



# Global Standards

magazine

## Una historia de éxito en conjunto

Worldmark de México y Global Standards

- ▶ Nueva Herramienta para la Certificación FSSC 22000:2010
- ▶ Desarrollo Teórico y Práctico de la Administración Pública en México



**DIRECTOR**  
**Miguel A. Romero**

**EDITOR & MARKETING**  
**Irma Corona**

**EDITOR ADJUNTO**  
**Gabriela Barrios**

**DISEÑO**  
**Gabriel Hernández García**

**COLABORADORES EN ÉSTA**  
**EDICIÓN**

**Elba Selene Moreno Trejo, Celina Zambrano, Sergio Basaldúa, Yuridia Domínguez, Diego Ayala, Abraham Alatorre.**

Nuestro compromiso con la imparcialidad.

La imparcialidad es la base de los servicios de Global Standards 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/TS 16949, 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 Global Standards tiene prohibido ofrecer soluciones o aplicaciones específicas ya que pueden ser consideradas como Consultoría y lo expuesto en los artículos es responsabilidad del autor

COMITÉ DE IMPARCIALIDAD

**Alejandro González** / Agrana Fruit México  
(Sector Alimentos)

**Enrique Gomez** / GLOP  
(Servicios Auditoría)

**Celina Zambrano** / U de G  
(Servicios Educativos)

**Fernando Guzmán** / CIAJ  
(Cámara de Alimentos)

**Guillermo Villanueva** / ASPRO  
(Servicios de consultoría)

**Selene Moreno** / Contraloría (Gobierno)

Global Standards Magazine, Noviembre 2011. Año I, núm. 02



## 8 Una historia de éxito en conjunto: Worldmark de México y Global Standards.

3 **Padrón y Licencias recibió certificación ISO 9001:2008**

4 **Indispensable el manejo seguro de la información como ventaja competitiva y certidumbre organizacional**

*por Diego Ayala.*

7 **Obtiene Secretaría del Trabajo Certificación ISO**

12 **La Dirección de Finanzas alcanzó por segunda vez la recertificación en su Sistema de Gestión de Calidad, con la norma ISO 9001:2008**

*por Celina Zambrano*

13 **Desarrollo Teórico y Práctico de la Administración Pública en México**

*por Lic. Elba Selene Moreno Trejo*

15 **Nueva Herramienta para la Certificación FSSC 22000:2010**

*por Abraham Alatorre*



Para ver contenidos exclusivos como videos y fotos.

Visita **[www.globalstd.com](http://www.globalstd.com)**



Foto: Presidente Municipal de Guadalajara, Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, Director Global Standards Miguel A. Romero Mendoza  
Cortesía H. Ayuntamiento de Guadalajara

# Padrón y Licencias recibió certificación ISO 9001:2008

## Boletín de Prensa

La Dirección de Padrón y Licencias del Gobierno Municipal de Guadalajara, recibió la certificación ISO 9001-2008 por la implementación de un modelo de gestión de la calidad para el trámite y el otorgamiento de licencias tipo A, B, C y D, motivo por el cual, el presidente municipal de Guadalajara, Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, subrayó el compromiso de su gobierno con la transparencia.

En su discurso previo al recibimiento de la placa que da testimonio por parte de Global Standard, el mandatario tapatío sostuvo que se trabaja para ofrecer un mejor servicio al ciudadano que se presenta a las ventanillas para solicitar los servicios del Gobierno Municipal.

En ese sentido, apuntó que no se permite en este Ayuntamiento que personal con muchos años de antigüedad no den su mejor esfuerzo por ofrecer una mejor atención al público. También se adelantó que se trabajará para certificar todas las áreas en las que se puede prestar a corrupción.

## Acerca de ISO 9001 2008

Los beneficios que recibe el ciudadano con esta acreditación son: mayor celeridad en los trámites para los giros A y B. En el caso de los giros C y D depende del Consejo de Giros Restringidos, pero Padrón y Licencias debe estandarizar sus procesos y llevar un control del mismo.

Los ciudadanos tienen la misma información a través de Internet o en ventanilla y se eliminan los actos discrecionales de los funcionarios, ya que ahora se sujetan a un proceso, lo cual elimina la corrupción.

Esta certificación es para tres años y cada seis meses se realizarán auditorías por parte de la empresa certificadora.



## Indispensable el manejo seguro de la información como ventaja competitiva y certidumbre organizacional

### ISO/IEC 27001 Tecnologías de la información-Técnicas de seguridad-Sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

*Por Diego Ayala / QMS Lead Auditor*

Hoy en días los activos de una organización dependen en gran medida del manejo de la información y de los medios de comunicación que utiliza; toda vez que la mayoría de las empresas, emplean para ello sistemas electrónicos y cibernéticos, al aprovechar todos los recursos que las tecnologías de información les ofrecen para facilitar la creación, transformación, almacenamiento, transmisión, protección y destrucción de la información.

