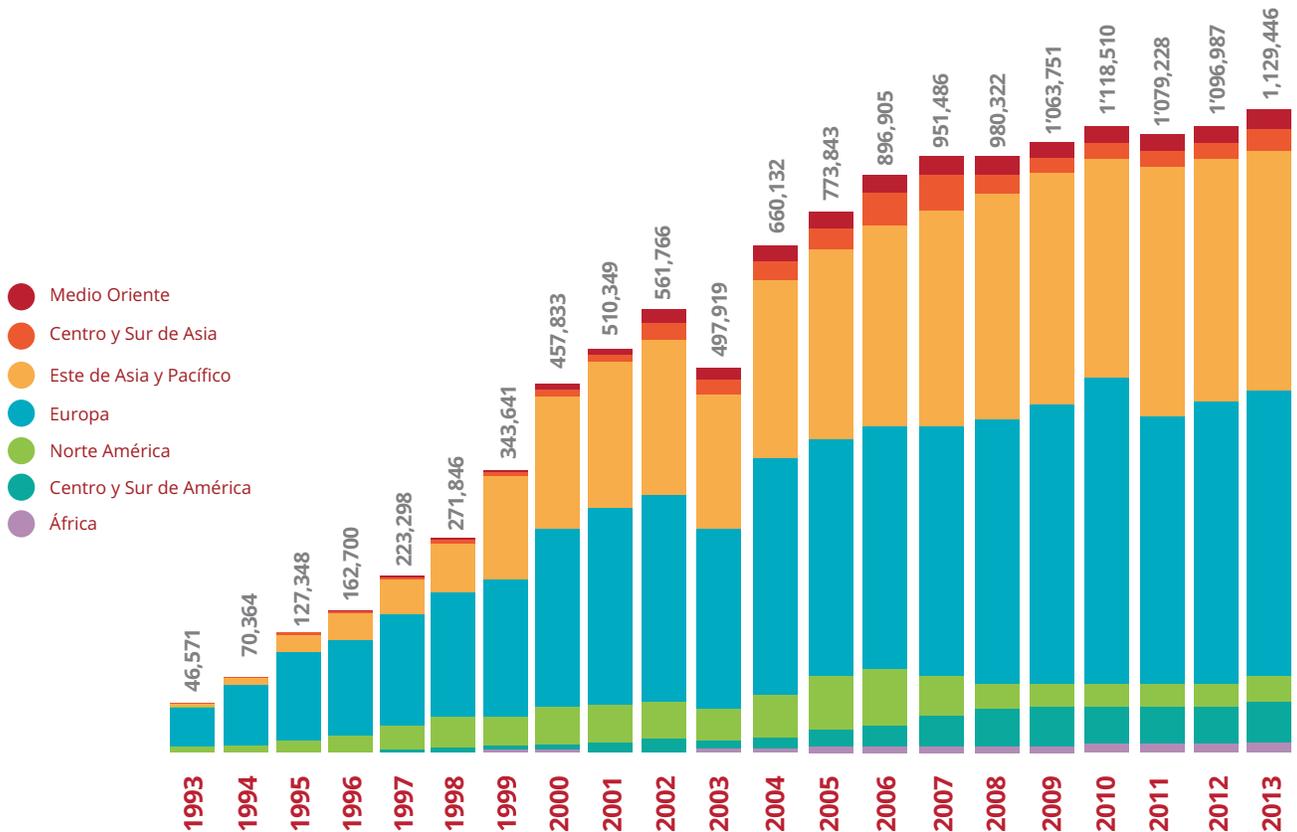
¿Cuáles son los objetivos que buscan estos nuevos cambios?

