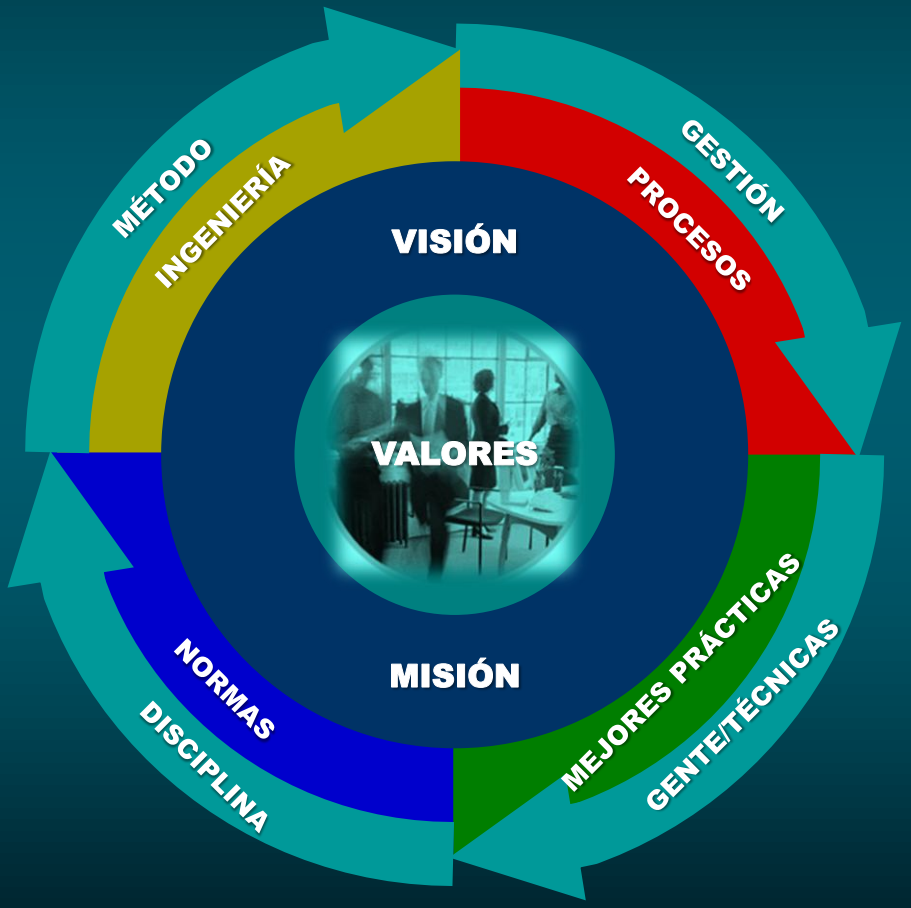


Sistema de Gestión Dual MI-OS

ISO 9001:2015/ISO 9001:2008 – Gestión de Procesos

Sistema de gestión MI-OS



Fundamentos MI-OS



Objetivos MI-OS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han Cumplido las expectativas de los clientes.







GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFICACIA

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.



CALIDAD

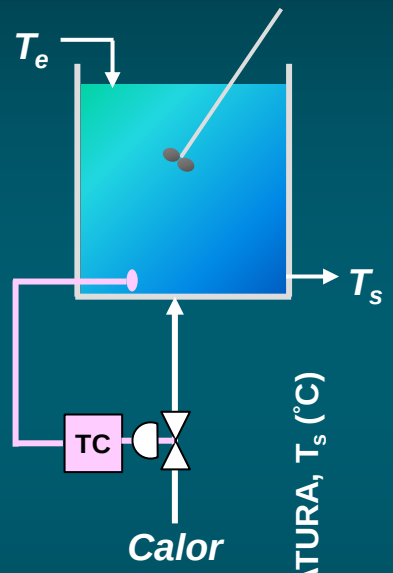
Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