Ante ésta evidente práctica creciente y con un objetivo trascendental, International Organization for Standardization (ISO), decidió la creación de una serie de normas

que sistematizaran mediante formas y guías, la protección de los activos de información de las organizaciones.

Esta serie de normas establecidas por ISO ofrecen a detalle cómo llevar a una organización desde un inicio a tener una gran estructura tecnológica. La serie de normas ISO 27000, plantea de manera específica puntualmente cómo entender la aplicación de la normatividad y su ámbito de competencia, los deberes u obligaciones que es necesario cumplimentar, códigos de práctica, guía de implementación y medición, por citar sólo algunos de los aspectos más sobresalientes; hasta cómo asegurar una red tecnológica aceptable.

#### Antecedentes:

Con el objeto de proporcionar a cualquier empresa un conjunto de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de su información por parte de BSI (British Standards Institution), nace en 1995 la norma BS 7799,

Dos secciones conformaban entonces a la norma:

- BS 7799-1 “Guía de buenas Prácticas” y
- BS 7799-2 “Requisitos de Seguridad de la Información”, esta última con fines de certificación para cualquier organización.

Para 1999 las dos normas de BS 7799 fueron objeto de revisión; adoptándose la primera parte por ISO (BS 7799-1), sin cambios importantes. Y es en el año 2000, cuando ISO la determina como: ISO 17799.

Dos años después, es decir en 2002, ocurrió la revisión de la segunda parte (BS 7799-2), para adecuarse a la filosofía de normas ISO de Sistemas de Gestión.

Durante 2005, ISO 17799 nuevamente es motivo de revisión y actualización, convirtiéndose en la norma ISO 27002:2005 (1 Julio 2007); además de mantener tanto su contenido como el año de publicación formal de la revisión.

Es también en el 2005, cuando ISO publicó a la norma BS 7799-2 como norma ISO 27001; con más de 1700 empresas certificadas. Esta normatividad como lo mencionamos con anterioridad, tiene como propósito esencial contribuir a que las organizaciones de cualquier tamaño, naturaleza y sector, (empresas transformadoras, negocios comerciales, dependencias gubernamentales o públicas, instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro, entre otras), comprendan

los fundamentos, principios y conceptos que procuren el mejoramiento de la protección de sus activos de información.

### **Familia de las normas de ISO 27000 y qué aborda cada una de ellas:**

#### **ISO / IEC 27000:2009, Información General y Vocabulario.**

*Publicada el 1 Mayo 2009.*

Resumen:

Proporciona una visión general de los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información y define los términos relacionados con la norma.

Es decir, plantea:

- a) Una visión general de la familia de las normas Sistema Gestión de Seguridad de la Información,
- b) Una introducción a los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información,
- c) Una breve descripción del círculo de Deming (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), así como los términos y definiciones.

#### **ISO / IEC 27001:2005, Requisitos.**

*Publicada el 15 Octubre 2005,*

Resumen:

Es la norma principal de la serie y contiene los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Es decir,

- a) Es una norma certificable,
- b) Muestra todos los deberes y obligaciones de la norma,
- c) Establece los registros requeridos para el cumplimiento de la misma.

#### **ISO / IEC 27002:2005, Código de Práctica para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

Desde el 1 Julio 2007, es el nuevo nombre de la norma ISO 17799:2005,

Resumen:

- a) Es una Guía de Buenas Prácticas que describe los objetivos de control y controles recomendables en cuanto a seguridad de la información,
- b) No es certificable,
- c) Contiene 39 objetivos de control y 133 controles, agrupados en 11 dominios.

#### **ISO/IEC 27003:2010, Guía de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

*Publicada el 1 Febrero 2010,*

Resumen:

- a) Es una Guía que centra su atención en los aspectos críticos necesarios para el diseño e implementación con éxito de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información,
- b) Describe el proceso de especificación y diseño, desde la concepción hasta la puesta en marcha de planes de implementación.

#### **ISO/IEC 27004:2009, Medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

*Publicada el 7 Diciembre 2009,*

Resumen:

- a) Es una Guía para el desarrollo y utilización de métricas y técnicas de medida aplicables para determinar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- b) Es una Guía de controles aplicados para determinar la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

#### **ISO / IEC 27005:2011, Gestión de los Riesgos de la Seguridad de la Información.**

*Publicada el 1 Junio 2011,*

Resumen:

- c) No Certificable,
- d) Proporciona directrices para la gestión del riesgo en la seguridad de la información,
- e) Diseñada para ayudar a la aplicación satisfactoria de la seguridad de la información basada en un enfoque de gestión de riesgos.