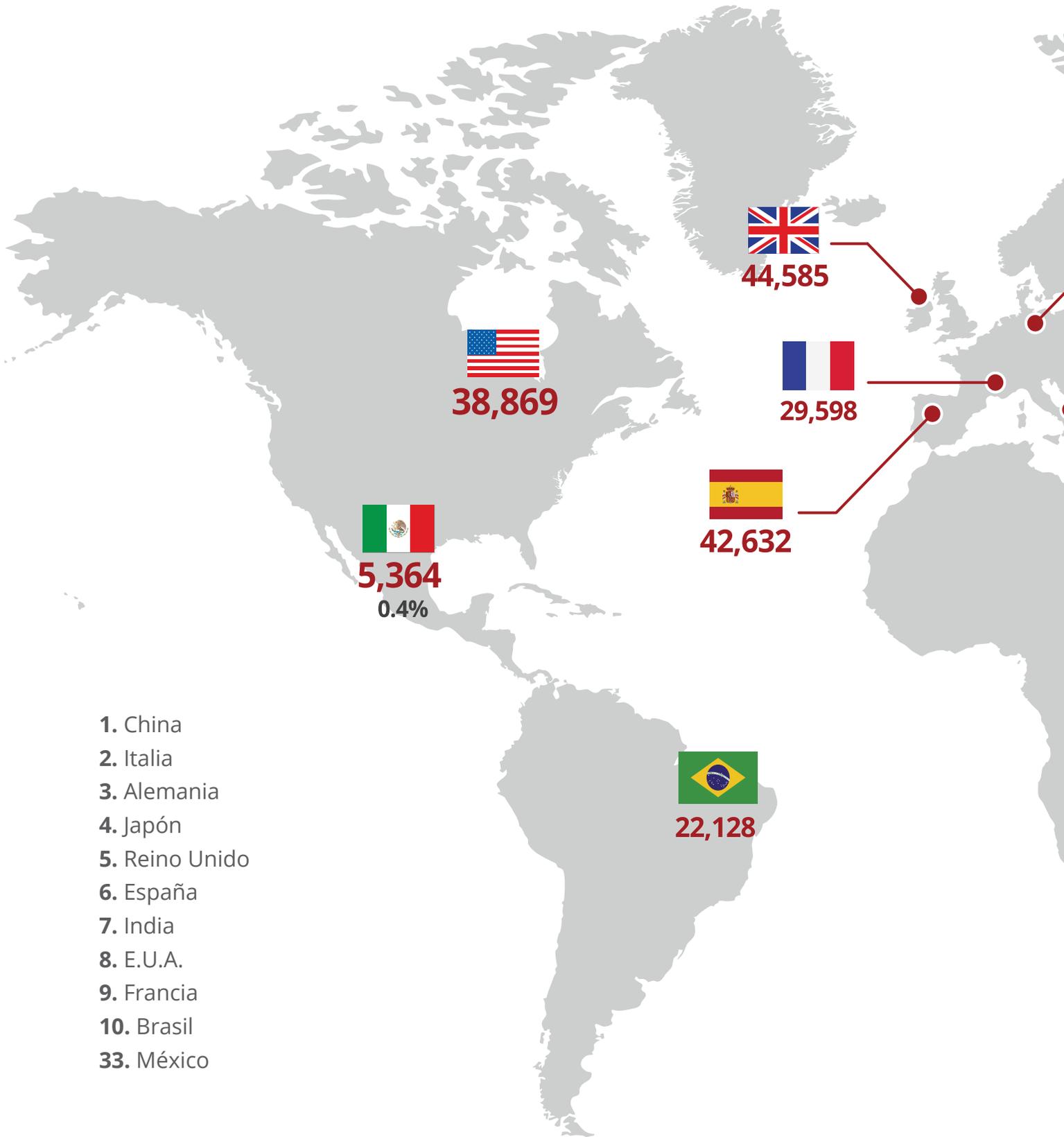
1. Adaptarse al mundo cambiante.
2. Mejorar la capacidad de una organización para satisfacer a sus clientes.
3. Reflejar los entornos cada vez más complejos en los que operan las organizaciones
4. Asegurar que la nueva estructura este reflejada en las necesidades de todas las partes interesadas
5. Integración en otros sistemas de gestión.

¿Por qué el comité decidió hacer estos cambios?