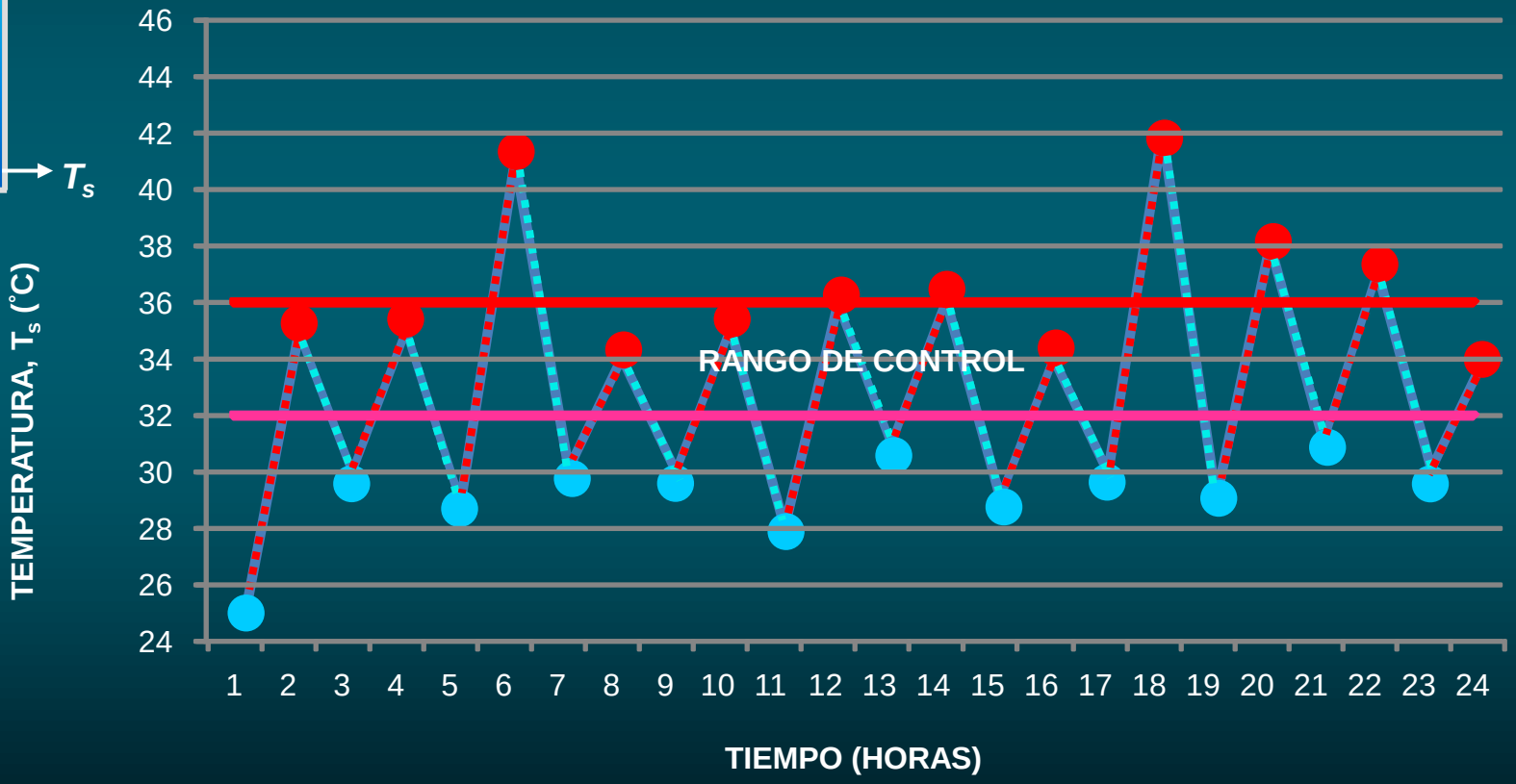


Principales Beneficios MI-OS

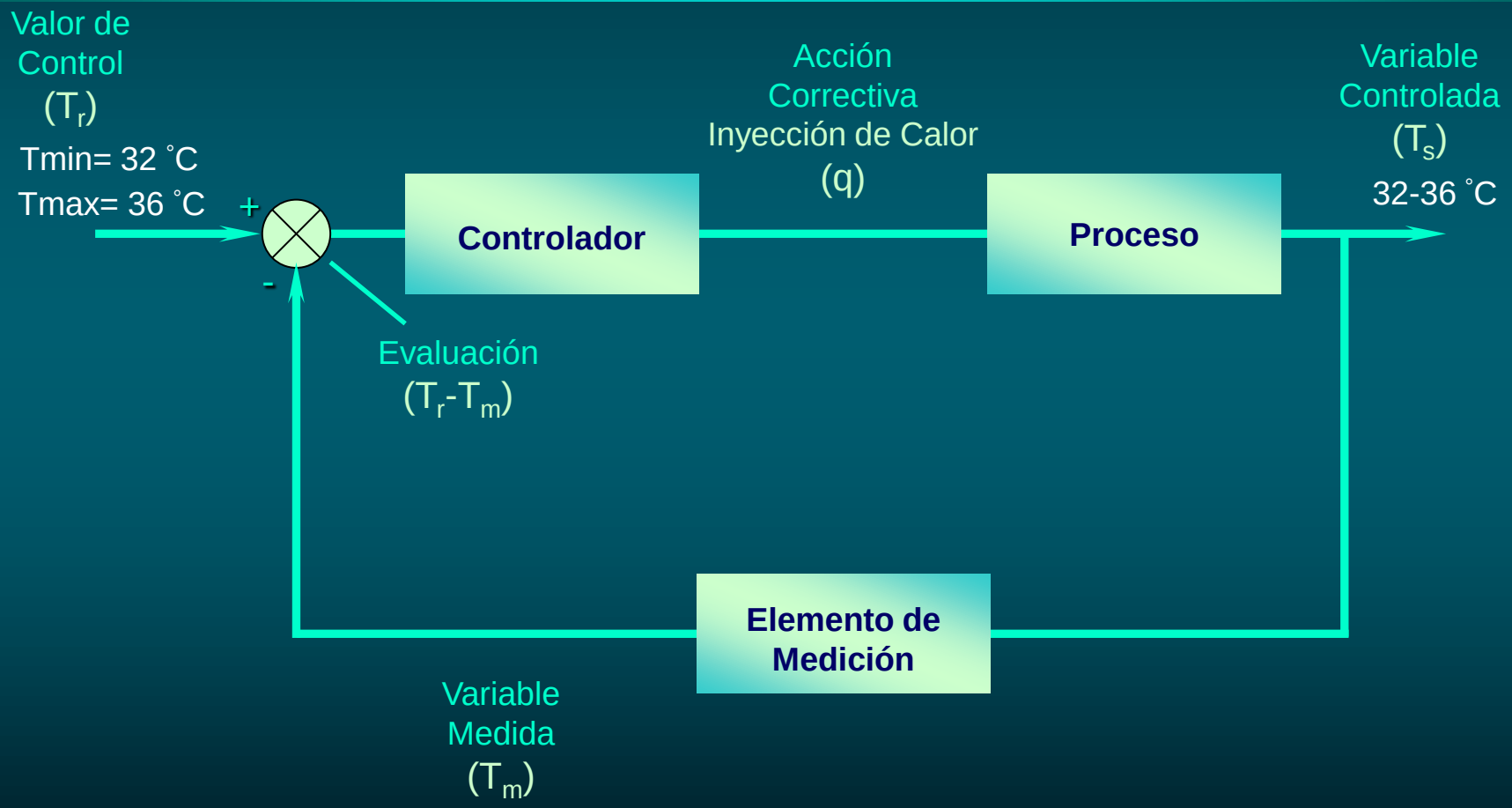
- ✓ Gestión de alto rendimiento que permite establecer y controlar rigurosamente todos los procesos de la organización…
- ✓ Actúa para asegurar la satisfacción del cliente, mejorar la calidad de productos/servicios, incrementar la rentabilidad de la organización, a través de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad…
- ✓ Mejora drásticamente los resultados integrales de la organización, a través de una operación sistemática, disciplinada, eficaz, eficiente…
- ✓ Cumple rigurosamente con los requisitos de las normas ISO 9001:2015/2008 e incorpora los fundamentos de la filosofía Toyota…
- ✓ Genera confianza en las relaciones con clientes, proveedores, asociados y aliados estratégicos, a través de un lenguaje común de gestión empresarial…
- ✓ Minimiza los conflictos humanos en el trabajo, mediante una medición confiable, objetiva, que permite establecer relaciones responsabilidad – autoridad justas…

Control de Temperatura

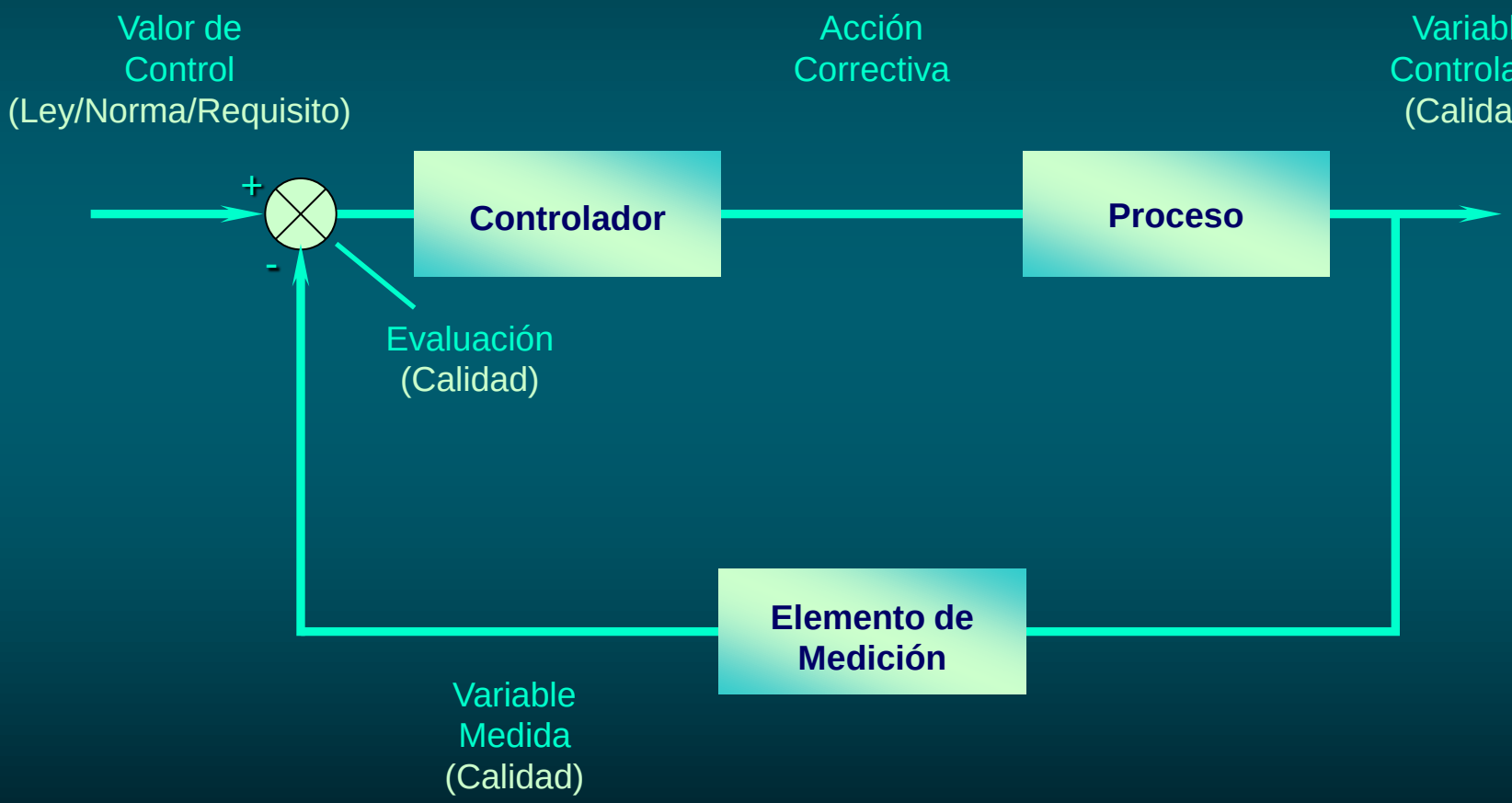




Sistema de Control Térmico

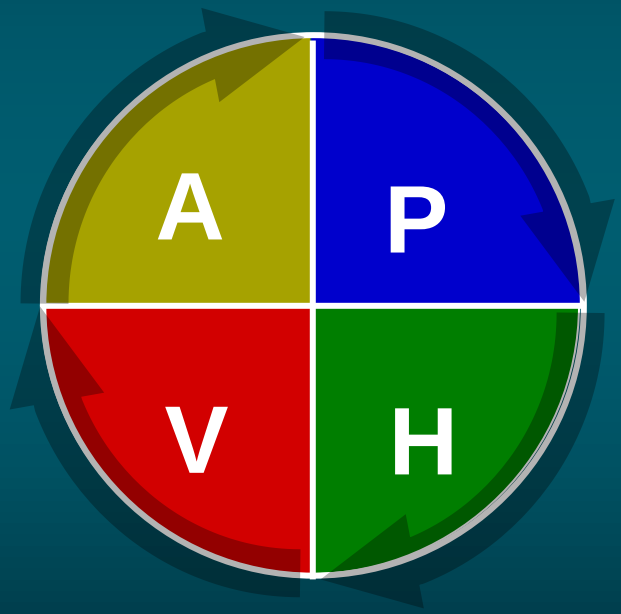


Sistema de Control de la Calidad



Sistema de Control/PHVA





Elementos de Procesos



Principios de Gestión de la Calidad



1. *Enfoque al cliente.*
2. *Liderazgo.*
3. *Compromiso de las personas.*
4. *Enfoque a procesos.*
5. *Mejora.*
6. *Toma de decisiones basada en la evidencia.*
7. *Gestión de las relaciones.*