#### **ISO / IEC 27006:2007, Requisitos para los Organismos de Auditoría y Certificación de Seguridad de la Información.**

*Publicada el 1 Marzo 2007,*

Resumen:

- a) Especifica los requisitos para la acreditación de entidades de auditoría y certificación,
- b) Ayuda a interpretar los criterios de acreditación de ISO/IEC 17021 al aplicarse a entidades de certificación de ISO 27001.

## ISO / IEC 27033, Seguridad de las Redes

### Resumen:

Esta norma corresponde a la seguridad de las redes, con siete partes:

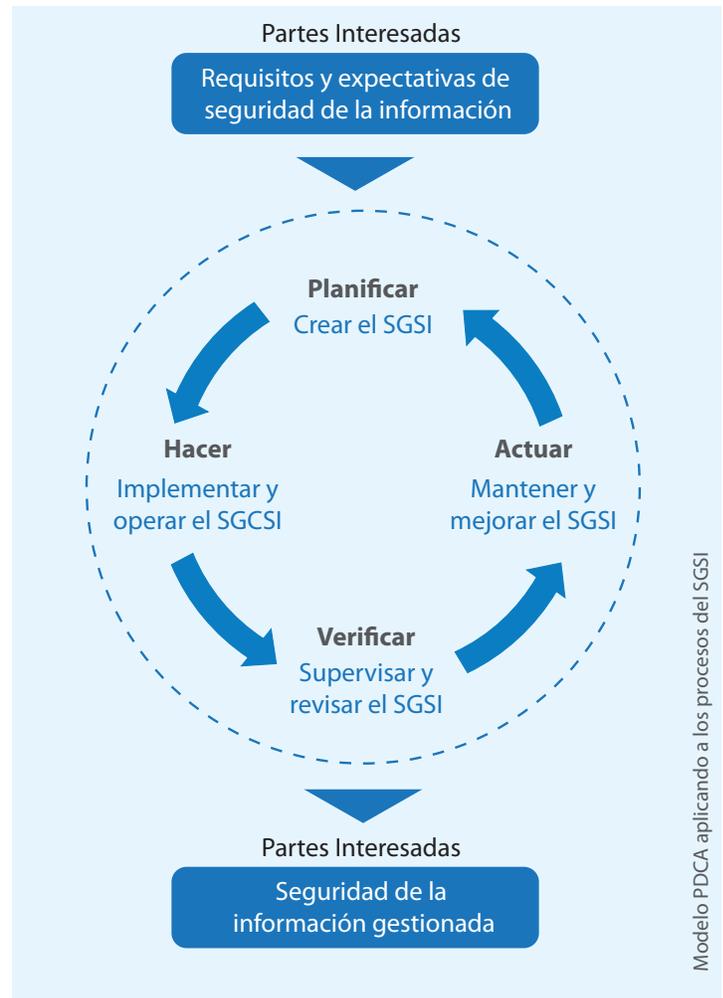
- 27033-1 Conceptos Generales (publicada el 10 de Diciembre de 2009);
- 27033-2 Directrices de Diseño e Implementación de Seguridad en Redes;
- 27033-3 Escenarios de Redes de Referencia;
- 27033-4 Aseguramiento de las comunicaciones entre redes mediante gateways de seguridad;
- 27033-5 Aseguramiento de comunicaciones mediante VPNs (Virtual Private Network);
- 27033-6 Convergencia;
- 27033-7 Redes Inalámbricas.

### Resumen de las Normas ISO 27000

Toda vez que el uso de tecnologías de la información constituye hoy por hoy, una práctica inevitable en un mundo globalizado, esa es la razón también por la que resulta indispensable disponer de normatividades que garanticen su buen uso; es decir, que establecen el cómo asegurar y minimizar cualquier riesgo potencial que frene parcialmente o totalmente las operaciones que dependen de su empleo, desde el resguardo y protección de la información, hasta la estructura de dicha tecnología.

De ahí la importancia de reconocer, los beneficios de la implementación de ésta norma:

- Establecimiento de una metodología de gestión de la seguridad clara y estructurada.
- Reducción del riesgo de pérdida, robo o corrupción de información.
- Los clientes tienen acceso a la información a través medidas de seguridad.
- Los riesgos y sus controles son continuamente revisados.
- Confianza de clientes y socios estratégicos por la garantía de calidad y confidencialidad comercial.
- Posibilidad de integrarse con otros Sistemas de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, entre otras).
- Continuidad de las operaciones necesarias de negocio tras incidentes de gravedad.