1. Incremento importante en los servicios.
2. Globalización.
3. Más complejidad en la cadena de suministros.
4. Aumento de las expectativas de las partes interesadas y
5. La disponibilidad de la información.

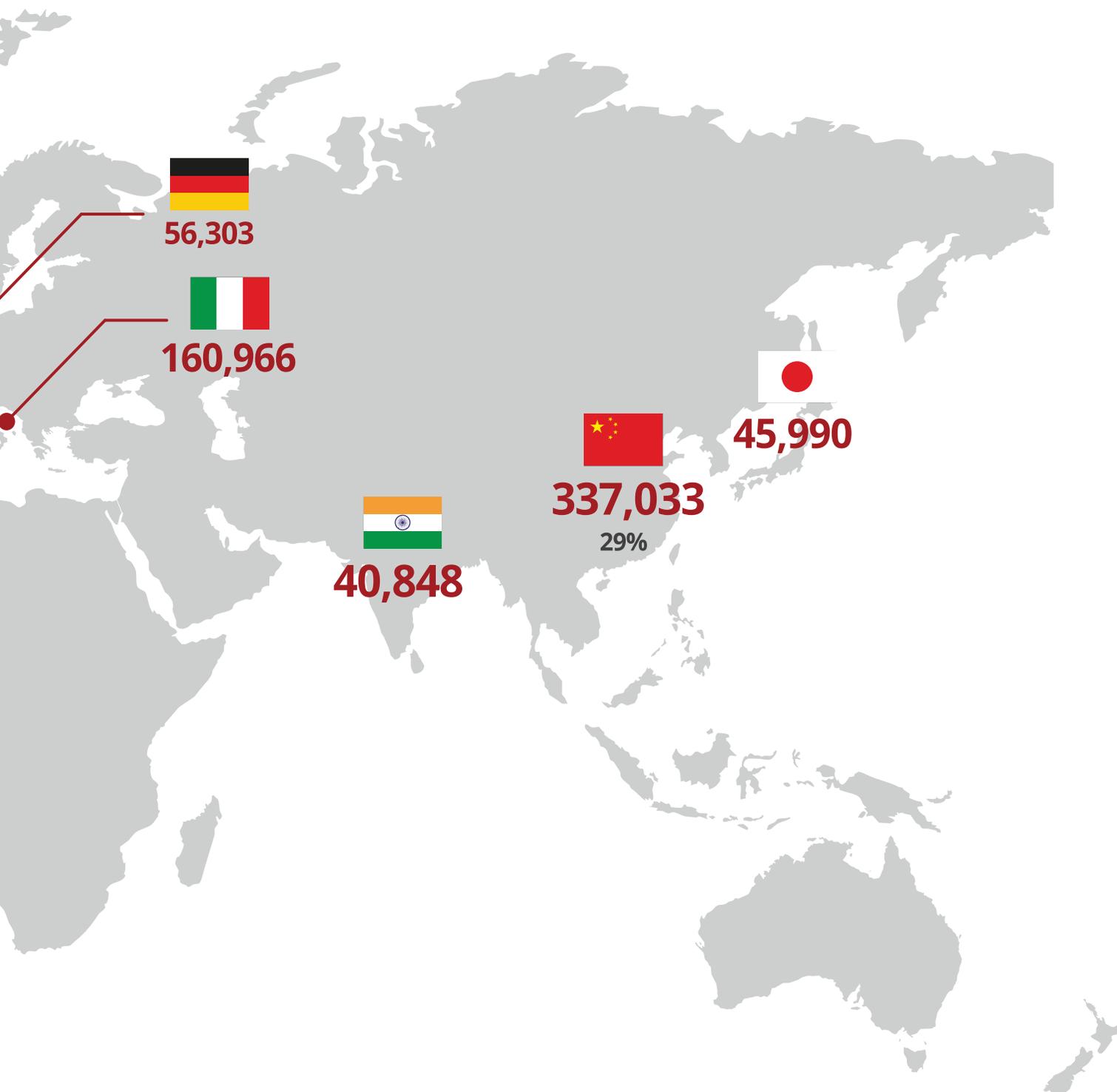
En este sentido se muestra las cifras a nivel mundial sobre el número de certificados año tras año, en el cual indica que la globalización es una necesidad de las organizaciones, clientes y partes interesadas.





