

CUMBRE MEXICANA DE LA CALIDAD E INNOVACIÓN 2010.

Por octava ocasión, AENORMEXICO realizará la Cumbre Mexicana de la Calidad e Innovación 2010. Este evento reconoce a las empresas certificadas en el 2009 bajo los sistemas de gestión de la calidad y en esta edición se premiará a los Sistemas de Gestión Medioambiental, otorgando al Banco Santander Serfin, su primera certificación en México bajo este esquema.

En esta edición 2010 AENORMEXICO, tratará temas como I+D+i y Sistemas de Gestión en Seguridad de la Información.

El evento se dividirá en dos etapas; la primera, un desayuno comercial en la Ciudad de Monterrey NL. Donde se nos deleitaremos con la presencia de nuestro Presidente, Don Manuel López Cachero, nuestro Director General, Don Ramón Naz Pajares y nuestro Director de AENORINTERNACIONAL, Don Javier Toral Nistal, quienes nos expondrán las nuevas tendencias y la norma creada por AENOR referente a la Investigación, Desarrollo e Innovación.

Posteriormente en la Ciudad de México el día 17 y 19 tendremos dos días de Seminarios referentes a I+D+i y Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

Contaremos con la presencia y colaboración de Forum Management e Integridata, dos socios de negocios, que se han colocado en el mercado mexicano como organizaciones de referencia sobre los temas de Innovación y Seguridad de la Información respectivamente.



El día 18 de Febrero se celebrará la ceremonia de entrega de estatuillas en el ex Convento de San Hipólito de la Ciudad de México, ubicado en el centro de la ciudad.

Este ex Convento cuenta una reseña histórica como monumento colonial del siglo XVI, el edificio original, que era de adobe, fue sustituido en 1777, y la iglesia casi en ruinas, se cambió por otra que se concluyó en 1740. Hasta 1843 los religiosos permanecieron al frente de las enfermerías, aunque su orden fue suprimida veinte años atrás. A finales del siglo XVIII el

arquitecto Damián Ortiz construyó en el ángulo externo del muro del atrio, un monumento neoclásico.

Desde 1964 este inmueble es declarado Monumento Colonial por el Instituto Nacional de Antropología e Historia. Hoy, una vez más, concluye una etapa de restauración y conservación que lo sitúan como uno de los edificios más bellos de la arquitectura Colonial de México.



La entrega de estatuillas será encabezada por Don Manuel López Cachero, Presidente de AENOR, Don Ramón Naz Pajares, Director de AENOR, Don Javier Toral Nistal Director de AENORINTERNACIONAL y Don Victor Fernández Cerezo, Director de AENORMEXICO.

Monterrey / Ciudad de México
del 15 al 19 de Febrero de 2010

SEMANA DE LA CALIDAD E INNOVACIÓN 2010



AENOR MÉXICO
La Cumbre Mexicana de la Calidad e Innovación tiene como objetivo el aportar el conocimiento a los empresarios, directivos y gerentes las estrategias y estándares para generar nuevos proyectos de innovación que sean exitosos en el mercado.

AENOR MÉXICO
Presidente Masaryk No. 473 Piso 3
Col. Polanco, C.P. 11510
Tel. (55) 5280 7755

www.cumbremexicanadelacalidad.com.mx
www.aenormexico.com
aenormexico@aenor.com

iD
INTEGRIDATA

FORUM

NUEVA OFICINA EN MONTERREY, NL.

- AENOR MÉXICO cuenta con una oficina en Torre Alestra en Monterrey N.L.



AENORMÉXICO cuenta con nuevas oficinas en La Torre Alestra de Monterrey, situado sobre la Av. Lázaro Cárdenas y cercano al Túnel de la Loma Larga, IZA Business Centers Torre Alestra está a sólo minutos de cualquier punto del área metropolitana.

AENORMEXICO busca incrementar su presencia de mercado en uno de los estados más importantes económica de México, ofertando los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión y Formación. La oficina de Monterrey estará equipada con todo lo necesario para realizar cursos de formación en la opción de Abiertos ya que cuenta con salas para impartir los cursos de hasta 15 participantes.

La ciudad de Nuevo León cuenta con 57 parques industriales y con un PIB que representa el 7.5% del nacional, siendo la tercer metropoli de México más poblada solo despues de la Ciudad de México y Guadalajara.