### Puntos Generales

- 1 Objeto y campo de aplicación
- 2 Normas para consulta
- 3 Términos y definiciones
- 4 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
  - 4.1 Requisitos Generales
  - 4.2 Creación y Gestión del SGSI
- 5. Responsabilidades de la Dirección
  - 5.1 Compromiso de la Dirección
  - 5.2 Gestión de los Recursos:
- 6. Auditorías Internas del SGSI:
- 7. Revisión del SGSI por la Dirección
  - 7.1 Generalidades
  - 7.2 Datos Iniciales de la Revisión
  - 7.3 Resultados de la Revisión
- 8. Mejora del SGSI
  - 8.1 Mejora Continua
  - 8.2 Acción Correctiva
  - 8.3 Acción Preventiva
- ANEXO A (Normativo)
- ANEXO B (Informativo)



(De Izq. a Der.) Lic. Juan Francisco Asencio Davila Procurador General de la Defensa del Trabajo, Mtro. Salvador Issac Valencia Ayon Director del Trabajo y el Ing. Ernesto Espinosa Guarro Secretario del Trabajo y Prevision Social

## Obtiene Secretaría del Trabajo Certificación ISO

*Boletín de Prensa*

*Guadalajara, Jalisco, 11 de octubre del 2011*

La Procuraduría de la Defensa del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco, por primera vez en la historia obtuvo la certificación ISO 9001:2008, esto luego de que personal de la dependencia comenzó a capacitarse desde el mes de agosto del año pasado.

Durante la entrega del certificado, el Secretario del Trabajo, Ernesto Espinosa Guarro, informó que “este certificado avala el trabajo y compromiso de cada uno de los integrantes de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, ahora nuestra labor es mantener esta certificación continuando con la mejora de nuestros servicios con el firme compromiso de apoyar al ciudadano que necesita de nosotros”.

Espinosa Guarro, indicó que esto es tan solo un ejemplo del compromiso que tiene el Gobierno del Estado con los Jaliscienses para apoyar el empleo, el titular de la Secretaría del Trabajo aprovechó la ocasión para felicitar al personal de la dependencia por su empeño.

Para esta certificación, personal de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, recibió capacitación para mejorar los procedimientos de atención al público, se realizaron sesiones intensas de trabajo, implementación de un nuevo sistema de cómputo más óptimo, documentación de procesos mediante la elaboración de un manual de procedimientos y acciones concretas para mejorar el área.

Con la certificación ISO 9001:2008, hay retroalimentación con los usuarios respecto al servicio recibido por parte de la dependencia, personal capacitado continuamente, evaluaciones constantes, así como medición de indicadores de desempeño para detectar áreas de oportunidad y llevar a cabo mejoras continuas.

Esta certificación fue solicitada por parte de la Secretaría del Trabajo a la Secretaría de Administración a través del Programa Gestión de Calidad y fué otorgada por la empresa Global Standards que está acreditada como Organismo Certificador por una de las acreditadoras más reconocidas a nivel internacional: ANSI-ASQ National Accreditation Board (ANAB) de Estados Unidos de América y miembro de la IAF (Foro Internacional de Acreditación).

# better way



**Global Standards**  
certification

**Worldmark de México S. de R.L. de C.V.**

Carrizosa Base Aérea No. 5850, Km 9, Módulo 9, Primer Piso  
Zapopan, Jalisco, México

Has successfully implemented a Quality Management System  
according to International Requirements of

**ISO 9001:2008**

Scope: Manufacture of identification products, labels, precision  
die cut products and the supply of systems, services and solutions for  
electric/electronic products.

Certificate Number:	05C9KMR104
Initial Registration Date:	September 10, 2014
Date of Certification Decision:	September 14, 2014
Last Update:	September 14, 2014
Registration Period:	September 14, 2014 to September 13, 2017
Certification Scheme:	Single Site

*[Signature]*  
Executive Director



Global Standards, S.C.  
Paseo Surco 1970, Piso 4, 3  
Calle Américas, C.A. 44103  
Guadalajara, Jalisco, México

Authorized by Member of the  
International Accreditation  
Forum/Instituto  
Mexicano de Acreditación de  
Sistemas de Gestión de Calidad

Adding value to your business

Certificate of Registration



# Una Historia de Éxito en Conjunto: Worldmark de México y Global Standards

---

*Por Gabriela Barrios  
Reportera*

El encuentro y coincidencia entre Worldmark de México y Global Standards florece en el 2008, a partir del proceso de recertificación en el estándar de ISO 9000, de la empresa que provee soluciones particularmente de identificación para los giros de: telecomunicaciones, electrónico, automotriz y de ciencias de la salud, entre otros. Por cierto, a tres años de distancia de ostentar su certificación bajo los requisitos de esta normatividad y en el momento en que la empresa decide que la firma que lidera Miguel Ángel Romero, validara su actualización en un escenario que sin duda constituyó un parte aguas para ambas organizaciones, recuerda el Gerente de Aseguramiento de Calidad en México de la firma trasnacional, Sergio Basaldúa Figueroa.

