



Global Standards

magazine



**Una Certificación que
Evoluciona en la Mejora Continua:
Dirección de Finanzas de la Universidad de Guadalajara**



Aprovecho para enviar un saludo a todos nuestros clientes y reiterar nuestro agradecimiento a cada uno de Ustedes por haber depositado su confianza en nuestra Firma de Certificación y Capacitación, Global Standards.

Nuestro proyecto de la revista “Global Standards Magazine” ha registrado un número importante de consultas por parte de los usuarios de nuestra página de internet, es por ello que nos seguiremos esforzando para mejorarla y seguir impulsando su participación a través de entrevistas, artículos técnicos y videos con temas de interés para los involucrados en los sistemas de gestión, educación y negocios.

Nuestro esfuerzo está enfocado para alcanzar los objetivos de nuestro slogan “compartir información para mejorar el conocimiento” (sharing information to improve knowledge, por su traducción en inglés), y de esta forma generar valor a todos nuestros clientes y usuarios de www.globalstd.com

Asimismo en nombre de todos los que integramos esta Firma de Certificación y Capacitación les deseamos el mejor de los éxitos para este año 2012.

Cordialmente,

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miguel A. Romero'.

Miguel A. Romero
Director
Global Standards



DIRECTOR
Miguel A. Romero

EDITOR & MARKETING
Irma Corona

PERIODISTA INVITADO
Lic. María Gabriela Barrios

DISEÑO
Gabriel Hernández García

COLABORADORES EN ÉSTA
EDICIÓN

**Mtro. Gustavo Cárdenas Cutiño, Mtra.
Angelica Cabrales, Dr. Cesar Díaz, Dra.
Araceli Ramírez, Dr. Héctor García, Ing.
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, Marzo 2012. Año II, núm. 01



8 Una certificación que evoluciona en la mejora continua:

Dirección de Finanzas de la Universidad de Guadalajara

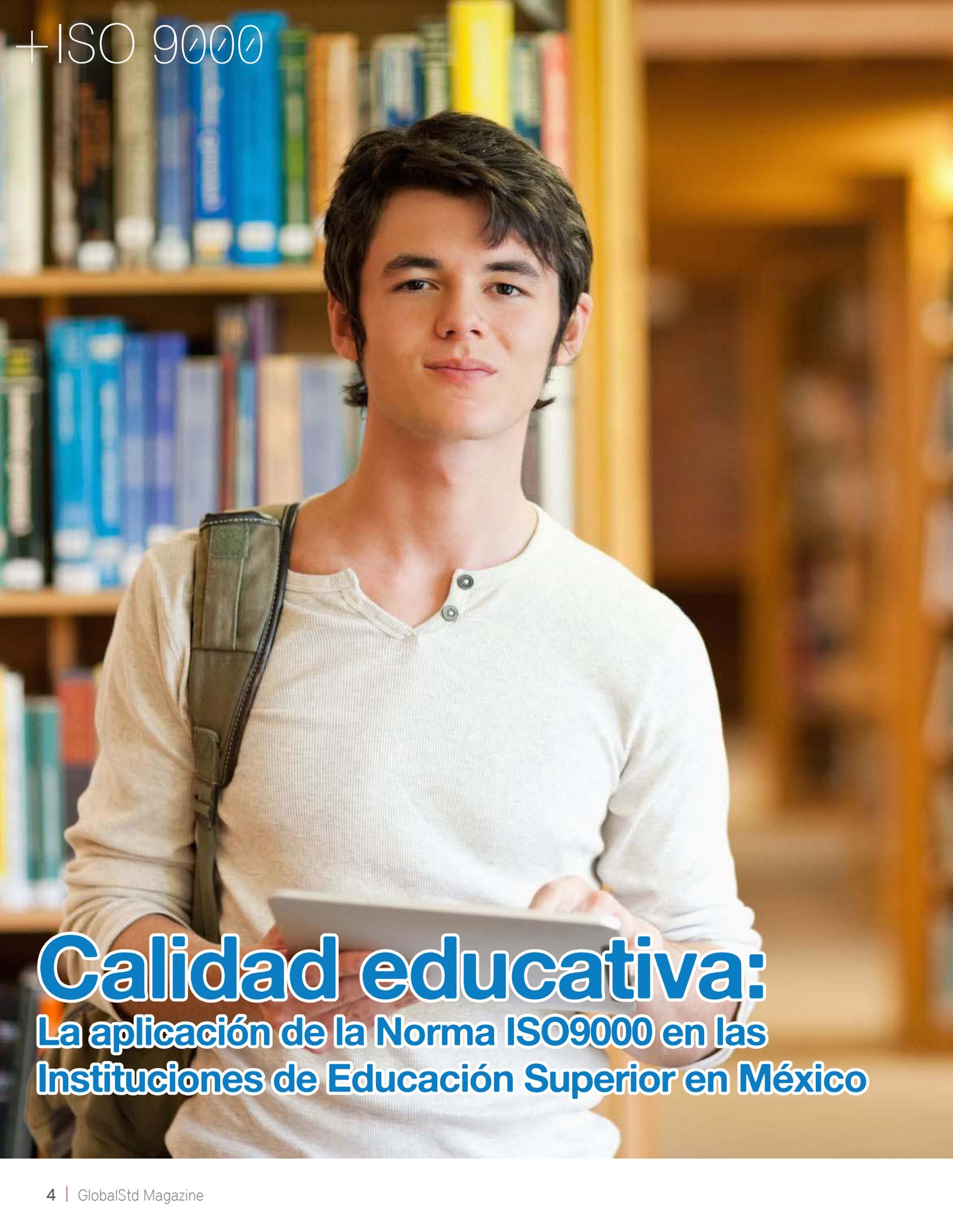
- 4 **Calidad Educativa: La aplicación de la norma ISO 9000 en las Instituciones de Educación Superior en México.**
- 11 **Inocuidad Alimentaria: El Gran Reto de la Calidad de lo que Consumimos**
- 15 **Calendario de Cursos**
- 16 **Universidad Guadalajara Lamar: Obtiene certificación ISO 9001-2008**
- 17 **Listado de Clientes Nuevos**