1. China
2. Italia
3. Alemania
4. Japón
5. Reino Unido
6. España
7. India
8. E.U.A.
9. Francia
10. Brasil
33. México

LOS 10 PAÍSES CON MAYOR NÚMERO DE CERTIFICADO EMITIDOS



Estas cifras son duras para México ya que no estamos en lugares privilegiados sin embargo el reto es muy tentador y en este sentido México ha estado ganando algunas posiciones en otros sectores como el de "Automotriz" siendo el país a nivel mundial número "8", en cuestión de certificaciones en la especificación técnica ISO/TS 16949:2009.

PRINCIPALES CAMBIOS Y/O AJUSTES POR CAPÍTULO

4

- ✓ Determinación de los asuntos externos e internos sobre el contexto de la organización.
- ✓ Controlar y examinar la información sobre estas cuestiones externas e internas.
- ✓ Determinar partes interesadas.
- ✓ Determinar los requisitos de estas partes interesadas.
- ✓ Determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión.
- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades en conformidad.

Para la nueva estructura de ISO 9001 los cambios principales son:

1. **Mayor enfoque en el cliente.**
2. **Homologación con otras normas para fácil aplicación.**
3. **Pensamiento basado en el riesgo.**
4. **La alineación de las políticas y objetivos del SGC con la estrategia de una organización.**
5. **Mayor flexibilidad con la documentación.**
6. **Mayor involucramiento de la Alta dirección.**

Dentro de esta nueva estructura se muestra obligaciones traducidos en "Debes" los cuales existen **un total de 132**; estos debes se muestran sumergidos en cada uno de los capítulos, como se detallan a continuación:



5

- ✓ La alta Dirección determinará a través del SGC:
 - > Asegurar que los objetivos y la política de calidad sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.
 - > Tomar la responsabilidad de la eficacia del SGC.
 - > Promover la concientización basado en procesos.
 - > Realizar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC.
 - > El apoyo a otras funciones de dirección relevantes para demostrar su liderazgo.
- ✓ La Política de Calidad estará a disposición de las partes interesadas pertinentes.
- ✓ Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para funciones relevantes se asignan, se comunican y se entienden dentro de la organización.

6

- ✓ Determinar los riesgos y oportunidades.
 - > Dar garantías de que el SGC logre resultados.
 - > Prevenir o reducir los efectos no deseados.
 - > Lograr la mejora continua.
- ✓ Los objetivos de calidad deben:
 - > Ser coherentes con la política de calidad.
 - > Ser medibles.
 - > Tener en cuenta los requisitos aplicables.
 - > Ser pertinentes.
 - > Ser supervisados.
 - > Ser comunicados.
 - > Actualizados.
- ✓ Al planificar como alcanzar los objetivos:
 - > Qué se hará.
 - > Qué recursos se requieren.
 - > Quién será responsable.
 - > Cuando será completado.
 - > Cómo se evaluarán los resultados.

7

- ✓ Proporcionar el personal necesario para el funcionamiento eficaz del SGC.
- ✓ Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria.
- ✓ Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- ✓ Determinar la competencia del personal.
- ✓ Asegurarse de que estas personas son competentes en la base en la educación, la formación o la experiencia.
- ✓ Ser consciente de:
 - > Política de calidad,
 - > Objetivos de calidad,
 - > Contribución a la eficacia del SGC,
 - > Consecuencias de que no cumplan con los requisitos del SGC.
- ✓ Tener la herramienta para llevar a cabo la comunicación interna y externa.
- ✓ Los conceptos de Control de Documentos y Registros se homologaron y ahora se le llama "Información documentada."