Desde esa experiencia inicial en la que ambas compañías vivían la acreditación de sus respectivas y particulares certificaciones, comenzó “una historia de éxitos conjunta” como la califica nuestro entrevistado; de entonces a la fecha, superan una relación cliente-proveedor ya que ambas organizaciones mantienen una productiva vinculación como socios de negocios que impulsa el cumplimiento de los estándares de calidad, más que como una exigencia del mercado en cuanto a una certificación; como una demostración real, objetiva y contundente de la cultura organizacional de sus empresas.

El joven directivo de la unidad de negocio que tiene una amplia gama de productos y servicios entre los que destacan: la flexografía, serigrafía, serigrafía rotativa, print on demand (Sobreimpresión) y recientemente die cuts de precisión, por citar algunos; lo mismo que soluciones integrales con componentes funcionales de alta precisión y servicios, así como soluciones de protección de marcas que ayudan a identificar, mejorar y agregar valor a los productos de sus clientes, tanto técnicamente como comerciales; comenta también, que alinearse a los estándares de calidad de acuerdo al “qué” es importante, aunque lo verdaderamente revelador es entender el “quiénes”, a partir de “cómo” el Talento Humano de la organización vive esa evolución e incrementa su nivel de experiencia en el conocimiento y mejoramiento continuo de sus propios procesos.

Resalta que la práctica de las auditorías más que el sometimiento que significa una evaluación rigurosa para todos los que integran Worldmark de México, es la posibilidad de identificar las áreas de oportunidad de mejora y la perspectiva que favorece el crecimiento integral de la empresa; lo que sin duda crea además condiciones de valor agregado para su compañía, de parte del servicio específico que les ofrece Global Standards en éste sentido.

Además de su recertificación en ISO 9001:2008, el patentizar el compromiso, la corresponsabilidad y su genuino interés por la preservación del medio ambiente condujeron a Worldmark de México a buscar la alineación de su Sistema de Gestión de Calidad también en la norma ISO 14001:2004. Uno de los más grandes desafíos para la compañía, radicó en homologar el esfuerzo y en 2011 combinaron la dualidad del proceso al celebrar una auditoría integral, que más que provocar un desasosiego en la maquiladora; generó un incomparable beneficio, al propiciar como pioneros; la integración de estos dos sistemas desde la perspectiva de la propia empresa, homologar también la participación e involucramiento del Talento Humano y por si fuera poco, ventajas económicas por la reducción de costos. Hechos contundentes de los que dio testimonio ANAB (Ansi-ASQ National Accreditation Board).

Con un toque de satisfacción que incluso desborda por su mirada, el Gerente de Aseguramiento de Calidad de Worldmark México, afirma contundente que: “este es uno de los más grandes retos que todos vivimos en la compañía y estamos más convencidos que nunca, que los artífices de éste nuevo logro para la empresa, son todos y cada uno de nuestros colaboradores”.

Atrás, recuerda nuestro entrevistado, quedó la percepción en la actividad productiva y económica de lo que representaba una certificación como un “plus” en el curriculum empresarial de cualquier compañía; hoy día es un imperativo que refleja la competitividad de una organización, es una exigencia de los clientes en el proceso de “sourcing” (maquila) y un pedimento inexcusable, para el desarrollo integral en la cadena de proveedores.

En la actualidad las certificaciones tanto en ISO 9001:2008 como ISO 14001:2004, ubican a su empresa afirmó, en una mejor posición ante sus clientes; tanto como el éxito en su Sistema de Gestión de Calidad orientado a la estandarización de procesos, lo mismo que su incursión relevante en la escena medioambiental, lo que acentúa la proyección de su responsabilidad social empresarial, mercedíndoles el beneplácito de sus distintos grupos de interés y clientes.

Con un ganado reconocimiento al despliegue del liderazgo en Worldmark de México, Sergio Basaldúa Figueroa, atribuye a su

director general Ricardo Medina Cáceres el equilibrio que refleja la compañía y la focalización que ésta unidad de negocio tiene para su corporativo por su ejemplaridad, el trato humano, profesional y visionario de su directivo, quien favorece la capacidad, oportuna y positiva respuesta que caracterizan al personal de su compañía en el “site” al que pertenecen.