Para ver contenidos exclusivos como videos y fotos.

Visita www.globalstd.com

+ ISO 9000



Calidad educativa:

La aplicación de la Norma ISO9000 en las
Instituciones de Educación Superior en México

Introducción

La calidad educativa es un tema que se aborda a nivel global con el objeto de coadyuvar a las organizaciones que prestan servicios educativos para realizar sus funciones sustantivas en materia escolar, para el logro de una satisfacción garantizada de los usuarios. En México en todos los niveles de educación, así como en los dos tipos de organizaciones; públicas y privadas, el concepto calidad ha sido en la última década una prioridad y un elemento que forma parte de los planes y programas de quienes dirigen las organizaciones.

La norma ISO9001:2008, bajo un esquema adaptado a la gestión educativa establece los principales lineamientos para que una organización de esta índole haga más eficiente su esquema administrativo y reciba los impactos del denominado concepto de calidad.

Antecedentes

La calidad educativa tiene como objetivo eficientar los modelos educativos vigentes que promuevan los retos establecidos por la educación superior y que son señalados en los programas nacionales de desarrollo, al respecto Rodríguez (2004) señala que no existe mayor desigualdad en la educación que pretender ofrecer a todos los alumnos el mismo menú educativo. Un sistema educativo tendera a la calidad en la medida que sea capaz de atender las diferencias individuales de la comunidad universitaria.

En el rubro de la calidad las instituciones públicas de educación superior han logrado avances significativos y han visto en gran medida sus beneficios. El empleo de las normas ISO9000 se han expandido en el rubro de la educación, y ello ha sido debido a que coinciden con los lineamientos establecidos por organismos como la Secretaría de Educación Pública, a nivel nacional, y a nivel internacional, por la

Organización de la Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otras, quienes han establecido políticas y programas internacionales para visualizar la educación con tendencias hacia la calidad (Díaz, De la Torre & González, 2007).

En México la Secretaría de Educación Pública, es la institución responsable de la calidad educativa en escuelas y organismos diversos. Para dicha acción integró un grupo técnico de trabajo para facilitar que las instituciones dedicadas a los servicios educativos aplicaran de manera más fácil la norma ISO 9001:2000 -integrado en 2007- en todos los niveles y modalidades, esta guía es denominada IWA2 “Aplicación de ISO 9001:2008 en educación” -la cual fue implementada en 2009, ya que en este año entró en vigor- y su única pretensión es facilitar el trabajo a las instituciones de educación para el logro de la calidad (Díaz, De la Torre & González, 2007). Sin embargo, en su mayoría las dependencias han certificado las funciones adjetivas como; la administración de recursos humanos, financieros y técnicos, como un soporte clave para el desarrollo de las funciones sustantivas, que para el logro de la calidad educativa son claves, pero se han dejando para un segundo momento los procesos cien por ciento académicos.

Importancia de la aplicación de la norma ISO9000 en las dependencias educativas

Son varias razones las que se pueden argumentar sobre el tema. Sin embargo, hay escenarios a favor y en contra de la mejora continua en materia de educación. En el ámbito público se ha discutido más el asunto de la certificaciones bajo la modalidad ISO 9001:2008, sobre todo por que su origen se fundamenta en empresas cuyo giro es la producción de bienes y no la prestación de servicios.

El objetivo de la IWA2 es establecer las directrices para auxiliar a las organizaciones que proporcionan servicios educativos de cualquier tipo y nivel en la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz que cumpla los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Pero hay una razón de peso para justificar la implementación de las ISO en las universidades: La competitividad. Actualmente las certificaciones se han convertido en un atributo que el usuario valúa para elegir el plantel educativo al nivel de otras variables como: la planta académica, equipamiento, entre otras. Asimismo, las dependencias públicas tienen acceso a programas de financiamiento para mejorar su equipamiento e infraestructura. Por otra parte, los sistemas de gestión de calidad -SGC- han sido el soporte clave para la obtención de acreditaciones de planes educativos por organismos nacionales e internacionales, lo cual consolida y aumenta el grado de posicionamiento de la oferta educativa en el mercado, y orientando a la organización hacia una cultura de calidad total y mejora continua.