CAMBIOS ESTRUCTURALES

ISO 9001:2008 ISO 9001:2015

0.1 Generalidades	0.1 Generalidades
0.2 Enfoque basado en procesos	0.2 Las Normas ISO para la Gestión de Calidad
0.3 Relación con la norma ISO 9004	0.3 Enfoque a procesos
0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4 Ciclo de Planear-hacer-verificar-actuar
	0.5 Riesgo basado en el pensamiento
	0.6 Compatibilidad con otras normas en sistemas de gestión
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
	6. Planificación del sistema de gestión de calidad
6. Gestión de los recursos	7. Soporte
7. Realización del producto	8. Operación
8. Medición, análisis y mejora	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora
	Anexo A (Informativo) Aclaración de la nueva estructura, la terminología y los conceptos
	Anexo B (Informativo) Principios del Sistema de Gestión
	Anexo C (Informativo) La serie de las Normas 10000 para Sistemas de Gestión

Finalmente el comité 176, pronostica que el proyecto de norma ISO/DIS 9001:2008 sea una norma oficial en Septiembre 2015, otorgando un tiempo de transición de 36 meses (hasta Septiembre 2018), siendo importante que las organizaciones inicien los ajustes asociados a ésta transición para que se realice en tiempo y forma.

Diego Ayala
QMS Lead Auditor

8

- ✓ Ahora se le llamará Bienes y Servicios (antes: producto).
- ✓ Controlar adecuadamente la propiedad del cliente cuando se determinen los requerimientos de los bienes y servicios.
- ✓ Si el cliente y/o parte interesada no me define el diseño y desarrollo, la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo.
- ✓ El lanzamiento de productos y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente.
- ✓ Se permiten hacer exclusiones, sin embargo, estas deben garantizar que no afecta la calidad del bien o servicio. Da mayor énfasis al tema de calibración para empresas de servicio.

9

- ✓ Evaluación del desempeño (sin cambio significativos solo ajustes).
- ✓ Llevar a cabo los métodos de vigilancia, medición, análisis y evaluación.
- ✓ Llevar a cabo auditorías internas.
- ✓ Nuevos elementos de entrada de la revisión por la dirección.
 - > Cambios en los problemas externos e internos incluyendo la estrategia de la dirección.
 - > Proveedores externos / partes interesadas.
 - > Eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades.