El escenario a futuro, alienta la imaginación de la conquista de nuevos y mayores retos. Los principios básicos que definió Worldmark de México como su: Misión, Visión y Valores, tienen un nivel de cumplimiento extremo por todos quienes la conforman; sin exceso de confianza, aunque sí con la certidumbre del avance sostenido que hasta ahora consolidan; el Gerente de Aseguramiento de Calidad, Sergio Basaldúa Figueroa espera la llegada de tiempos aún mejores: “Mantendremos nuestras acreditaciones actuales, tenemos un plan estratégico y de trabajo establecido. La inquietud que forma parte de nuestra filosofía, ya nos tiene en pleno análisis para explorar la posibilidad de realizar un gap respecto a ISO/TS16949, ya que atentos siempre a cubrir las necesidades de nuestros clientes; identificamos las que existen en el sector automotriz y nuestra intención es prepararnos para darles respuesta, pero también para estar en condiciones de generarles valor con nuestros servicios”.



Para ver la Entrevista en con Sergio Basaldúa  
Visita [www.globalstd.com](http://www.globalstd.com)

# Worldmark



think create achieve

LABELS, INDUSTRIAL  
GRAPHIC & OVERLAYS

DISPLAY WINDOWS  
& LENS PRODUCTS

BRAND PROTECTION,  
SECURITY & AUTHENTICATION  
PRODUCTS

BRANDING  
PRODUCTS

PRECISION  
DIE CUT PRODUCTS

ADVANCED COATED  
FILMS & MATERIALS

ISO 14001  
ISO 9001  
Certified





Foto: Cortesía Universidad de Guadalajara

## La Dirección de Finanzas alcanzó por segunda vez la recertificación en su Sistema de Gestión de Calidad, con la norma ISO 9001:2008

*Por Celina Zambrano / Responsable del Área del SGC  
Dirección de Finanzas de la Universidad de Guadalajara*

El pasado 20 de octubre durante una ceremonia en la Sala de Ex Rectores de la Universidad de Guadalajara, el Rector General Dr. Marco Antonio Cortés Guardado, recibió la constancia de recertificación por parte del Ing. Miguel Ángel Romero Mendoza, director de Global Standards Certification.

Al filo de las 11:00 hrs el personal de la Dirección de Finanzas encabezado por el Director de Finanzas, el Mtro. Gustavo A. Cárdenas Cutiño se dio cita a este recinto para celebrar además de reiterar el compromiso con la mejora continua.

Cortes Guardado, felicitó y reconoció la labor de todo el personal, mencionando que este reconocimiento refrenda la calidad del área que pone en funcionamiento a la Red Universitaria.



*Pie de foto: (De Izq. a Derecha) Dr. Miguel Angel Navarro Navarro, Dr. Marco Antonio Cortés Guardado, Mtro. Gustavo A. Cárdenas Cutiño, Ing. Miguel A. Romero Mendoza / Cortesía Universidad de Guadalajara*



# Desarrollo Teórico y Práctico de la Administración Pública en México

*Por Lic. Elba Selene Moreno Trejo / elbaselenemoreno@gmail.com*

La calidad entendida como una estrategia de desarrollo administrativo se ha incorporado de lleno a los modelos de gestión de la administración pública en muchos países del mundo, en especial en los países con mayor desarrollo e innovación tecnológica. Los gobiernos de los países también han incorporado la calidad entre sus principales propósitos. En el caso de México, es evidente que la calidad se ha incorporado en muchas instituciones de gobierno, principalmente a nivel federal.

La calidad como estrategia es uno de los postulados principales de la nueva política de gestión.

Los sistemas de gestión de calidad, son afines a los postulados de la nueva gestión pública, la cual recibe sus principales conocimientos y prácticas de gestión de los modelos y paradigmas de la administración en sectores de competencia económica. La implantación de estos modelos no están libres de críticas pues se

argumenta, entre muchos otros factores, que los problemas, la intencionalidad y el contexto organizacional de la administración pública son muy diferentes a los de la administración de empresas privadas. Y se concluye que, de la misma manera que los modelos de administración de países desarrollados no pueden ser importados linealmente a países menos desarrollados, el traspaso de sistemas organizacionales del sector privado al sector público implica un proceso de adaptación que no

puede resolverse con esquemas simplistas o lineales. Si bien los sistemas de calidad no son una solución definitiva para muchas restricciones estructurales y culturales de la administración pública, sí representan un modelo con capacidad para elevar los indicadores básicos de desempeño de los servicios de las instituciones públicas.

La reforma del estado es un tema central de la agenda política mundial, uno de sus propósitos fundamentales es rediseñar los gobiernos para elevar su capacidad de gestión. Los programas de reforma o cambio de la administración pública en México en la segunda mitad del siglo XX han pasado por tres etapas u orientaciones diferenciadas: Racionalización, Modernización e Innovación.