ISO 9001:2008

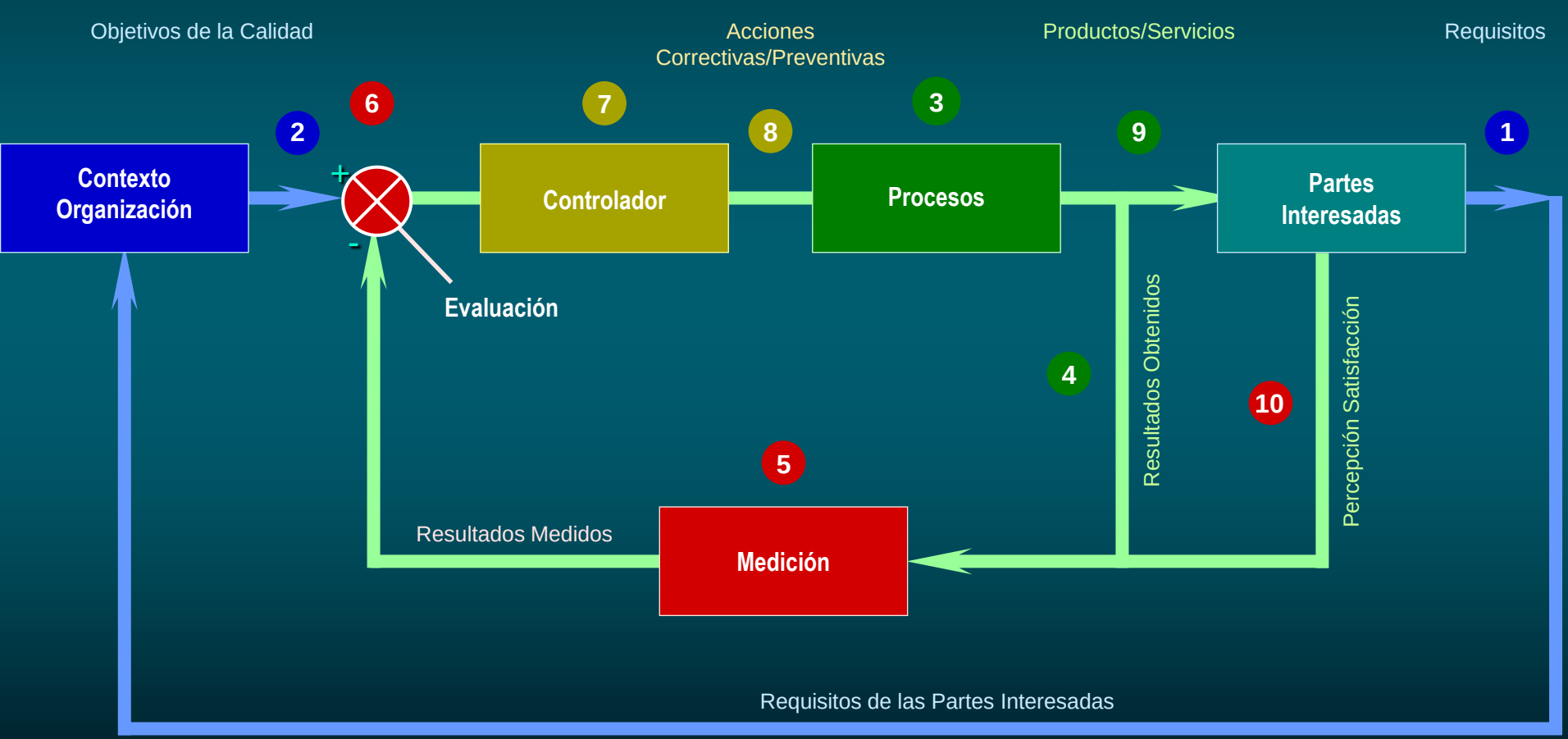
MEJORA CONTINUA DEL SGC



ISO 9001:2015



Sistema de Gestión de la Calidad



Tres Valores Fundamentales

CONFIANZA
" Tu Verdad es mi Realidad "



RESPONSABILIDAD
" Respondo por mis Actos "



RESPETO
" Valoro tus Necesidades "

Visión del Negocio

Ser una empresa líder en el suministro de ingredientes de especialidad para la industria de la nutrición animal, con la más alta participación de mercado en México y Latinoamérica, sobre una plataforma de innovación continua, responsabilidad social y prácticas de negocios de clase mundial, la cual nos permitirá un crecimiento sostenido de 15% anual en nuestra rentabilidad, durante los próximos diez años…



Misión Empresarial

- *En nuestra empresa desarrollamos, producimos y comercializamos ingredientes de especialidad para la industria de la nutrición animal, con cobertura en México, Centroamérica y Norte de Sudamérica*

- *Estamos cabalmente comprometidos en cumplir con los requisitos de nuestros clientes, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarios aplicables a nuestra empresa., lo cual nos permitirá asegurar nuestra rentabilidad.*

- *Trabajando siempre de acuerdo con nuestros valores fundamentales- Responsabilidad, Confianza, Compromiso, Con el afán de mantener una relación cordial, respetuosa, permanente y de beneficio mutuo con todos nuestros clientes, colaboradores y asociados.*

Política de la Calidad

En nuestra empresa desarrollamos, producimos y comercializamos ingredientes de especialidad para la industria de la nutrición animal, con cobertura en México, Centroamérica y norte de Sudamérica

Estamos cabalmente comprometidos en cumplir con los requisitos de nuestros clientes, con productos y servicios de alta calidad para alcanzar su total satisfacción, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarios aplicables a nuestra empresa., lo cual nos permitirá asegurar nuestra rentabilidad.

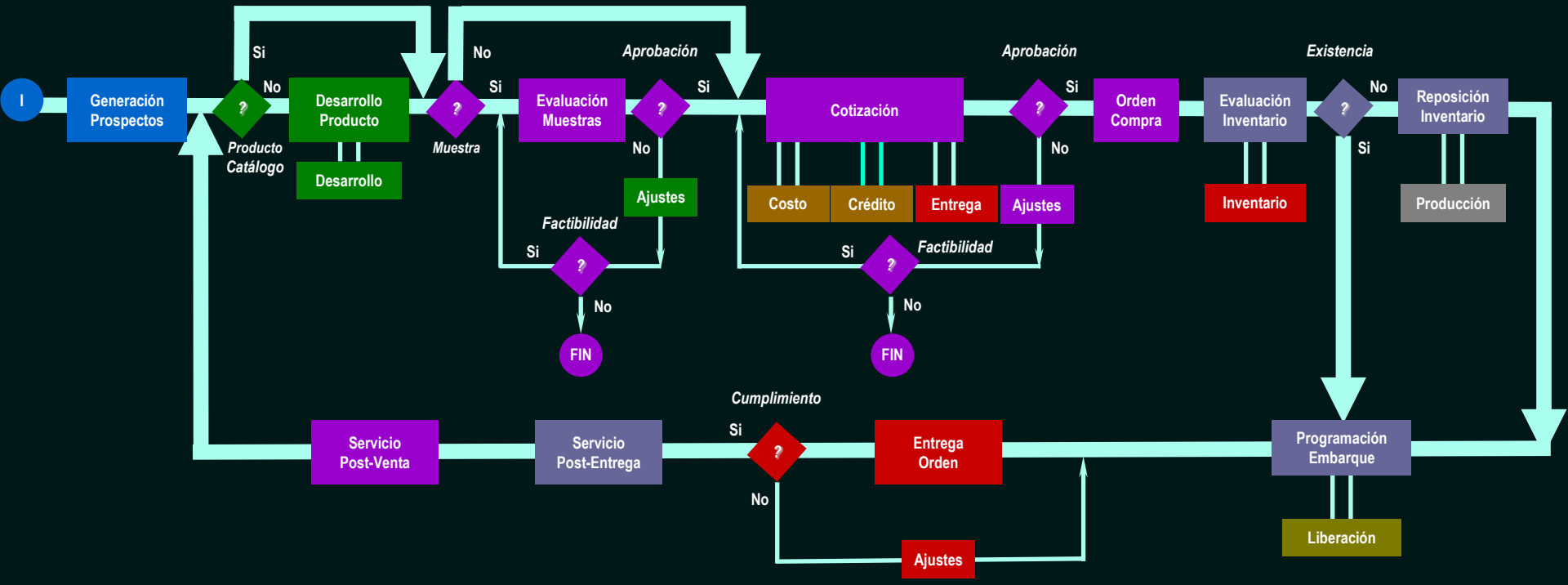
Nos comprometemos con la innovación tecnológica, con personal altamente calificado, mejorando continuamente la Eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.