La calidad educativa en México

En materia de educación superior una de las tareas pendientes a la fecha es la certificación de la calidad educativa, que si bien ha sido tema de discusión en distintos eventos tanto académicos como políticos, culturales, sociales, ha llevado a organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a fijar criterios que posteriormente son asumidos por México a través de la implementación de normas estandarizadas como las IWA2, que han dado resultados excelentes para medir funciones adjetivas como la administración de recursos humanos, financieros, infraestructura y servicios relacionados con el usuario -escolares, bibliotecarios y

de computo- que son indispensables para apoyar las actividades sustantivas de la educación.

Precisamente la manera de certificar la calidad en las instituciones educativas es a través de la evaluación que representa el mecanismo idóneo para ello, requiriéndose fijar criterios que valoren más que medir, las distintas dimensiones y aspectos curriculares que habrán de tomarse en cuenta para alcanzar los estándares nacionales e internacionales fijados por los organismos. La calidad de acuerdo a Pabón (2002), responde a necesidades y problemas muy particulares de las sociedades en momentos y situaciones específicas.

Si bien es cierto la aplicación de la guía IWA2, orienta el trabajo de las instituciones de educación, nos encontramos que cuando se trata de medir procesos académicos entran en juego una serie de elementos cualitativos que deben considerarse, puesto que la cultura de certificación surge fundamentalmente para medir empresas dedicadas a la producción de bienes y no a la prestación de servicios como es el caso de la educación, esto ha generado la tarea de buscar parámetros que lleven a la estandarización de criterios.

Indudablemente el punto de partida será tratar de definir la calidad educativa cuyo significado debe darse tomando en cuenta el uso que se pretenda hacer del concepto, en función de los objetivos y productos que se pretendan realizar, así tenemos que calidad es un término utilizado para medir procesos de producción, cuando se incluye en la educación lo que se pretende es medir en aras de las políticas públicas el servicio que se ofrece en las universidades, en términos de eficiencia y respuesta a las necesidades sociales, por lo que se ha caído ante un gran reto el tratar de adecuar los sistemas de medición existentes al ámbito educativo. Así tenemos que la calidad

educativa se asocia con dimensiones como la docencia, administración, gestión e infraestructura.

Entonces el concepto de calidad educativa debe vincularse en función de los objetivos, la misión, la visión y la política de calidad como parte de la filosofía empresarial que tenga la universidad, en virtud de ello podemos hablar de calidad educativa universitaria en razón de evaluar el proceso llevado a cabo para alcanzar los fines propuestos en la institución y los resultados obtenidos. La calidad en la educación debe darse en términos de pertinencia y transparencia, tomando en cuenta por un lado, la necesidad social y por otro el esquema globalizador en función de la preparación de profesionistas comprometidos y con la habilidad de responder a las demandas de competencia establecidos en la nueva sociedad del conocimiento. Por lo cual, en nombre de la calidad educativa es posible elaborar discursos y proponer alternativas de acciones educativas diferentes, a veces contradictorias entre sí. (Filmus, 1995).

Conclusiones

Dentro de las acciones iniciadas en las instituciones de educación superior -IES- en México, ha sido realizar ejercicios de autoevaluación bajo parámetros internacionales que establecen los indicadores generales a las que deberá sujetarse la evaluación institucional. En el país algunas universidades han implementado particularmente las recomendadas por AQU Catalunya, agencia certificada para llevar procesos de acreditación bajo estándares europeos, que basa su metodología en la familia de las Normas ISO y la mejora continua a través de proyectos -esencia de los sistemas de gestión de calidad-. Dicha agencia lo que hace es agrupar en cuatro ámbitos de análisis como son: contexto, que representa la posición estratégica externa e interna de la institución de educación superior -IES- ; inputs, referida

a los objetivos y programa de formación, estudiantes y profesorado; proceso, donde se incluye la organización de la enseñanza, metodología docente, acción tutorial y actividades extracurriculares; resultados en función de los académicos, profesionales, personales y estrategias de evaluación (Casas, Roca, Oliveras, Sáiz y Sarramona, 2009).

Como se aprecia la calidad educativa en las universidades parte de las Normas ISO o modelos basado en sus principios. Sin embargo, hay una tendencia en México a certificar las actividades administrativas en primera instancia y dejar para un segundo momento las funciones académicas. Es por ello, que no se ha consolidado la calidad en la educación, ni se reflejan resultados concretos en términos de creación de culturas de calidad en las instituciones de educación. Las encuestas de medición de satisfacción de usuarios así lo indican. El

reto ahora es incorporar a los procesos académicos –programas educativos– en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de coadyuvar al mantenimiento e implementación del mismo. Siendo el “servicio” un producto intangible, generará siempre polémica en su medición o evaluación.