10

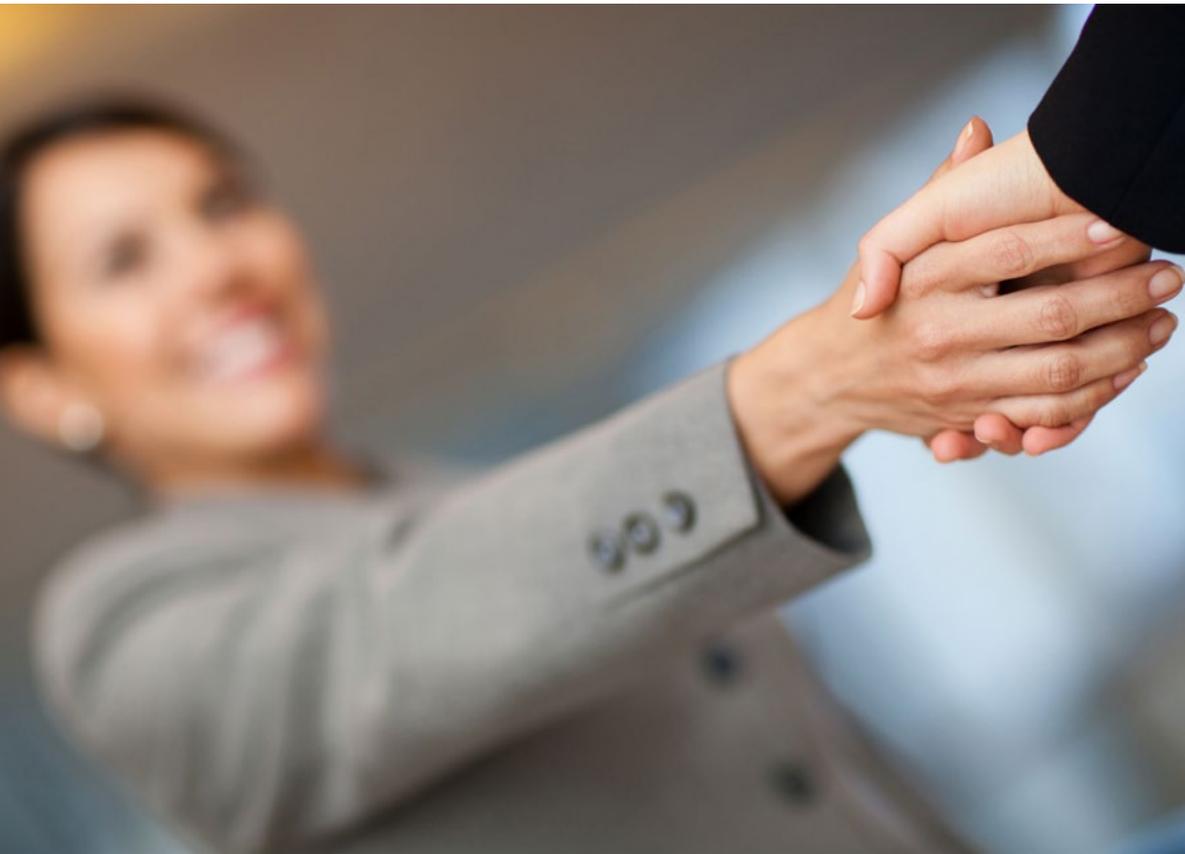
- ✓ Mejoras continuas:
 - > Mejora de los procesos para prevenir las no conformidades.
 - > Mejora de productos y servicios para satisfacer conocido y requisitos previstos.
 - > Mejora de los resultados del SGC.

Así como en este capítulo se muestra un ejemplo de los posibles estatus de los sistemas de gestión dependiendo de su desempeño, los cuales son:

- a) Tiene muchas acciones correctivas: **Sistema "Reactivo"**.
- b) Se muestran mejoras en la organización: **Sistema "Incremental"**.
- c) Se muestra el SGC con detecciones de situaciones: **Sistema "Cambio de paso"**.
- d) Se muestra el SGC con innovaciones en sus procesos: **Sistema "Creativo"**.
- e) Se muestra un sistema en transformación: **Sistema en "Re organización"**.

EL ENFOQUE AL **CLIENTE** DESDE EL PUNTO DE VISTA DE *LOS SISTEMAS DE GESTIÓN*

Actualmente dentro de las organizaciones se hace fácil hablar del enfoque o servicio al cliente, y en la mayoría de las ocasiones se destinan recursos para formar una área o un proceso llamado “*Servicio al Cliente*” el cual tendría como objetivo asegurar la satisfacción de los clientes y/o de las partes interesadas; sin embargo la pregunta que nos debemos hacer constantemente es *¿Qué tan efectivo es el desempeño de mi proceso de servicio al cliente?*



Bajo la perspectiva de la norma internacional ISO 9001, la cual expone los requerimientos para la creación de un modelo de sistemas de administración de calidad; podremos encontrar ciertas directrices o referencias para mejorar el desempeño del servicio al cliente; para tal efecto primeramente hay que entender los siguientes conceptos:

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Partes Interesadas: Son individuos u otras entidades que aportan valor a la organización o que de otro modo están interesados en sus actividades o son afectados por ella.

“La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido de una organización.”