La ciudad recibe su nombre por el Virrey de la Nueva España Don Gaspar de Zuñiga y Acevedo, Conde de Monterrey. Esta ciudad es conocida como la Sultana del Norteo *El Coloso del Noreste* y como *La Ciudad de las Montañas* por las caprichosas e impresionantes formaciones rocosas que la rodean y penetran todos sus rincones.

La ciudad es sede de importantes grupos industriales y financieros, así como de emporios internacionales de prestigio mundial entre los que destacan FEMSA, CEMEX, Axtel, Grupo Alfa, Vitro, Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma, Banorte, Maseca, Protexa, Selther, Gamesa Galletera, Barrilitos, Del Valle, Organización Soriana, Grupo Allen, British American Tobacco, Grupo FAMSA, IMSA, Cydsa, Fondo, Valores y Empeños, Industrias Monterrey, Televisa Monterrey, Azteca Noreste, Grupo Multimedios, TV Azteca Noreste y Grupo Salinas y HOME Interiors de México, Siemens, todos con operaciones a nivel internacional.

Monterrey ha venido pasando de una economía de manufactura a una economía basada en el conocimiento y los servicios. El turismo está siendo promovido como una novedosa y creciente fuente de ingresos, particularmente asociada con la organización de grandes eventos de negocios como ancla a partir de la cual se pretende sorprender al visitante con una oferta turística más variada.

PETRO ASFALTOS DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
Caso de éxito en Formación

- Marco Antonio Cruz Mendoza
- Coordinador del sistema de gestión de la calidad.

Reseña de Petro Asflatos.

En la actualidad Petro Asfaltos del Sureste, S. A. de C. V., es una empresa consolidada en transporte especializado de:

Azufre Líquido y Granel
 Combustóleo Pesado
 Amoniaco
 Residuos de Materiales Peligrosos
 desechos Peligrosos
 Materia Prima P/Negro de Humo
 Asfaltos
 Gasóleo Industrial
 Aceites y Básicos
 Diesel Marino
 Diesel Industrial
 Productos Derivados del Petróleo
 Alcohol
 Carga en General
 Miel Cristalina (Melaza)
 Petroquímicos
 Petrolíferos
 Refinados



Nuestra amplia experiencia nos permite obtener respuesta inmediata en casos de emergencia o cualquier contingencia, ya sea en accidentes, descomposturas, y/o mantenimiento correctivo en carretera, para lo cual contamos con el personal capacitado, así como el equipo necesario de seguridad para todos estos casos.

1. ¿Por qué elegiste AENOR MÉXICO, para tomar cursos de formación?

Porque en el anterior empleo tuve por jefe a una persona bastante conocedora sobre temas de calidad, y recuerdo que platicando con él siempre me recomendó que si algún día tuviera la posibilidad de asistir a capacitación referente a temas de gestión de la calidad lo hiciera con AENOR. Además estuve investigando por Internet y la mayor parte de la gente considera a AENOR como un organismo serio, profesional y bastante conocedor en temas de gestión de la calidad, además que es reconocido mundialmente.

2. ¿Cómo le ha auxiliado la formación que imparte de AENOR MÉXICO tanto en su departamento como organización?

Bastante, ya que anteriormente ni yo mismo sabía cómo explicar los requisitos de las normas ISO 9000 a mis compañeros, ya que siempre tuve muchas dudas que con otros organismos de capacitación nunca se me despejaron por completo. Ahora con ánimo y con mucha seguridad comparto los conocimientos con mis compañeros de trabajo y se ha visto bastante mejora al controlar mucho más nuestros procesos y la manera en que la gente se preocupa por sus áreas de responsabilidad.

3. ¿Ha mejorado sus procesos al haber participado en cursos de formación con AENORMEXICO?

Al detectar las no conformidades en tiempo y al darle el tratamiento debido, eliminando la causa raíz de dichas no conformidades, evitando que se vuelvan a presentar dichos anomalías, encontrando oportunidades de mejora que implantamos en los procesos.

Al involucrar más a la gente en el SGC al ellos comprender mucho más la aplicación de su trabajo ayudados por el mismo sistema y el cumplimiento de las normas ISO 9000.

4. ¿Qué ha podido percibir de los beneficios y ventajas al tomar los cursos de formación con AENORMEXICO?