Autores

Dr. Cesar Amador Díaz Pelayo

cesaram@cucsur.udg.mx

Dra. Araceli Ramírez Meda

aramirez@cucsur.udg.mx

Dr. Héctor Gabriel García López

hgarcia@cucsur.udg.mx

Colaboradores

Ma. del Rosario De la Torre Cruz

Roberto González Monroy

Centro Universitario Costa Sur, Universidad de Guadalajara

Referencias

ANUIES, (2002). *Programa Institucional de Tutorías. Una propuesta del ANUIES para su organización y funcionamiento en las organizaciones de educación superior. México.*

Casas, Roca, Oliveras, Sáiz y Sarramona. 2009, *Avaluant a Mèxic amb mètodes i criteris europeus, Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. España.*

Díaz P, Cesar Amador, De la Torre C., Ma. del Rosario & González M., Roberto. 2007. *Suma más: educación con ISO experiencia CUCSur, los beneficios de la decisión, Contacto, calidad competitividad e innovación organizacional. Editorial Brenix, México.*

Filmus, Daniel. 1995, *Los condicionantes de la calidad educativa. Novedades Educativas. Buenos Aires.*

Pebón, Nora. 2002, *La acreditación en Colombia: ¿Esfuerzos e impacto Institucionales o nacionales? En: Educación Superior, Sociedad e investigación. Cuatro estudios básicos. Colciencias-Ascun. Bogotá.*

Rodríguez, S., (2004). *La orientación educativa y la calidad en la educación, Revista de Educación. Barcelona, España.*



CUCSUR



6 AÑOS DE LIDERAZGO
EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS
CERTIFICADOS BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008



Global Standards
certification

**DIRECCIÓN DE FINANZAS DE LA
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

Avda. No. 570, 4to. Piso, Cda Centro
C.P. 44100 Guadalajara, Jalisco, México

Our certificate is issued in accordance with the requirements of

ISO 9001:2008

Scope: Administration of the Financial Resources of the Real University
Management of Financial resources of the University of Guadalajara

Certificate Holder:

Carla Rodríguez
Cda. de las Torres, 1000
C.P. 44100 Guadalajara, Jalisco, México

REGISTRATION

Number: 12 000
Issued: 04/07/2011
Valid until: 04/07/2014

[Signature]
Registrar



Certificate of Registration

Una Certificación que Evoluciona en la Mejora Continua: Dirección de Finanzas de la Universidad de Guadalajara

Por Lic. María Gabriela Barrios Casillas / Periodista Invitado

Además de asumirse como auténticos agentes de cambio y como corresponsables del contraste abismal, que generaron sin duda en los procesos que tiene a su cargo la Dirección de Finanzas de la Universidad de Guadalajara y que todos los días examina el tamiz de la Mejora Continua, tanto su titular Mtro. Gustavo Cárdenas Cutiño, como la Secretario de la misma Dependencia y Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad, Mtra. Emilia Angélica Cabrales Lozano, celebran que sea la satisfacción de sus usuarios y la creación de valor a sus procesos, lo que gane notoriedad a su certificación en ISO 9001:2008.

Y para muestra uno de los indicadores de gestión que califican quienes forman parte de una plantilla laboral de poco más de 25 mil colaboradores universitarios, quienes padecían inevitablemente cada quincena con errores involuntarios que ocurrían en la emisión de sus cheques de nómina; condición que a partir de la estandarización y evaluación tan sólo de ese proceso, registra cada quincena un comportamiento a decir de los entrevistados, en definitiva: distinto y positivo.

Si bien ambos directivos participaron en procesos similares con anterioridad en otras áreas de la institución de educación media y superior, admiten que su desafío actual es sin duda trascendental;

toda vez que comprende la Dirección a su cargo administrar los recursos financieros de la Red Universitaria, que lo mismo considera la captación de los recursos institucionales vía subsidios federales y estatales, así como de ingresos autogenerados, tanto como la dispersión de los mismos hacia las distintas entidades que conforman la Institución.

Asimismo la concentración de la contabilidad institucional para la emisión de los estados financieros, elaboración de la nómina institucional, administración del Fideicomiso de Pensiones y Jubilaciones; además de los trámites concernientes a la seguridad social de todos los trabajadores universitarios y la atención específica a la Red Universitaria en cuanto a sus sistemas financieros y contables, en gestión de cuentas y soporte; esto por referirse sólo a algunas de las responsabilidades y facultades que les competen.

ALINEAR LA ESTRUCTURA

Tanto el Maestro Gustavo como la Maestra Emilia Angélica compartieron que para ellos es apasionante, abanderar un cambio de cultura laboral que tiene repercusiones sorprendentes; ya que además de incidir en el comportamiento institucional, tiene un alto impacto en las actitudes de los colaboradores quienes asumen un compromiso mayor, aprenden a romper sus propios paradig-

mas, vencen su resistencia al cambio, los lleva a desafiarse a sí mismos y a crear conciencia de la importancia de simplificar tareas, estandarizarlas, evaluarlas, monitorearlas y mejorarlas, como lo propone justo su Sistema de Gestión de Calidad.

Por si ello fuera poco, refieren que los usuarios de toda su cadena de valor perciben y expresan su satisfacción hacia su mejor manera de desempeñar su responsabilidad y ello es evidente, en la optimización de procesos y procedimientos que realizan, lo que forja un círculo virtuoso con la Mejora Continua y produce certidumbre a todos los usuarios de sus servicios.