Una vez revisados y entendidos dichos conceptos podríamos decir que algunas de las directrices a seguir para evaluar el desempeño de nuestro servicio y mejorarlo continuamente son:

1. Identificar las partes interesadas; será de vital importancia entender quiénes son mis partes interesadas y cuales son sus necesidades y expectativas, ejemplo:

“
La medición
será parte
importante
para
lograr los
objetivos
planteados.
”

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Clientes	Calidad, precio, desempeño del producto, servicio otorgado, cumplimiento a promesas, confiabilidad, entre otros.
Propietarios / accionistas	Rentabilidad sostenida, presencia de marca, transparencia, cartera de clientes y por consecuencia contratos, entre otros.
Proveedores	Beneficios mutuos-ganar ganar, respecto, trato justo y honesto, desarrollo continuo, continuidad, entre otros.
Sociedad	Comportamiento ético, honestidad, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, protección del medio ambiente; participación activa con la sociedad, entre otros.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pueden estar cambiando rápidamente por tal motivo será de suma importancia que la organización determine y defina de manera clara y precisa el método para identificar continuamente dichos cambios.

2 Mantener una administración bajo enfoque de procesos; para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos que interactúan y se relacionan entre si. Por lo general el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. Será importante identificar cuales son los procesos principales y los procesos soportes que se interrelacionan para impactar el servicio al cliente.

3 Medir continuamente el desempeño; La medición será parte importante para lograr los objetivos planteados; una vez identificadas las expectativas y necesidades de las partes interesadas, la organización tendrá el reto de definir metas e indicadores a lograr por proceso. Los objetivos deben estar claramente definidos y ser medibles; ejemplo; objetivos S.M.A.R.T.

Specific	Específico	¿Qué?
Measurable	Medible	¿Cuánto?
Achievable	Alcanzable	¿Cómo?
Realistic	Realista	¿Con qué?
Time Base	Limitado en tiempo	¿Cuándo?

4 Mantener la comunicación; La comunicación interna y externa será otro factor crítico a considerar para asegurar que los clientes y partes interesadas están satisfechas; dicha comunicación puede ser a través de varios métodos como son la aplicación de encuestas de satisfacción, la revisión de contratos, visitas de clientes, visitas a proveedores, comunicación de indicadores relacionados con devoluciones de producto, quejas, entre otros.

La organización debe contestar diferentes preguntas en relación al cliente o partes interesadas con el propósito de mantener la efectividad de la comunicación, ejemplo:

	¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Empleados	Objetivos/indicadores, políticas, procedimientos, etc.	Semanalmente	Juntas/correos/ capacitaciones
Propietarios/ accionistas	Estados Financieros/indicadores de rentabilidad	Mensualmente	Juntas
Clientes	Indicadores de desempeño del producto o servicio, cumplimiento de requerimientos de contrato, índice de satisfacción, etc.	Mensualmente	Juntas/visitas/correos
Proveedores	Indicadores de desempeño del producto o servicio otorgado, desviaciones, quejas, entre otros.	Mensualmente	Juntas/auditorías/ correos
Gobierno	Evidencia de cumplimiento legal y regulatorio.	Anualmente	Visitas/auditorías/ correos
Sociedad	Impactos relacionados con la sociedad.	Anualmente	Participación en asociaciones

5 Mantener la mejora continúa; El objetivo de la mejora continua es aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las actividades de mejora pueden variar desde las pequeñas mejoras continuas en el lugar de trabajo hasta las mejoras significativas en toda la organización; a través del análisis de datos se deberían definir objetivos para la mejora de los productos, los procesos, estructuras y sistemas de la organización.

Las organizaciones deberían adoptar la cultura de luchar constantemente por cumplir y exceder las expectativas del cliente; por tal motivo el enfoque al cliente ha sido considerado el pilar número uno de los ocho principios de la gestión utilizados por la alta dirección para conducir a la organización hacia la mejora en el desempeño •

*Referencias:
Normas Internacionales
ISO 9001 & ISO 9004*

*Miguel Romero Mendoza
Director GlobalSTD*

Se recomienda que el proceso de mejora siga un enfoque estructurado; como la metodología de Deming PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar); dicha metodología se debería aplicar de manera coherente con el enfoque de procesos, el cual permite evaluar, analizar y proponer soluciones.