Los expositores tienen bastante experiencia laboral en los temas, lo cual ayuda a explicarlos con casos prácticos, además su profesionalismo, atención y ética, lo cual los hace altamente confiables.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS IBCE S.C.

Caso de Éxito en Formación

- I.Q. Amanda Edith Carlos González
- Coordinador del sistema de gestión de la calidad.



Reseña de Servicios Administrativos IBCE, S.C.

La empresa fue constituida el 10 de mayo de 1999 e inició operaciones el 3 de enero del 2000. Inicio realizando auditorías a través de la preparación y empaquetado de más de 18,000 expedientes de crédito hipotecario de los bancos FOBAPROA (Banco Unión, Banca Cremi, Banco Obrero y Banco Oriente) para posteriormente, vender las carteras a través de procesos de licitación pública mediante la empresa Cushman & Wakefield.

1. ¿Por qué elegiste AENOR MÉXICO, para tomar cursos de formación?

Recibe Certificado de Formación la I.Q.
Amanda Edith Carlos de parte del Lic.
Lomelí Rodríguez Subgerente de
Normatividad de IBCE.

Cuando en Servicios Administrativos IBCE, S.C. decidimos certificarnos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, buscamos las mejores propuestas de capacitación en la actualización de la Norma ISO 9001:2008. Y AENOR MÉXICO fue la Empresa que mejor nos atendió en tiempo, en cuanto a contenido del curso y con una excelente actitud de servicio por parte de su personal.

2. ¿Cómo le ha auxiliado la formación que imparte de AENOR MÉXICO tanto en su departamento como organización?

En Servicios Administrativos IBCE, S.C. nos facilito el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Logrando la certificación el día 05 de Junio del 2009.

En el área de la Gerencia de Normatividad nos ha facilitado la capacitación y sensibilización del personal, así como el seguimiento y medición de los procesos para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

3. ¿Ha mejorado sus procesos al haber participado en cursos de formación con AENORMEXICO?

Al comprender lo que la norma ISO 9001:2008 nos dice con relación a la mejora de los procesos, nos ha facilitado el entendimiento en el uso de métodos para medición y seguimiento de los procesos.

4. ¿Qué ha podido percibir de los beneficios y ventajas al tomar los cursos de formación con AENORMEXICO?

Los beneficios y ventajas son:

- Lograr los objetivos personales y de la empresa.
- Favorecer mis competencias como especialista en calidad.
- Favorecer la retroalimentación con especialistas en calidad.
- Incrementar mis conocimientos.
- Permanecer actualizada con lo último de las normas ISO
- Participar en logro del éxito sostenido de la empresa.

Certificación de Calidad

ATENTO MÉXICANA

D. Elia SANTILLAN MONCAYO

Gerente de Negocios

Atento Mexicana S.A. DE C.V.



Francisco Ramos Gómez, Director General de la Dirección General de Normas; Elia Santillán Moncayo, Directora de Negocios de Atento México; Manuel López Cacheros, Presidente de AENOR; Julio Ordóñez, Gerente de Calidad de Atento México; Víctor Fernández Cerezo, Director General de AENOR México; y Félix Martínez Burgos Escudero, Consejero Económico y Comercial, después de la entrega del reconocimiento por parte de AENOR a Atento México.

1.- ¿Por qué elegiste AENOR MÉXICO, como organismo certificador?

AENOR es el garante, más importante, como entidad de certificación en México, cuenta con una gran experiencia y prestigio a nivel mundial. Asimismo, es una organización comprometida con el impulso y la mejora de la competitividad de sus clientes, siempre en busca de la consecución de resultados repetibles de forma consistente.

Consideramos de gran valor su reconocimiento a nivel internacional, siendo miembro de la red IQNET, así como la rigurosa imparcialidad y profesionalismo que demuestran para los servicios de certificación gracias a su personal altamente calificado y competente.

2.- ¿Qué impacto ha tenido la certificación dentro de la organización?

Gracias a la certificación hemos obtenido un mayor control en nuestros procesos, incrementando su capacidad y, por supuesto, el compromiso a seguir trabajando bajo los principios de ISO, con foco en la mejora continua para superar las expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos.

3.- ¿Qué cambios han podido notar antes y después de la certificación?