La transformación del quehacer cotidiano en la Dirección de Finanzas de la U. de G., estimula que más de algún colaborador tenga ya como reto el convertirse en Auditor ya sea Interno o Líder, en el ánimo de fortalecer el trabajo y resultados obtenidos hasta la fecha, así como para ser detonantes de nuevos y mayores cambios en otras áreas, dependencias, o entidades de la universidad.

Así que un aspecto medular a proteger es el ejercicio y despliegue del liderazgo, asienten los entrevistados además de destacar que el SGC favorece la integración del personal, la administración del tiempo, la actualización constante y de manera indispensable una renovación del compromiso adquirido.

EVOLUCIÓN DE SU CERTIFICACIÓN

Cabe mencionar que la Dirección de Finanzas de la U. de G., inició en el 2004 con la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad y un año después obtuvo su certificación en la versión ISO 9001:2000. Dos años más tarde, es decir en 2007 al comenzar la actual administración y en congruencia al esfuerzo previo, bajo el liderazgo del Maestro Gustavo Cárdenas Cutiño, las actividades consistentes perfilan de nuevo el rumbo para obtener en el mes de Septiembre de 2008 la recertificación.

De igual forma, derivado del cambio de versión de la norma ISO, es en Febrero de 2010 cuando la Dirección acredita su certificación ya en ISO 9001:2008 y para demostrar su estado de madurez y avance, recertifica con Global Standards su Sistema de Gestión de Calidad con una vigencia del 30 de Septiembre de 2011 al 29 de Septiembre de 2014.

ALCANCE DE SU SISTEMA

Este 2012 representa un parteaguas adicional al Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Finanzas de la U. de G., toda vez que éste habrá de responder también a las especificaciones, lineamientos, directrices y disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental que entró en vigor el 01 de enero.

De tal suerte que someterá a prueba una vez más, el alcance del sistema señalado en la: “*Administración de los Recursos Financieros de la Red Universitaria*”, que conforman seis macroprocesos:

- Planeación
- Financiamiento
- Ejercicio Presupuestal
- Contabilidad Institucional
- Gestión de Recursos y Servicios
- Medición, Análisis y Mejora

Sin embargo, existe plena confianza en que la experiencia resultará nuevamente provechosa y satisfactoria, por lo que la Dirección de Finanzas entidad de la RED Universitaria resaltará aún más la naturaleza de su Misión, al contribuir a la administración de los recursos financieros, que gestiona a través de procesos de calidad que apoyan a la Mejora Continua del quehacer universitario.

Nuevamente será el momento concluyen los entrevistados, de analizar las áreas de oportunidad, registrar la madurez y fortaleza de su Sistema de Gestión de Calidad; a la vez de confirmar que su evolución es tarea inacabada que inspira, reta y favorece el ir siempre por más. Pruebas que generarán resultados cuantitativos y cualitativos como lo expresan sus objetivos de calidad propuestos:

1. Contar en 80% con la satisfacción de los clientes
2. Cumplir en un 60% de oportunidad en la gestión de los trámites y/o servicios
3. Que el 60% del personal cumpla con las competencias de su puesto.

ALIADOS ESTRATÉGICOS

Antes de finalizar, el Director de Finanzas de la U. de G., Mtro. Gustavo Cárdenas Cutiño y la Secretario de la Dirección y Representante de la Dirección ante el SGC, Mtra. Emilia Angélica Cabrales Lozano, valoraron a su vez el ejercicio profesional de Global Standards y calificaron como sobresaliente la atención permanente recibida de parte de sus directivos, el personal asignado y el personal de contacto; por lo que no objetaron razón para considerar a éste despacho como un verdadero Aliado Estratégico.



Para ver la Entrevista en video
Visita www.globalstd.com



Foto: Cortesía de Pellicón S.A. de C.V.

Inocuidad Alimentaria: El Gran Reto de la Calidad de lo que Consumimos

Por Abraham Alatorre / FSMS Auditor

En el vasto sector de la industria alimentaria existen diversos factores que ponen en riesgo la inocuidad de los alimentos, entre ellos: la contaminación que producen las fuentes de alimento crudo, el procesamiento para que sean de consumo, la gestión de la distribución para evitar su contaminación y deterioro, entre otros.

Estos problemas que enfrentan a diario las empresas relacionadas con los alimentos, por fortuna ya muchos negocios los sortean al disponer de los procesos necesarios para hacer que los alimentos

sean: seguros, sanos, nutritivos y sabrosos y que estén en las mejores condiciones a disposición de sus clientes. Ello como resultado de la aplicación de sistemas de inocuidad y manejo higiénico de alimentos, los cuales son muy diversos; así como su grado de implementación, que varía en función del lugar que ocupen dentro de la cadena alimentaria. Sin embargo, la metodología y el objetivo de todos ellos es el mismo; ya que coinciden en su finalidad: en el aseguramiento de un alimento inocuo.