NUEVOS CLIENTES

Visita nuestra galería, en donde podrás encontrar imágenes de las entregas de certificados.

www.globalstd.com

VIASC Grupo Inmobiliario, S.A. de C.V.

Crecimiento de Jalisco, S.C.

Grupo Requiez, S.A. de C.V.

Moldes Stampa, S.A. de C.V.

Tecno Pet, S.A. de C.V

Grado AAA, S.A. de C.V.

Nefab México, S.A. De C.V.

Cecilia Bautista Martínez (Sacos De Córdoba)

Cables de Transmisión, S.A. de C.V. (CATRASA)

Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea

Energia Solare de Occidente, S. de R.L. de C.V.

Fortipak, S.A. de C.V.

Centro Universitario Albada, S.C

Orted, S.A. de C.V.

Celebrando el Buen Comer SRL de CV (DELICO)

Corporación Manzate Centroamerica

Pablo Ignacio Michel Ontiveros (Dulces Michel)

Calkins, Burke & Zanine, S.A. De C.V.

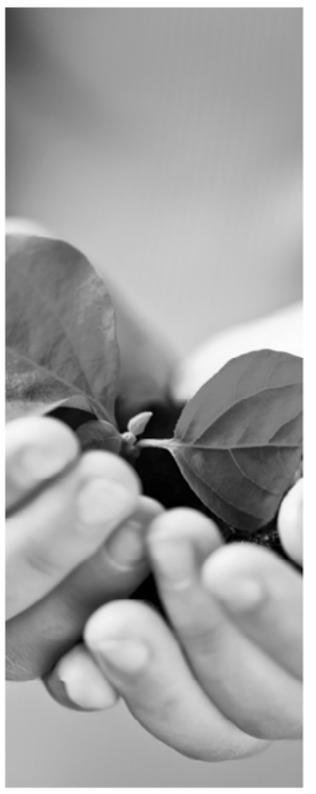
Cetebedi

Productos Rich, S.A. de C.V.

La Vista Alimentos, S.A. de C.V.



GlobalSTD
CERTIFICATION



CURSOS DE CAPACITACIÓN

ENERO

Requerimiento ISO 9001:2008	9	GDL
Auditor Líder FSSC 22000	12-15	DF
Auditor Interno ISO 9001:2008	19-21	GDL
Auditor Interno ISO 14001:2004	22-24	DF
Interpretación NOM 251	26	GDL

FEBRERO

Requerimientos HACCP	3-4	MOR
Requerimientos FSSC	3-4	GDL
Taller del Draft ISO/FDIS 14001:2015	4-5	GDL
Auditor Interno FSSC 22000	4-6	DF
Taller de Herramientas para la solución de problemas	5-6	GDL
Requerimientos ISO 14001:2004	9	DF
ISO 31000:2009	9	GDL
Auditor Interno SQF	17-20	GDL
Core Tools	17-20	DF
Requerimientos ISO 27000:2013	23	GDL
Auditor Líder ISO 14001:2004	23-26	DF
Requerimientos SA 8000:2008	24-25	GDL
CT-PAT	25-26	GDL
Taller del Draft ISO/FDIS 9001:2015	27-28	GDL

30% De descuento a clientes

20% De descuento a grupos

10% De descuento confirmación anticipada

CONSULTA EL CALENDARIO ANUAL AQUÍ





FeliciDar



¡Se un Hermano Mayor!

Únete a la Campaña Capital FeliciDar de Fundación Rafa Márquez y apoya al crecimiento integral de los niños y niñas de las comunidades que atendemos a través de becas destinadas al sustento de nuestro **Programa Integral NED (Nutrición, Educación y Deporte)** ya que, un hermano mayor no se lleva en el sangre sino en el corazón...

Popocatépetl No. 2907-1, Ciudad del Sol
Zapopan, Jalisco Tel. Of. (33) 1201-9127 y 28



Facebook.com/FundacionRafaMarquez



Twitter.com/RMfundacion

www.rafamarquez.org