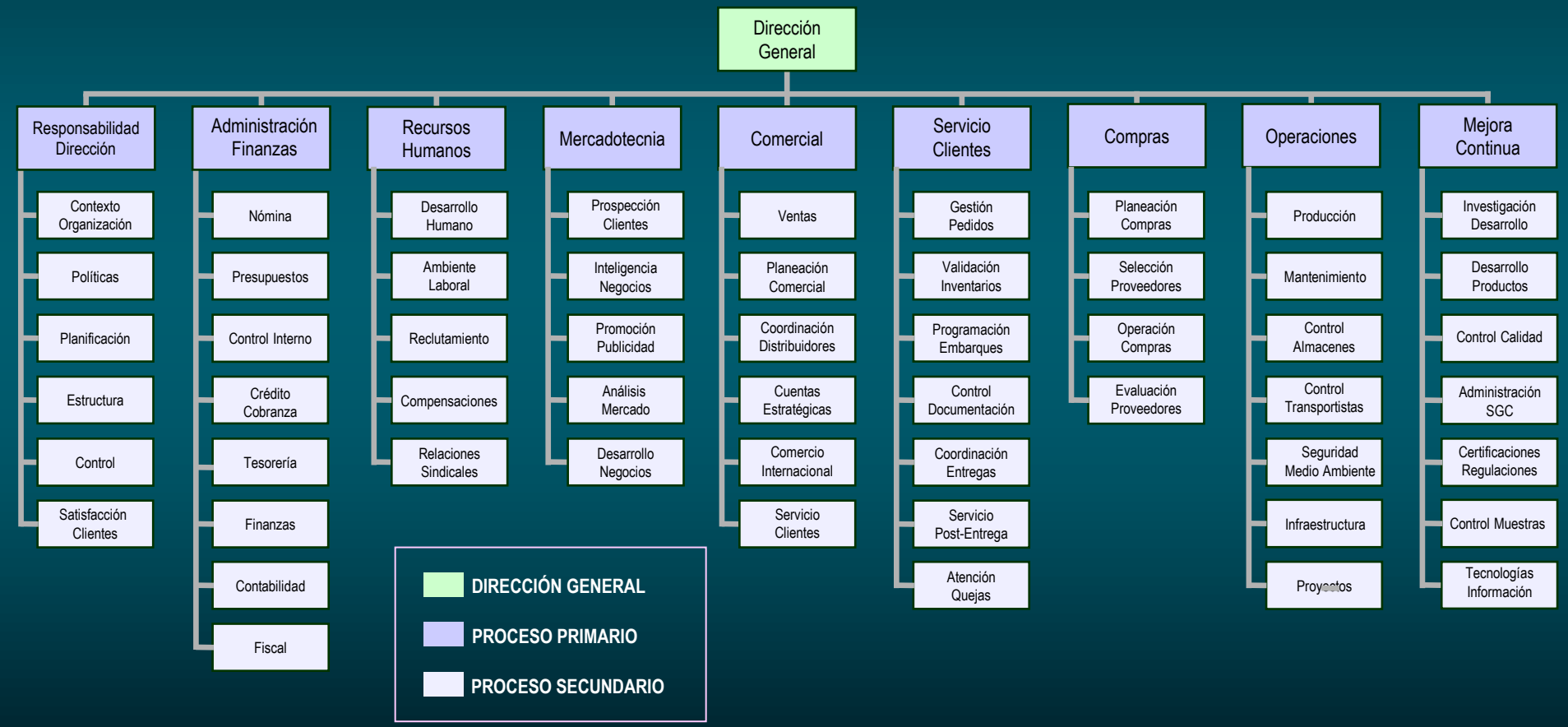
Objetivos de la Calidad

1. Producir ingredientes de especialidad…
2. Entregar productos y servicios de alta calidad…
3. Asegurar la satisfacción del cliente…
4. Cumplir con disposiciones legales y regulatorias…
5. Asegurar la rentabilidad de la empresa…
6. Promover la innovación tecnológica…
7. Contar con personal altamente calificado…
8. Mejorar continuamente la eficacia del SGC…