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control conocido también como: HACCP, a la fecha demuestra su valía en el control de los riesgos accidentales que resultan del medio ambiente y de la propia naturaleza biológica de los alimentos; mismos que es importante resaltar, son esencialmente de carácter aleatorio.

Recientemente las empresas del sector de alimentos y bebidas enfrentan una amenaza diferente: la de ataques maliciosos, ejecutados especialmente por grupos o personas con motivos ideológicos. Esta amenaza refleja la capacidad y la moti-

vación de esas personas.

Dichos peligros habrán de tratarse de una manera más especializada, ya que a diferencia de los peligros controlados por una contaminación accidental, estos riesgos son intencionales y por lo tanto, los sistemas para su prevención deberán de ser distintos.

Dedicaremos este artículo a todos los involucrados en la industria de alimentos y bebidas para informarles de la naturaleza de ésta amenaza. Sugeriremos algunas de las estrategias para disuadir los ataques y recomendaremos los enfoques necesarios, para mitigar el efecto de un ataque en caso de que suceda. Cabe mencionar, que las acciones adoptadas por cualquier negocio serán proporcionales, a la amenaza que enfrenta cada empresa.

Aparentemente el comercio de alimentos en niveles de competitividad altos, sería altamente vulnerable a los ataques. No obstante, la competencia en el sector y la naturaleza del suministro de alimentos prevé una considerable capacidad de resistencia intrínseca.

En la especificación PAS 096:2010 existen tres amenazas genéricas a la alimentación:

- Contaminación maliciosa con materiales tóxicos que causan problemas de salud e incluso la muerte.
- El sabotaje de la cadena de suministro que lleva a la escasez de alimentos.
- El mal uso de los materiales de los alimentos y bebidas con fines terroristas o criminales.

A su vez estas intimidaciones, tendrían como responsables a un número de individuos o grupos, entre ellos:



Foto: Cortesía de Belticos S.A. de C.V.

- Personas sin relación con la organización.
- Quienes tienen una relación contractual, tales como: proveedores y contratistas.
- Alienados o resentidos a nivel personal.

Y por si fuera poco, para lograr sus fines, emplean tanto técnicas físicas como electrónicas.

Objetivos de la defensa de los alimentos:

- Reducir el riesgo (probabilidad) de un ataque malicioso.
- Disminuir las consecuencias (impacto) de un ataque.
- Proteger la reputación de la organización (la marca).
- Tranquilizar a los clientes, medios de comunicación y comunidad, respecto a que las medidas adoptadas tienen la intención de proteger los alimentos.
- Satisfacer las expectativas internacionales y apoyar el trabajo de los aliados y otros socios comerciales.

Niveles de respuesta en caso de una amenaza:

1) En el nivel de respuesta "normal" la seguridad o protección adecuadas para las medidas habituales de la empresa en cuestión, consiste en proporcionar medidas que comprendan acuerdos prudentes de prevención del delito.

2) El nivel de respuesta "mayor" muestra la seguridad o protección adicional y sostenible de medidas que reflejan la amplitud de la amenaza específica a las empresas, a sus vulnerabilidades geográficas y de las resoluciones judiciales en materia de riesgo aceptable; esto con previo aviso confidencial por parte de las autoridades, de que los niveles de amenaza para el área aumentaron.

3) El nivel "excepcional" de respuesta correspondería a la aplicación de un máximo de medidas de seguridad de protección, para enfrentar las amenazas específicas y reducir al mínimo la vulnerabilidad y riesgo. Es muy posible que éste nivel de respuesta implique la acción ejecutiva por parte de la policía o cuerpos de seguridad, vinculados con la organización.

El éxito de los ataques sobre operaciones de tipo "bajo el agua", es decir que el

proceso suceda al momento y sin que el consumidor lo observe (restaurantes de comida de servicio o tiendas al por menor), es probable que tengan un alcance limitado en términos de área geográfica, número de casos o tipo de producto; aunque es posible que provoquen un impacto traumático (una enfermedad o hasta la muerte).

Presunciones

Para controlar los riesgos de la salud y seguridad, es indispensable establecer políticas positivas de gestión. La prevención del delito es una preocupación constante, en diversos sectores de la actividad productiva y por consiguiente, es prioritario sostener una vinculación permanente con la autoridad competente. Es recomendable que la gestión de defensa de los alimentos, sea responsabilidad específica de un funcionario designado con la autoridad necesaria.

Evaluación de Amenazas de Control de Puntos Críticos "TACCP" (*Threat Analysis Critical Control Point*, por sus siglas en inglés)

El sistema HACCP compendia el enfoque bien establecido para garantizar la integridad de los alimentos. En claro contraste, las amenazas surgen de parte de individuos y grupos con intenciones maliciosas. Si bien, es probable que exista algún precedente directo del cual aprender; no hay principios ambientales o ecológicos puestos en funcionamiento. Así, el tamaño de la amenaza, dependerá de tres características:

- La motivación, la innovación y la capacidad de los aspirantes a agresor.
- La vulnerabilidad del blanco.
- El impacto potencial de un ataque exitoso.