Se generó una coordinación y colaboración entre las diferentes áreas que potenciaron los resultados de la satisfacción de los clientes desde de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, al tener un enfoque de procesos, la gestión se realiza como un sistema lo que permite, a su vez, contar con un mayor aprovechamiento de los recursos asegurando al mismo tiempo la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

4.- ¿Cómo ha mejorado su organización en sus procesos?

La definición de indicadores específicos nos ha permitido mantener el control de cada uno de nuestros procesos y dar seguimiento a la eficiencia de los mismos, de tal forma que podemos anticiparnos para realizar acciones de forma preventiva o, cuando resulta conveniente, acciones correctivas para hacerlos más competitivos.

5.- ¿Qué percepción has podido notar que tiene los trabajadores con respecto a la certificación?

Genera confianza al conocer claramente cuáles son sus actividades y funciones en los diferentes procesos, al tenerlos bien definidos y documentados. Además se fomenta el compromiso con la satisfacción de los clientes internos y externos como una parte importante de nuestro actuar, declarado en nuestra política de calidad.

6.- ¿Qué beneficios han obtenido tus clientes?

“Calidad y Confianza”

Con la certificación se obtiene el reconocimiento y satisfacción de los Clientes ofreciendo garantías y confianza como socios de negocios. En Atento nos preocupamos por entender cuales son los requisitos y necesidades de nuestros clientes, de esta manera los recursos con los que contamos se orientan a cumplir e incluso superar sus expectativas, con procesos de trabajo claros, donde la calidad es indispensable, pues con ello les brindamos un mejor servicio y al mismo tiempo se gestiona el negocio de forma eficiente generando beneficios multidireccionales.

Certificación de Dispositivos Médicos
EQUIPOS MÉDICOS VIZCARRA

Q.F.B. José Javier OCHOA GARDUÑO
Jefe de la Unidad de Calidad
EQUIPOS MEDICOS VIZCARRA S.A.

RESEÑA DE EQUIPOS MÉDICOS VIZCARRA



Los antecedentes de esta empresa comienzan en los años 50s cuando el Doctor Fernando R. Vizcarra, director y propietario de una clínica pediátrica y banco de sangre localizada en la ciudad de Cuernavaca, México, tuvo la oportunidad de desarrollar una nueva forma de administrar los líquidos intravenosos en sus propios pacientes, provocando un cambio trascendental en beneficio de los mismos. El vio la necesidad de cambiar la técnica para administrar los fluidos intravenosos, puesto que usando la tradicional aguja hipodérmica, los pacientes tenían que permanecer inmóviles, incómodos y sujetos siempre al riesgo de sufrir perforación venosa y sus consecuencias.

1.- ¿Por qué elegiste AENOR MÉXICO, como organismo certificador?

R: Se realizó una búsqueda de las empresas certificadoras en el sistema de calidad ISO 13485:2003 y encontramos que AENOR MÉXICO estaba además acreditado ante EMA y que es miembro de la red de IQNET, el idioma también se consideró ya que las auditorias se realizan en español.

2.- ¿Qué impacto ha tenido la certificación dentro de la organización?

R: La certificación reforzó al sistema de calidad en toda la organización de tal forma que se obtuvo mayor confianza en la tramitación de requisitos regulatorios, en la realización de acuerdos y tratos comerciales tanto nacional como internacionalmente.

3.- ¿Qué cambios han podido notar antes y después de la certificación?

R: La imagen empresarial así como el espíritu y cultura organizacional respecto a la calidad se ha reforzado e incrementado de una manera global.

4.- ¿Cómo ha mejorado la certificación tus procesos?

R: Los resultados obtenidos de los Indicadores clave de desempeño de los procesos durante el último trimestre del 2009 mejoraron alcanzando los objetivos planeados.

5.- ¿Qué percepción has podido notar que tienen los trabajadores con respecto a la certificación?

R: De una manera general los trabajadores están más comprometidos con el trabajo con calidad y mantienen y aún superan los estándares establecidos, además se desarrolló e implementó el trabajo en equipo desde un inicio para lograr la certificación y este espíritu ya se integró en la cultura organizacional.

6.- ¿Qué beneficios han obtenido tus clientes?

R: Nuestros clientes aumentaron su grado de satisfacción en un 5% respecto a la calidad y servicio de nuestros productos (considerando el indicador obtenido del tercer trimestre del 2009).