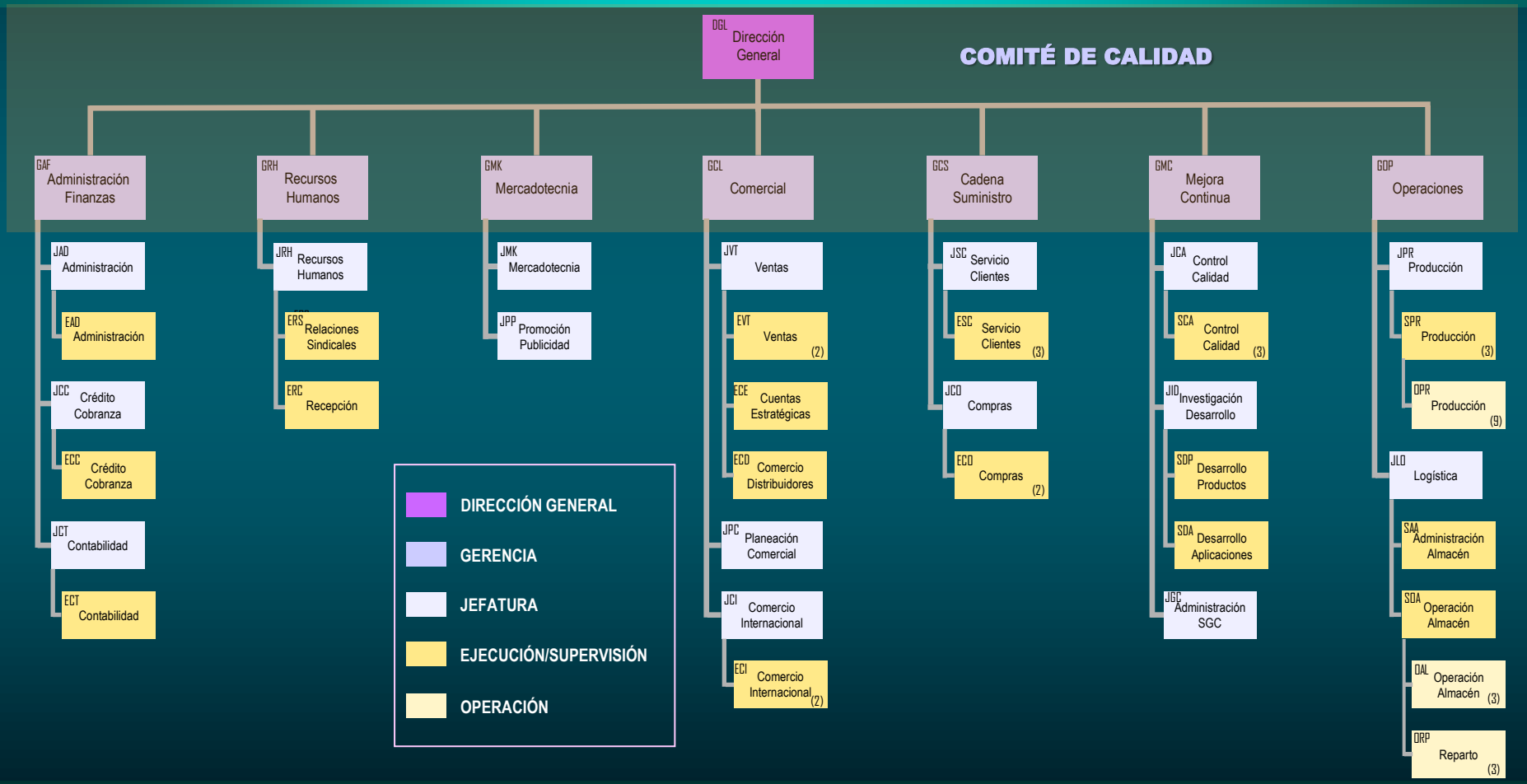
Proceso de Negocios



Procesos Operativos

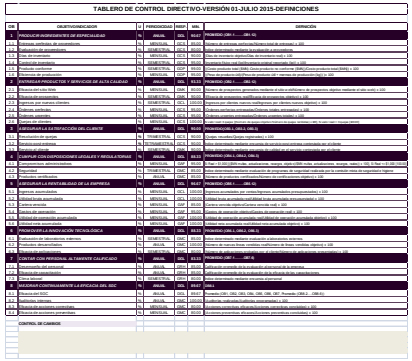


Organigrama



Tablero de Control Directivo

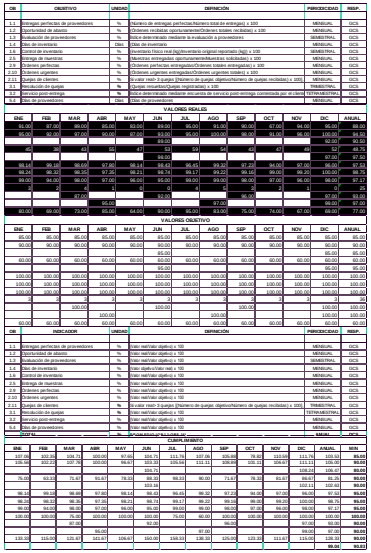
DEFINICIONES



TABLERO DE CONTROL DIRECTIVO-VERSIÓN 01-JULIO 2015-DEFINCIONES

OBJETIVO/INDICADOR	#	PERIODICIDAD	RESP.	MÍN.	DEFINICIÓN
1 PRODUCIR INGREDIENTES DE ESPECIALIDAD	%	ANUAL	GTA	81.67	PROMEDIO (1M) 1 ... (3M) 93
1.1 Entregas perfectas de proveedores	%	MENSUAL	GCS	95.00	Número de entregas perfectas/Número total de entregas) x 100
1.2 Oportunidad de abasto	%	MENSUAL	GCS	95.00	Días disponibles (abasto) de la materia prima en stock / Días promedio de consumo de la materia prima x 100
1.3 Evaluación de proveedores	%	SEMESTRAL	GCS	90.00	Evaluación de proveedores mediante el cumplimiento de los requisitos x 100
1.4 Días de inventario	Días	SEMESTRAL	GCS	90.00	Días de inventario
1.5 Control de inventario	%	SEMESTRAL	GCS	90.00	Inventario físico real /kg)/inventario original reportado (kg)) x 100
2.5 Entregas de muestras	%	MENSUAL	GCS	90.00	Muestras entregadas oportunamente/Muestras solicitadas) x 100
2.6 Órdenes perfectas	%	MENSUAL	GCS	90.00	Órdenes perfectas entregadas/Órdenes totales entregadas) x 100
2.10 Órdenes urgentes	%	MENSUAL	GCS	90.00	Órdenes urgentes entregadas/Órdenes urgentes totales) x 100
2.11 Quejas de clientes	%	MENSUAL	GCS	90.00	Si valor mish 3 quejas (Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100)
3.1 Reducción de quejas	%	TRIMESTRAL	GCS	90.00	(Quejas recuartos/Quejas registradas) x 100
3.2 Servicio post-entrega	%	SEMESTRAL	GCS	90.00	90% si dentro/cada mediante encuesta de servicio post-entrega contestada por el cliente
6.4 Días de proveedores	Días	MENSUAL	GCS	90.00	Días de proveedores
CONTROL DE CAMBIOS					

DESEMPEÑO PROCESOS



OBJ	OBJETIVO	UNIDAD	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	RESP.
1.1	Entregas perfectas de proveedores	%	(Número de entregas perfectas/Número total de entregas) x 100	MENSUAL	GCS
1.2	Oportunidad de abasto	%	(Órdenes recibidas oportunamente/Órdenes totales recibidas) x 100	MENSUAL	GCS
1.3	Evaluación de proveedores	%	Sólo si determinado mediante la evaluación a proveedores	SEMESTRAL	GCS
1.4	Días de inventario	Días	(Días de inventario	MENSUAL	GCS
1.5	Control de inventario	%	(Inventario físico real /kg)/inventario original reportado (kg)) x 100	SEMESTRAL	GCS
2.5	Entregas de muestras	%	(Muestras entregadas oportunamente/Muestras solicitadas) x 100	MENSUAL	GCS
2.6	Órdenes perfectas	%	(Órdenes perfectas entregadas/Órdenes totales entregadas) x 100	MENSUAL	GCS
2.10	Órdenes urgentes	%	(Órdenes urgentes entregadas/Órdenes urgentes totales) x 100	MENSUAL	GCS
2.11	Quejas de clientes	%	Si valor mish 3 quejas (Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100)	MENSUAL	GCS
3.1	Reducción de quejas	%	(Quejas recuartos/Quejas registradas) x 100	TRIMESTRAL	GCS
3.2	Servicio post-entrega	%	90% si dentro/cada mediante encuesta de servicio post-entrega contestada por el cliente	TRIMESTRAL	GCS
6.4	Días de proveedores	Días	(Días de proveedores	MENSUAL	GCS

VALORES REALES

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
95.00	92.00	97.00	90.00	97.00	93.00	95.00	100.00	96.00	91.00	96.00	100.00	94.50
45	38	43	40	47	53	49	45	47	44	45	92.00	90.19
					68.00						97.00	97.00
88.14	90.18	90.69	87.80	88.14	88.47	90.45	89.30	87.23	84.00	87.00	96.00	87.95
88.24	88.32	88.54	87.56	88.21	88.74	89.17	89.22	89.16	89.00	89.26	100.00	88.75
95.00	94.00	96.00	97.00	96.00	95.00	96.00	99.00	96.00	97.00	96.00	96.00	97.37
2	2	4	1	3	0	4	3	2	3	1	0	25
		97.00			97.00			96.00			97.00	97.00
			65.00				97.00				96.00	81.00
80.00	69.00	73.00	65.00	64.00	90.00	83.00	83.00	75.00	74.00	67.00	69.00	77.00

VALORES OBJETIVO

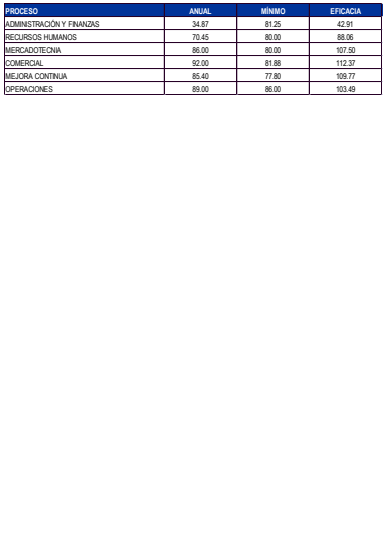
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
					95.00						95.00	95.00
60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00
					95.00						95.00	95.00
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		100.00			100.00			100.00			100.00	100.00
			100.00				100.00				100.00	100.00
60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00

OBJ	INDICADOR	UNIDAD	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	RESP.
1.1	Entregas perfectas de proveedores	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
1.2	Oportunidad de abasto	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
1.3	Evaluación de proveedores	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	SEMESTRAL	GCS
1.4	Días de inventario	%	(Valor alpha>/Valor mish) x 100	MENSUAL	GCS
1.5	Control de inventario	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.5	Entregas de muestras	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.6	Órdenes perfectas	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.10	Órdenes urgentes	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.11	Quejas de clientes	%	Si valor mish 3 quejas (Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100)	TRIMESTRAL	GCS
3.1	Reducción de quejas	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	TRIMESTRAL	GCS
3.2	Servicio post-entrega	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
6.4	Días de proveedores	%	(Valor mish/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
CONTROL DE CAMBIOS			(% cumplimiento/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS

CUMPLIMIENTO

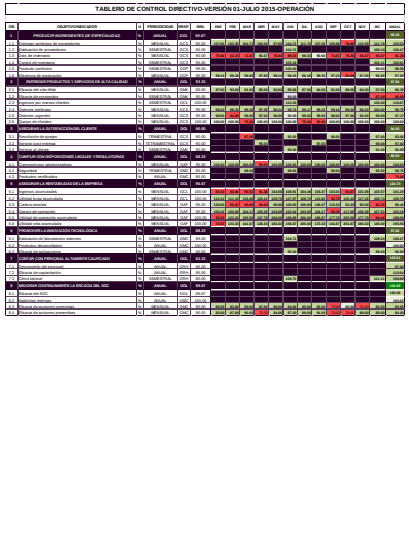
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL	MIN.
107.06	103.37	109.75	103.00	97.65	93.72	111.76	107.95	105.49	79.82	113.04	111.74	103.32	**93.00**
106.98	102.22	107.78	100.00	96.67	103.20	105.94	111.11	106.89	100.11	106.67	111.11	106.00	**90.00**
					100.71						106.00	106.67	**90.00**
76.86	63.16	71.67	91.67	76.32	88.30	96.03	90.00	71.67	78.30	91.67	89.67	81.25	**90.00**
					103.99						103.11	103.60	**90.00**
96.10	96.10	98.49	97.80	98.43	98.43	96.43	96.10	97.23	94.00	97.00	98.00	97.03	**95.00**
98.28	98.32	98.34	97.56	98.21	98.74	99.17	99.22	99.16	99.00	99.26	100.00	98.79	**95.00**
95.00	94.00	96.00	97.00	96.00	95.00	96.00	99.00	96.00	97.00	96.00	96.00	97.37	**95.00**
100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	75.00	66.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
		97.00			92.00			96.00			97.00	93.00	**90.00**
			65.00				97.00				96.00	81.00	**90.00**
120.32	115.00	121.43	141.67	109.67	160.00	158.33	138.33	125.00	123.33	111.67	119.00	128.39	**90.00**
												99.00	**93.83**