Prevención

Las organizaciones tendrán que reducir al mínimo el riesgo de pérdida de la vida, la mala salud, quebrantos financieros y daños a la reputación que causara un ataque mal intencionado. El enfoque de evaluación de la amenaza puntos críticos de control TACCP, considera la continuidad del negocio y filosofías de gestión. La evaluación sistemática de las amenazas, el examen de los procesos para identificar los puntos vulnerables y la aplicación de medidas correctivas para mejorar la resistencia contra ataques maliciosos por individuos o grupos.

Específicamente, considera que el ataque malicioso que supondrían agentes imprevistos, materiales o estrategias, tendrán cierta influencia de la naturaleza de los propios alimentos, tales como: su estado físico, composición química, el envasado y conservación.

Los profesionales reconocen el protocolo establecido por el formato TACCP y también, las diferencias clave basadas en la naturaleza predecible, el azar de los peligros y el carácter preciso de las amenazas maliciosas que requiere un pensamiento creativo, para anticipar los modos de ataque e identificar las precauciones de disuasión.

En resumen "TACCP" es una herramienta preventiva, para manejarse dentro de los procedimientos de continuidad del negocio.

Objetivos de "TACCP":

- Identificar a las personas o grupos con intenciones de dirigirse a la organización específica, reconocer la ubicación o producto, con fines de ataques.
- Evaluar la probabilidad de contaminación de dicho producto, por los

atacantes potenciales.

- Reunir un conjunto de pruebas para informar a los consumidores, sobre la realidad de la contaminación del producto malicioso y que causaría un daño grave.
- Llegar a un consenso dentro de una organización, en cuanto a: las vulnerabilidades clave en la cadena de suministro, para la producción de productos alimenticios específicos.
- Estimación en un intento semi-cuantitativo del impacto de la transformación, el envasado y el almacenamiento de contaminantes modelo.
- Implementar procedimientos de control enfocados en hacer que un ataque con éxito sea muy poco probable.

Las personas que integren el equipo TACCP serán personas que conozcan los procesos reales; altamente confiables, discretos y conscientes de las implicaciones del estudio. Además de tener la capacidad de:

- Identificar a los individuos o grupos que amenazantes para la operación específica (locales, fábricas, almacén).
- Identificar a los individuos o grupos que con intenciones de someter a un producto específico.
- Llevar a cabo un estudio detallado del proceso, que incluya: la modificación y validación del diagrama de flujo, listado de los papeles de trabajo pertinentes a cada paso en el proceso.
- Identificar, registrar de forma confidencial y aplicar medidas preventivas proporcionadas ("*controles críticos*"); llevar a cabo una evaluación de riesgos



Foto: Cortesía de Belticos S.A. de C.V.

de seguridad personal, a través de los papeles de trabajo identificados. Utilizar el examen de las funciones de riesgo relativamente más alto; dar prioridad a las opciones de acción preventiva y acordar otras acciones preventivas necesarias, así como un plan para su implementación.

El equipo de TACCP necesitará un informe confidencial y sistema de grabación que permita las medidas de gestión de decisiones, pero que no exponga las debilidades a quienes no tienen necesidad de saberlas. Es importante mencionar que el equipo TACCP examinará y revisará dichas disposiciones.

También realizará una revisión de la evaluación TACCP, la cual será después de cualquier alerta o al menos una vez al año; así como de los puntos en los que surgen nuevas amenazas, o cuando hay cambios significativos o mejoras en las prácticas.

Los gerentes o responsables considerarán a los trabajadores activos y ex empleados, de un solo grupo temático, los competidores comerciales, medios de comunicación, las

organizaciones terroristas, criminales y los grupos locales de presión. Es oportuno que en el análisis, formulen las siguientes preguntas:

Para sus productos.

- a) ¿Este producto tiene especial significación religiosa, ética o moral de algunas personas?
- b) ¿Podría este producto utilizarse como ingrediente en una amplia gama de alimentos populares?
- c) ¿El producto contiene ingredientes u otro material de origen del extranjero?

Para los locales.

- a) ¿Están los locales ubicados en un área política, o socialmente sensible?
- b) ¿Los servicios y los locales cuentan con la debida protección?
- c) ¿Existen almacenados en sitio materiales peligrosos, que serían útil a los grupos hostiles?

Para el negocio.

- a) ¿Estamos como negocio en una propiedad extranjera, correspondiente a alguna de las naciones que participan en conflictos internacionales?

b) ¿Tenemos una reputación de tener vínculos importantes: clientes, proveedores, etc., con las regiones inestables del el mundo?

c) ¿Nuestros clientes reflejan un alto perfil o realizan un número considerable de eventos con gran vulnerabilidad?

En síntesis el conocer y adoptar medidas para la prevención de éstas amenazas tales como: el control de acceso tanto a personas como a materias primas, equipo, personal, visitantes y cualquier otra amenaza que ponga en riesgo: la inocuidad, la reputación y el negocio de una organización, habrá de evaluarse y registrarse, para saber lo que es preciso enfrentar. Asimismo el establecimiento contará con un plan documentado para saber cómo proceder en caso de un ataque y para que los daños que llegara a causar sean mínimos, para todas las partes involucradas.