Los programas de Racionalización intentaron establecer mayor orden y control en las operaciones de las instituciones públicas dentro de marcos renovados de regulación administrativa.

La etapa de Modernización pretendió mejorar la eficiencia gubernamental mediante la incorporación de métodos profesionales y técnicas modernas de administración. Y la innovación busca elevar la capacidad de la gestión gubernamental por medio de incorporar las tecnologías operativas y las prácticas de gestión más avanzadas a fin de constituir sistemas integrales de administración. Ninguna de las dos primeras etapas logró los éxitos prometidos por las administraciones federales o estatales que los implantaron. No se dice que no haya habido avances importantes sino que los procesos quedaron incompletos y no pudieron abatir las inercias de deterioro más preocupantes de la administración pública: la corrupción, la ineficiencia y la centralización.

La innovación de la gestión pública es un proceso de alta complejidad. Las instituciones públicas son organizaciones muy

complejas que no pueden ser transformadas con métodos únicos o totalizadores. Las nuevas políticas de gestión y administración, la renovación de los marcos reguladores, la innovación de sistemas de información y de organización, y la reingeniería de los procesos son, entre otros, los principales instrumentos para el cambio organizacional. Pero la complejidad de las organizaciones gubernamentales no puede reducirse a lo formal, hace mucho tiempo que las ciencias sociales descubrieron el papel determinante de los procesos informales en una organización. En si la etapa de innovación está en su nacimiento y habrá que esperar para evaluar resultados.

La lógica intrínseca de los procesos de producción o servicio – transformación de insumos en productos concretos– en el sector público, es equiparable a la lógica de los procesos en otros sectores. Y por esta razón, las mejores prácticas o estándares para la gestión de la calidad – eficiencia y eficacia– de los procesos son aplicables en problemas y deficiencias relacionadas con el diseño y la administración de procesos de producción de bienes y servicios del sector público, tales como los siguientes:

- Procesos rígidos y burocráticos
- Procesos con capacidad insuficiente
- Procesos y servicios repelentes al ciudadano
- Procesos no medidos ni evaluados
- Procesos reactivos
- Procesos duplicados, enredados, redundantes
- Procesos mal informados y mal comunicados
- Procesos obsoletos
- Procesos costosos y con altos desperdicios
- Procesos defectuosos
- Procesos lentos y retrasados
- Procesos tontos

Todas estas deficiencias son mejorables por medio de la implantación de sistemas de gestión de calidad, también es razon-

able esperar o pedir que estos sistemas ayuden a mejorar las competencias y la actitud de servicio de los empleados públicos.

Es evidente que si queremos transformar la gestión y los procesos de las instituciones de gobierno para que respondan ética y competentemente a los problemas de la sociedad mexicana, debemos ir mucho más allá del voluntarismo, las idealizaciones mesiánicas y las imposiciones tecnocráticas. Si los sistemas de calidad prosperan en el futuro del sector público de México será porque, estos nuevos sistemas se convierten en medios que nos ayudan a pensar de otro modo, para abordar los problemas de manera más inteligentes y porque conducen a ayudarnos mejor unos a otros. Si esto no sucede, estos sistemas como muchos otros, pasarán inadvertidos en el caudal de las buenas intenciones para cambiar el gobierno.

---

Fuente:

*Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.*

*Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.*

*San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.*

*Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno*

*San Salvador, El Salvador, 2 al 31 de octubre de 2008*



## Nueva Herramienta para la Certificación FSSC 22000:2010

*Por Abraham Alatorre / FSMS Auditor*

PAS 223:2011 es una nueva herramienta para la certificación en FSSC 22000:2010 que aplica a las empresas dedicadas a la manufactura de envases, empaques primarios y secundarios para la industria de los alimentos; ésta nueva especificación describe los pre-requisitos necesarios para ayudar a controlar los peligros relacionados con la inocuidad. PAS 223:2011 contiene 16 pre-requisitos (a diferencia de la especificación PAS 220:2008 que describe 15 pre-requisitos), dentro del que destaca la gestión del diseño y desarrollo de empaque el cual aplica únicamente a las empresas dedicadas a la fabricación de envases y empaques.

Cabe destacar que dentro del marco de las actualizaciones hechas por la Fundación para la Certificación de la Seguridad Alimentaria (Foundation Food Safety Certification FFSC por sus siglas en

inglés) para regular las categorías que pueden certificarse en el esquema FSSC 22000:2010 ya se encuentra la autorización para empresas que están dentro de la categoría “M” (fabricación de material de empaque), puedan acceder a dicha certificación, dando evidencia del cumplimiento con los requerimientos estipulados por PAS 223:2011. Bajo esta perspectiva, la Fundación pretende abrir paulatinamente las categorías dentro de la cadena alimentaria, reconociendo especificaciones que aplicarán de manera individual y específica a cada sector o categoría, manteniendo de esta manera, una especificación o norma por cada categoría que se autorice para su certificación en dicho sistema.