EFICACIA PROCESOS



PROCESO	ANUAL	MÍNIMO	EFICACIA
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	34.87	81.25	42.91
RECURSOS HUMANOS	70.45	80.00	88.06
MERCADOTECNIA	86.00	80.00	107.50
COMERCIAL	92.00	81.88	112.37
MEJORA CONTINUA	85.40	77.80	109.77
OPERACIONES	89.00	86.00	103.49

EFICACIA SGC



TABLERO DE CONTROL DIRECTIVO-VERSIÓN 01-JULIO 2015-OPERACIÓN

OBJETIVO/INDICADOR	#	PERIODICIDAD	RESP.	MÍN.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
1 PRODUCIR INGREDIENTES DE ESPECIALIDAD	%	ANUAL	GTA	81.67													94.50
1.1 Entregas perfectas de proveedores	%	MENSUAL	GCS	95.00	107.06	103.37	109.75	103.00	97.65	93.72	111.76	107.95	105.49	79.82	113.04	111.74	103.32
1.2 Oportunidad de abasto	%	MENSUAL	GCS	95.00	106.98	102.22	107.78	100.00	96.67	103.20	105.94	111.11	106.89	100.11	106.67	111.11	106.00
1.3 Evaluación de proveedores	%	SEMESTRAL	GCS	90.00						100.71						106.00	106.67
1.4 Días de inventario	%	MENSUAL	GCS	90.00	76.86	63.16	71.67	91.67	76.32	88.30	96.03	90.00	71.67	78.30	91.67	89.67	81.25
1.5 Control de inventario	%	SEMESTRAL	GCS	90.00						103.99						103.11	103.60
1 PRODUCIR INGREDIENTES DE ESPECIALIDAD	%	ANUAL	GTA	81.67													94.50
2.5 Entregas de muestras	%	MENSUAL	GCS	90.00	96.10	96.10	98.49	97.80	98.43	98.43	96.43	96.10	97.23	94.00	97.00	98.00	97.03
2.6 Órdenes perfectas	%	MENSUAL	GCS	90.00	98.28	98.32	98.34	97.56	98.21	98.74	99.17	99.22	99.16	99.00	99.26	100.00	98.79
2.10 Órdenes urgentes	%	MENSUAL	GCS	90.00	95.00	94.00	96.00	97.00	96.00	95.00	96.00	99.00	96.00	97.00	96.00	96.00	97.37
2.11 Quejas de clientes	%	MENSUAL	GCS	90.00	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	75.00	66.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3 CUMPLIR CON DISPOSICIONES LEGALES Y REGULATORIAS	%	ANUAL	GTA	81.33													100.00
3.1 Reducción de quejas	%	TRIMESTRAL	GCS	90.00													97.00
3.2 Servicio post-entrega	%	MENSUAL	GCS	90.00						92.00			96.00			97.00	93.00
4 CUMPLIR CON DISPOSICIONES LEGALES Y REGULATORIAS	%	ANUAL	GTA	81.33													100.00
4.1 Días de inventario	%	MENSUAL	GCS	90.00													97.00
4.2 Seguridad	%	TRIMESTRAL	GCS	90.00						96.00						97.00	96.50
4.3 Auditorías certificadoras	%	ANUAL	GTA	81.33													100.00
5 ASEGURAR LA REVITALIDAD DE LA EMPRESA	%	ANUAL	GTA	81.67													104.75
5.1 Ventas acumuladas	%	MENSUAL	GCS	100.00	107.06	103.37	109.75	103.00	97.65	93.72	111.76	107.95	105.49	79.82	113.04	111.74	103.32
5.2 Utilidad bruta acumulada	%	MENSUAL	GCS	100.00	106.98	102.22	107.78	100.00	96.67	103.20	105.94	111.11	106.89	100.11	106.67	111.11	106.00
5.3 Cartera vencida	%	MENSUAL	GCS	100.00	76.86	63.16	71.67	91.67	76.32	88.30	96.03	90.00	71.67	78.30	91.67	89.67	81.25
5.4 Gastos de operación	%	MENSUAL	GCS	100.00	96.10	96.10	98.49	97.80	98.43	98.43	96.43	96.10	97.23	94.00	97.00	98.00	97.03
5.5 Gastos de operación objetivo/Gastos de operación real) x 100	%	MENSUAL	GCS	100.00	98.28	98.32	98.34	97.56	98.21	98.74	99.17	99.22	99.16	99.00	99.26	100.00	98.79
5 ASEGURAR LA REVITALIDAD DE LA EMPRESA	%	ANUAL	GTA	81.67													104.75
6 PROMOVER LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	%	ANUAL	GTA	84.33													100.00
6.1 Evaluación de laboratorios externos	%	TRIMESTRAL	GCS	90.00													100.00
6.2 Proyectos desarrollados	%	ANUAL	GTA	84.33													100.00
6.3 Capacitación	%	ANUAL	GTA	84.33													100.00
7 CONTAR CON PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO	%	ANUAL	GTA	81.33													100.00
7.1 Crecimiento del personal	%	ANUAL	GTA	81.33													100.00
7.2 Clima laboral	%	SEMESTRAL	GCS	90.00													97.00
8 MEDIANTE CONTROLAMENTE LA EFICACIA DEL SGC	%	ANUAL	GTA	84.67													100.00
8.1 Auditorías (1M) (1M) (1M) (1M) (1M) (1M) (1M) Promedio (1M) 1 ... (1M) 01	%	ANUAL	GTA	84.67													100.00
8.2 Auditorías internas	%	ANUAL	GTA	84.67													100.00
8.3 Revisión de acciones correctivas	%	MENSUAL	GCS	90.00													100.00
8.4 Revisión de revisiones preventivas	%	MENSUAL	GCS	90.00													100.00

Tablero de Control Directivo

Definiciones

OB	OBJETIVO/INDICADOR	U	PERIODICIDAD	RESP.	MIN.	DEFINICIÓN
1	***PRODUCIR INGREDIENTES DE ESPECIALIDAD***	**%**	**ANUAL**	**DGL**	**91.96**	**PROMEDIO (OB1.1……..OB1.12)**
1.1	Entregas perfectas de proveedores	%	MENSUAL	GCS	85.00	(Número de entregas perfectas/Número total de entregas) x 100
1.2	Oportunidad de abasto	%	MENSUAL	GCS	80.00	(Órdenes recibidas oportunamente/Órdenes totales recibidas) x 100
1.3	Evaluación de proveedores	%	SEMESTRAL	GCS	80.00	Índice determinado mediante la evaluación a proveedores
1.4	Días de inventario	%	MENSUAL	GCS	90.00	(Días de inventario objetivo/Días de inventario real) x 100
1.5	Ciclo de caja	%	MENSUAL	GAF	80.00	(Ciclo de caja objetivo/Ciclo de caja real) x 100
1.6	Control de inventario	%	SEMESTRAL	GCS	95.00	(inventario físico real (kg)/Inventario original reportado (kg)) x 100
1.7	Producto conforme	%	SEMESTRAL	GOP	99.00	((Costo producto total ($MN)-Costo producto no conforme ($MN))/Costo producto total ($MN)) x 100
1.8	Producto vigente	%	MENSUAL	GOP	99.70	((Costo producto total ($MN)-Costo producto caduco ($MN))/Costo producto total ($MN)) x 100
1.9	Producto capitalizado	%	SEMESTRAL	GOP	99.80	((Costo producto total ($MN)-Costo mermas de producto ($MN))/Costo producto total ($MN)) x 100
1.10	Eficiencia de producción	%	MENSUAL	GOP	95.00	((Peso de producto útil)/(Peso de producto útil + mermas de producción (kg)))x 100
1.11	Eficacia de producción	%	MENSUAL	GOP	100.00	(Producto entregado oportunamente (kg)/producto total comprometido (kg)) x 100
1.12	Productividad de planta	%	MENSUAL	GOP	100.00	(Producción real de la planta (kg)/capacidad total de la planta (kg)) x 100
2	***ENTREGAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD***	**%**	**ANUAL**	**DGL**	**94.58**	**PROMEDIO (OB2.1……..OB2.12)**
2.1	Análisis de competidores	%	SEMESTRAL	GMK	85.00	Índice determinado mediante evaluación del proceso solicitante
2.2	Eficiencia del sitio Web	%	MENSUAL	GMK	80.00	(Número de prospectos generados mediante el sitio w eb/Número de prospectos objetivo mediante el sitio w eb) x 100
2.3	Eventos de mercadotecnia	%	SEMESTRAL	GMK	100.00	(Índice de eventos de mercadotecnia real)/índice de eventos de mercadotecnia objetivo) x 100
2.4	Eficacia de prospectos	%	SEMESTRAL	GMK	90.00	(Eficacia de prospectos real/Eficacia de prospectos objetivo) x 100
2.5	Entrega de muestras	%	MENSUAL	GCS	90.00	(Muestras entregadas oportunamente/Muestras solicitadas) x 100
2.6	Eficiencia de muestras en ventas	%	SEMESTRAL	GCL	100.00	((Muestras concluidas en venta/Muestras entregadas)/(Valor objetivo)) x 100
2.7	Ingresos por nuevos clientes	%	SEMESTRAL	GCL	100.00	(Ingresos por clientes nuevos real/Ingresos por clientes nuevos objetivo) x 100
2.8	Concentración de cuentas	%	MENSUAL	GCL	100.00	(($MN/Cuenta-real)/($MN/Cuenta-presupuestados))x 100
2.9	Órdenes perfectas	%	MENSUAL	GCS	95.00	(Órdenes perfectas entregadas/Órdenes totales entregadas) x 100
2.10	Órdenes urgentes	%	MENSUAL	GCS	95.00	(Órdenes urgentes entregadas/Órdenes urgentes totales) x 100
2.11	Quejas de clientes	%	MENSUAL	GCS	100.00	Si valor real> 3 quejas [(Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100], Si valor real<= 3 quejas [100.00]
2.12	Retención de clientes	%	ANUAL	GCL	100.00	((# clientes año anterior retenidos este año/# total de clientes año anterior)/(Valor objetivo)) x 100
3	***ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE***	**%**	**ANUAL**	**DGL**	**90.00**	**PROMEDIO(OB3.1, OB3.2, OB3.3)**
3.1	Resolución de quejas	**%**	TRIMESTRAL	GCS	90.00	(Quejas resueltas/Quejas registradas) x 100
3.2	Servicio post-entrega	**%**	TETRAMESTRAL	GCS	90.00	Índice determinado mediante encuesta de servicio post-entrega contestada por el cliente
3.3	Servicio al cliente	%	SEMESTRAL	GMK	90.00	Índice determinado mediante encuesta de calidad en el servicio contestada por el cliente