Fotos: Cortesía de Belticos S.A. de C.V.



Cursos Marzo 2012

Auditor Líder ISO 9001:2008 CERTIFICADO

Fecha: Feb 27 - Mzo 02

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Monterrey, Nuevo León, México.



Auditor Líder FSSC 22000 CERTIFICADO

Fecha: Mzo 05 - Mzo 09

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.



8 D's

Fecha: Marzo 12

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.

Requerimientos ISO/TS 16949:2009

Fecha: Marzo 16

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.

Auditor Líder ISO 22000:2005 CERTIFICADO

Fecha: Mzo 20 - Mzo 23

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Toluca, Estado de México, México.



Actualización de la Norma ISO 19011:2011 ONLINE

Fecha: Mzo 21 - Mzo 22

Horario: 10:00 a 14:00 hrs.

Informes e Inscripciones: 01800 277 6242 | (0133) 36304546
info@globalstd.com | www.globalstd.com



Actualización de la Norma ISO 19011:2011

Fecha: Marzo 23

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.

Requerimientos FSSC 22000 CERTIFICADO

Fecha: Mzo 26 - Mzo 27

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: San Luis Potosí, S.L.P. México.



5 S's

Fecha: Marzo 28

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.

Legislación Ambiental

Fecha: Marzo 29

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.

Acciones Preventivas y Acciones Correctivas

Fecha: Marzo 30

Horario: 9:00 a 18:00 hrs.

Lugar: Guadalajara, Jalisco, México.



Universidad Guadalajara Lamar Obtiene certificación ISO 9001:2008

Boletín de Prensa / Foto: Edgar Minjares

La Universidad Guadalajara Lamar obtuvo la certificación del ISO 9001-2008, la cual la pone en lo más alto de los estándares de calidad internacionales.

Con la presencia del ingeniero Miguel Ángel Romero Mendoza, director general del Organismo Certificador Global Standards, fue entregado a la Universidad Guadalajara Lamar la placa con el certificado del ISO 9001-2008.

El doctor Ricardo Ramírez Angulo, Rector de la Universidad, así como la maestra Griselda Rodríguez, fueron los encargados de recibir la certificación ISO 9001-2008 en representación de toda la comunidad universitaria.

Ricardo Ramírez Angulo destacó el trabajo realizado en la institución, que día a día va creciendo y renovándose; que, en búsqueda de esa mejora, es precisamente por lo que se buscó tener ésta certificación. Agradeció a todos los que estuvieron en el proceso y exhortó a todos a seguir capacitándose y mejorando cada una de sus respectivas áreas. Asimismo, presentó los nuevos proyectos de licenciaturas incorporadas a la SEP y las mejoras en cada uno de los campus.

La Organización Internacional para la Estandarización labora la norma ISO 9001-2008 y especifica los requisitos para un sistema

de gestión de la calidad que se utiliza para la aplicación interna de las organizaciones, tales como la Universidad Guadalajara Lamar; de ésta manera la institución da un gran paso dentro de sus procesos, mostrando que siempre está en una mejora continua. La ingeniera María Elena Valenzuela, responsable del área de calidad de la Universidad, comentó que fue un trabajo en equipo y con esfuerzo dedicación y mejoras, analizando cada una de las áreas certificadas y aplicando los procedimientos.

Además de la entrega de la certificación, se presentó al personal de nuevo ingreso y se premió a los mejores empleados de trimestre. Las personas que nos hicieron el honor de asistir fueron el ingeniero Miguel Ángel Romero Mendoza, director general del Organismo Certificador Global Standards; el licenciado Roberth Gaytan, gerente comercial de Global Standards, y el licenciado Marco Antonio Flores Pérez, asesor de calidad de la Universidad Guadalajara Lamar, además del licenciado Leonardo Miguel Gutiérrez Velázquez, director de Recursos Humanos de la Universidad Guadalajara Lamar.

Gracias a todos por este esfuerzo que nos hace cada día mejores dentro de nuestra Universidad.

Página web: www.lamar.edu.mx/portal

Nuevos Clientes

adding-value to your business

ENVASADORA AGUIDA

FRAGAMEX, S.A. DE C.V.

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS (CUCEA)

TREOFAN MÉXICO, S.A. DE C.V.

COMPAÑÍA AZUCARERA LA FE, S.A. DE C.V.

INGENIO MELCHOR OCAMPO, S.A. DE C.V.

DIPOL AUTOMOTIVE

INGENIO MAHUIXTLÁN S.A. DE C.V.

PRODUCTOS Y SISTEMAS PARA LA SALUD AMBIENTAL, S.A. DE C.V.

SIDHE CORPORATIVO, S.C.

TWANG MÉXICO S. DE R.L. DE C.V.

LECHE SELLO ROJO

PRODUCTOS LÁCTEOS DE CALIDAD S. DE R.L. DE C.V.

INGENIO SAN NICOLÁS, S.A. DE C.V.



Gracias por elegirnos como su Organismo Certificador



¡Más sanos,
más fuertes,
mejor preparados!

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