Si realizamos una comparación entre PAS 223:2011 y PAS 220:2008 nos daremos cuenta de sus similitudes; dentro de los principales cambios o diferencias podemos mencionar:

-Capítulo 5 “Distribución de áreas”, se elimina las condiciones bajo las cuales deben operar los Laboratorios.

-Capítulo 6 “Servicios”, se elimina el control de químicos para calderas.

-Capítulo 8 “Adecuación de equipo de limpieza y mantenimiento”, se elimina la parte de limpieza de planta, utensilios y equipo.

-Capítulo 10 “Contaminación cruzada”, se complementa con el control de contaminación y migración química.

-Capítulo 11 “Limpieza y sanitización”, no se menciona el control de la sanitización y la limpieza dentro de las áreas (Sistema CIP)

-Capítulo 13 “Higiene del personal”, no hace mención al estado de salud ni al comportamiento del personal en áreas de producción.

Por último, PAS 223:2011 especifica un nuevo programa pre-requisito “Diseño y desarrollo de envases para alimentos” que define la comunicación y el control de cambios, el diseño, las especificaciones y los procesos de validación.

En general, los programas contenidos en la especificación PAS223:2011 serán de mucha ayuda para las empresas dedicadas a la manufactura de empaque para la industria de alimentos pues fue hecha exclusivamente para éste sector y al implementarlo podrán ser mínimas las complicaciones y restricciones en comparación con las que en su momento produjo PAS220:2008.



## Nuevos Clientes - Global Standards Sep - Oct 2011



- SUSHI PALMAS S.A. DE C.V.
  - TRANSPORTES CAPRICORNIO FREIGHT CARRIERS
  - RELVA, S.A. DE C.V.
  - 3H EMPAQUE Y CARTON S. DE R. L. DE C.V./ FOAMPACK S. DE R. L. DE C.V.
  - DIRECCIÓN DE PADRÓN Y LICENCIAS DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
  - UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR
  - DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS
  - CRODE CELAYA
- 
- SERVICIOS PROFESIONALES DE CONTROL S.A. DE C.V.
  - SUPRA DESARROLLOS TECNOLOGICOS S.A. DE C.V.
  - BIO PAPPEL S.A.B. DE C.V. PLANTA TIZAYUCA
  - PROVEEDOR INTERNACIONAL DE QUÍMICOS S.A. DE C.V.
  - LYSSETTE S.A. DE C.V.
  - ESTAMPADOS INDUSTRIALES S.A. DE C.V.
  - COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE JALISCO
  - INNOVATION PACKAGING

*Gracias por elegirnos como su Organismo Certificador*

*adding-value to your business*

# Cursos Noviembre - Diciembre 2011



## Auditor Líder FSSC 22000:2010, Acreditado por la FSSC

Fecha: Nov 28 - Dic 02  
Horario: 10:00 a 18:00 hrs.  
Lugar: México, D.F.



## Requerimientos FSSC 22000:2010, Acreditado por la FSSC

Horario: 4 Sesiones de 10:00 a 14:00 hrs.  
Modalidad: Online



## Auditor Interno FSSC 22000:2010, Acreditado por la FSSC

Fecha: Nov 23 - Nov 25  
Horario: 9:00 a 18:00 hrs.  
Lugar: Guadalajara, Jalisco. México.



## Auditor Líder ISO 9001:2008, Acreditado por RAB QSA

Fecha: Dic 05 - Dic 09  
Horario: 9:00 a 18:00 hrs.  
Lugar: Guadalajara, Jalisco. México



## Auditor Interno ISO/TS 16949:2009

Fecha: Nov 23 - Nov 25  
Horario: 9:00 a 18:00 hrs.  
Lugar: Monterrey, Nuevo León. México

## 5S's

Fecha: Dic 05  
Horario: 9:00 a 18:00 hrs.  
Lugar: Monterrey, Nuevo León. México

Informes e Inscripciones:  
01800 277 6242  
(0133) 3630 4546  
info@globalstd.com  
www.globalstd.com

*adding-value to your business*

**Organismo Certificador reconocido por su:**

**Experiencia, Enfoque y Servicio**



**adding-value to your business**

Servicio al Cliente: [info@globalstd.com](mailto:info@globalstd.com)

01800 277 6242 / (33) 3630 4546

[www.globalstd.com](http://www.globalstd.com)

**Visita nuestra página web y da me gusta**