Tablero de Control Directivo

Desempeño Procesos

OB	OBJETIVO	UNIDAD	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	RESP.
1.1	Entregas perfectas de proveedores	%	(Número de entregas perfectas/Número total de entregas) x 100	MENSUAL	GCS
1.2	Oportunidad de abasto	%	(Órdenes recibidas oportunamente/Órdenes totales recibidas) x 100	MENSUAL	GCS
1.3	Evaluación de proveedores	%	Índice determinado mediante la evaluación a proveedores	SEMESTRAL	GCS
1.4	Días de inventario	Días	(Días de inventario	MENSUAL	GCS
1.6	Control de inventario	%	(inventario físico real (kg)/Inventario original reportado (kg)) x 100	SEMESTRAL	GCS
2.5	Entrega de muestras	%	(Muestras entregadas oportunamente/Muestras solicitadas) x 100	MENSUAL	GCS
2.9	Órdenes perfectas	%	(Órdenes perfectas entregadas/Órdenes totales entregadas) x 100	MENSUAL	GCS
2.10	Órdenes urgentes	%	(Órdenes urgentes entregadas/Órdenes urgentes totales) x 100	MENSUAL	GCS
2.11	Quejas de clientes	%	Si valor real> 3 quejas [(Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100],	MENSUAL	GCS
3.1	Resolución de quejas	%	(Quejas resueltas/Quejas registradas) x 100	TRIMESTRAL	GCS
3.2	Servicio post-entrega	%	Índice determinado mediante encuesta de servicio post-entrega contestada por el cliente	TETRAMESTRAL	GCS
5.4	Días de proveedores	Días	(Días de proveedores	MENSUAL	GCS

OB	INDICADOR	UNIDAD	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	RESP.
1.10	Entregas perfectas de proveedores	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
1.20	Oportunidad de abasto	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
1.30	Evaluación de proveedores	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	SEMESTRAL	GCS
1.40	Días de inventario	%	(Valor objetivo/Valor real) x 100	MENSUAL	GCS
1.60	Control de inventario	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.50	Entrega de muestras	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.90	Órdenes perfectas	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.10	Órdenes urgentes	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
2.11	Quejas de clientes	%	Si valor real> 3 quejas [(Número de quejas objetivo/Número de quejas recibidas) x 100],	TRIMESTRAL	GCS
3.10	Resolución de quejas	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	TETRAMESTRAL	GCS
3.20	Servicio post-entrega	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
5.40	Días de proveedores	%	(Valor real/Valor objetivo) x 100	MENSUAL	GCS
	TOTAL	**%**	**PROMEDIO (OB1.1-OB5.14)**	**ANUAL**	**DCS**

Tablero de Control Directivo

Eficacia Procesos

PROCESO	ANUAL	MÍNIMO	EFICACIA
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	34.87	81.25	42.91
RECURSOS HUMANOS	70.45	80.00	88.06
MERCADOTECNIA	86.00	80.00	107.50
COMERCIAL	92.00	81.88	112.37
MEJORA CONTINUA	85.40	77.80	109.77
OPERACIONES	89.00	86.00	103.49

Tablero de Control Directivo

Eficacia SGC

OB	OBJETIVO/INDICADOR	U	PERIODICIDAD	RESP.	MIN.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
1	*PRODUCIR INGREDIENTES DE ESPECIALIDAD*	*%*	*ANUAL*	*DGL*	*91.96*													100.15
1.1	Entregas perfectas de proveedores	%	MENSUAL	GCS	85.00	107.06	102.35	104.71	100.00	97.65	104.71	111.76	107.06	105.88	78.82	110.59	111.76	103.53
1.2	Oportunidad de abasto	%	MENSUAL	GCS	80.00	105.56	102.22	107.78	100.00	96.67	103.33	105.56	111.11	108.89	101.11	106.67	111.11	105.00
1.3	Evaluación de proveedores	%	SEMESTRAL	GCS	80.00						104.71						108.24	106.47
1.4	Días de inventario	%	MENSUAL	GCS	90.00	75.00	63.33	71.67	91.67	78.33	88.33	98.33	90.00	71.67	78.33	81.67	86.67	81.25
1.5	Ciclo de caja	%	MENSUAL	GAF	80.00	114.29	105.26	85.11	111.11	93.02	111.11	133.33	133.33	95.24	80.00	111.11	117.65	107.55
1.6	Control de inventario	%	SEMESTRAL	GCS	95.00						103.16						102.11	102.63
1.7	Producto conforme	%	SEMESTRAL	GOP	99.00						100.00						99.00	99.50
1.8	Producto vigente	%	MENSUAL	GOP	99.70	95.00	92.00	97.00	90.00	87.00	93.00	95.00	100.00	98.00	91.00	96.00	100.00	94.50
1.9	Producto capitalizado	%	SEMESTRAL	GOP	99.80						100.00						100.00	100.00
1.1	Eficiencia de producción	%	MENSUAL	GOP	95.00	98.14	99.18	98.69	97.80	98.14	98.43	96.45	99.32	97.23	94.00	97.00	96.00	97.53
1.11	Eficacia de producción	%	MENSUAL	GOP	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.58
1.12	Productividad de planta	%	MENSUAL	GOP	100.00	100.00	110.00	110.00	105.00	100.00	110.00	105.00	103.00	98.00	100.00	100.00	110.00	104.25
2	ENTREGAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD	%	ANUAL	DGL	94.58													102.20
2.1	Análisis de competidores	%	SEMESTRAL	GMK	85.00						70.00						78.00	74.00
2.2	Eficiencia del sitio Web	%	MENSUAL	GMK	80.00	87.00	93.00	91.00	85.00	83.00	85.00	87.00	84.00	81.00	89.00	84.00	87.00	86.33
2.3	Eventos de mercadotecnia	%	SEMESTRAL	GMK	100.00						100.00						100.00	100.00
2.4	Eficacia de prospectos	%	SEMESTRAL	GMK	90.00						90.00						87.00	88.50
2.5	Entrega de muestras	%	MENSUAL	GCS	90.00	98.14	99.18	98.69	97.80	98.14	98.43	96.45	99.32	97.23	94.00	97.00	96.00	97.53
2.6	Eficiencia de muestras en ventas	%	SEMESTRAL	GCL	100.00						130.00						120.00	125.00
2.7	Ingresos por nuevos clientes	%	SEMESTRAL	GCL	100.00						113.33						120.00	116.67
2.8	Concentración de cuentas	%	MENSUAL	GCL	100.00	125.00	115.00	87.00	112.00	115.00	125.00	135.00	112.00	135.00	125.00	128.00	96.00	117.50
2.9	Órdenes perfectas	%	MENSUAL	GCS	95.00	98.24	98.32	98.35	97.35	98.21	98.74	99.17	99.22	99.16	99.00	99.20	100.00	98.75
2.10	Órdenes urgentes	%	MENSUAL	GCS	95.00	99.00	94.00	98.00	97.00	96.00	95.00	99.00	99.00	98.00	97.00	96.00	98.00	97.17
2.11	Quejas de clientes	%	MENSUAL	GCS	100.00	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	75.00	60.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2.12	Retención de clientes	%	ANUAL	GCL	100.00													125.00
3	ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	%	ANUAL	DGL	90.00													94.00
3.1	Resolución de quejas	%	TRIMESTRAL	GCS	90.00			87.00			92.00			96.00			97.00	93.00
3.2	Servicio post-entrega	%	TETRAMESTRAL	GCS	90.00				95.00				97.00				99.00	97.00
3.3	Servicio al cliente	%	SEMESTRAL	GMK	90.00						93.00						91.00	92.00

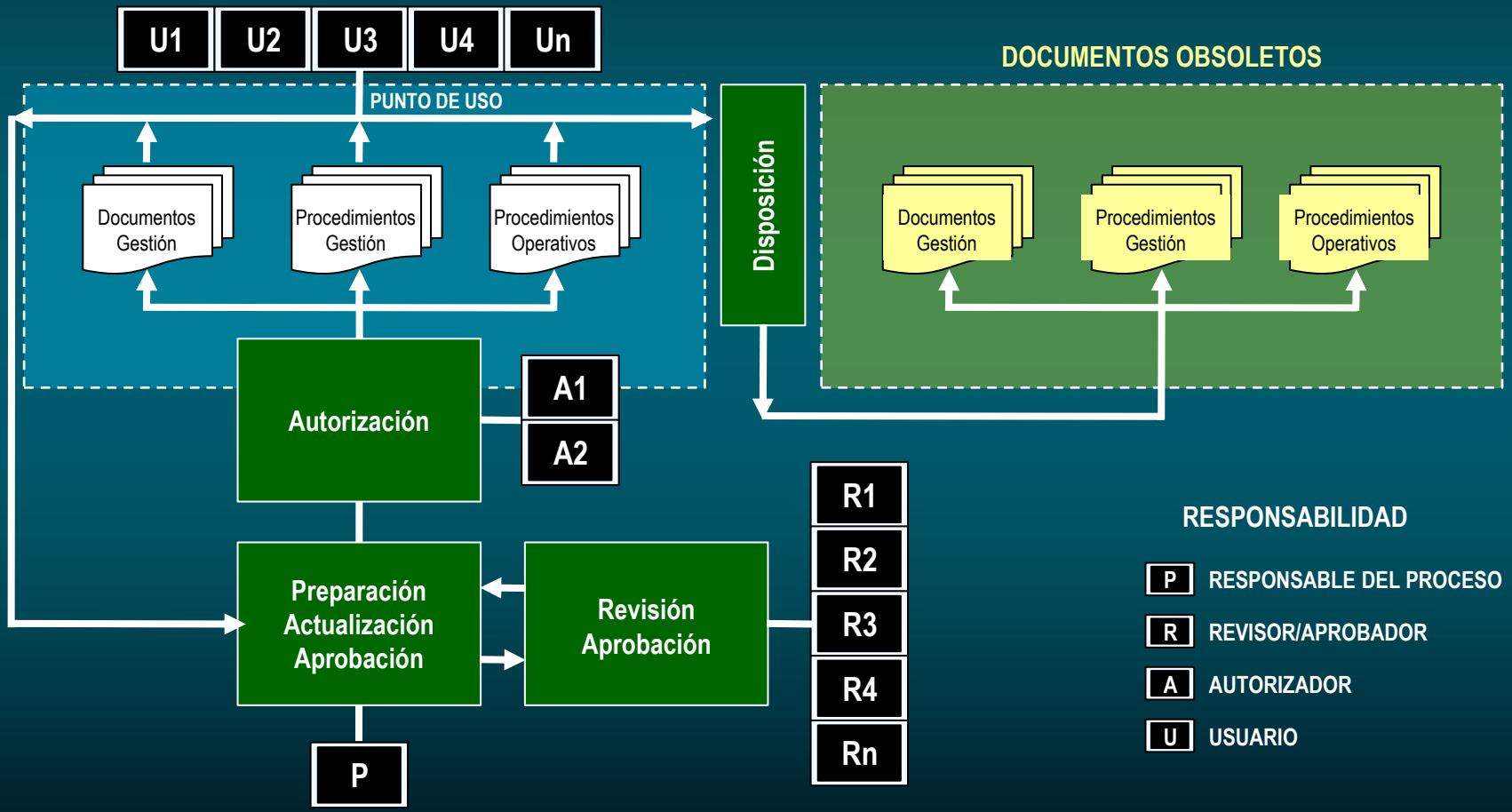
Procedimientos de Gestión

1. Control de los Documentos.
2. Control de los Registros.
3. Auditoría Interna.
4. Control del Producto No Conforme.
5. Acción Correctiva.
6. Acción Preventiva.

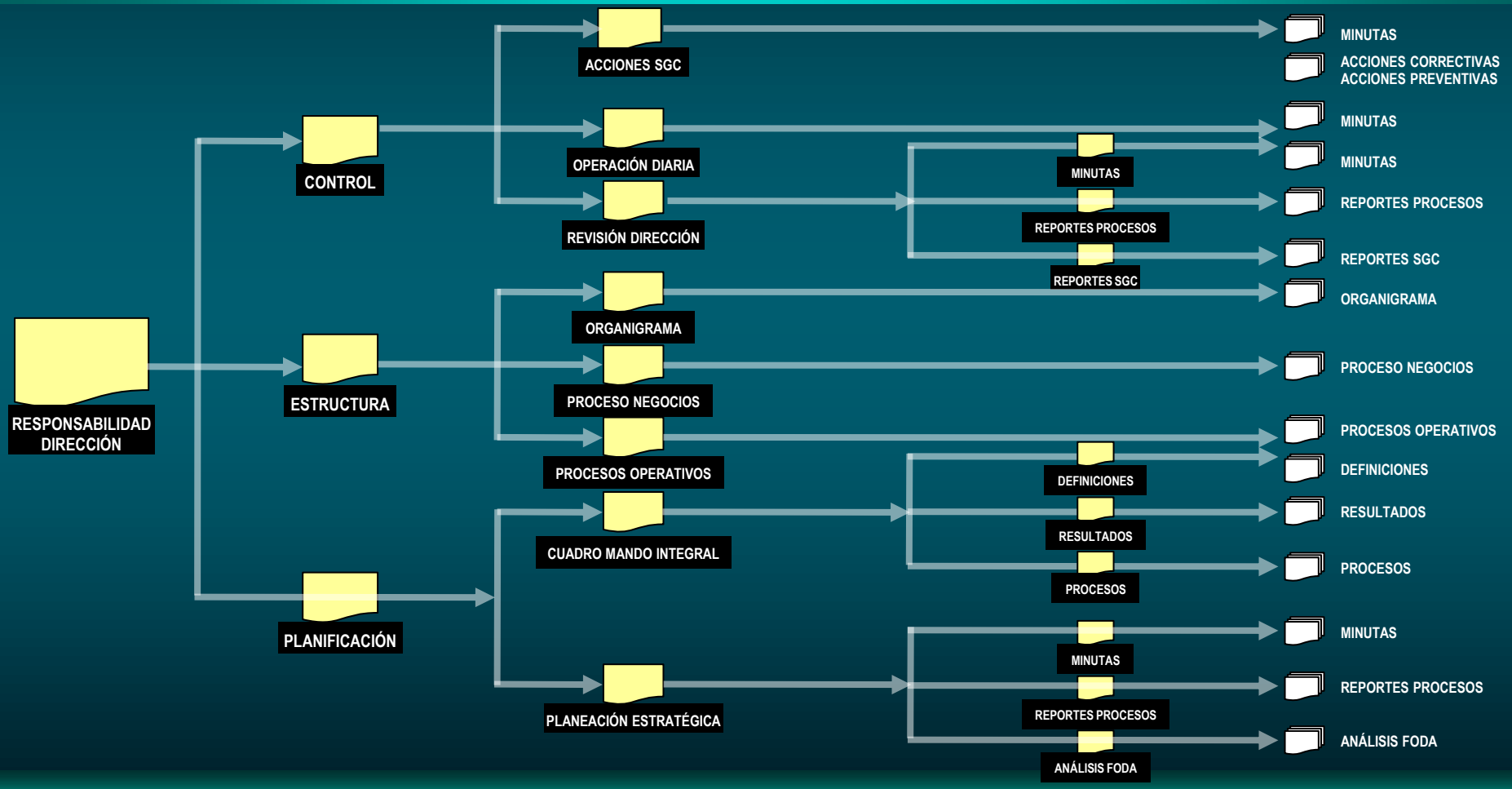
Procedimientos Operativos

- Responsabilidad de la Dirección...
- Medición, Análisis y Mejora…

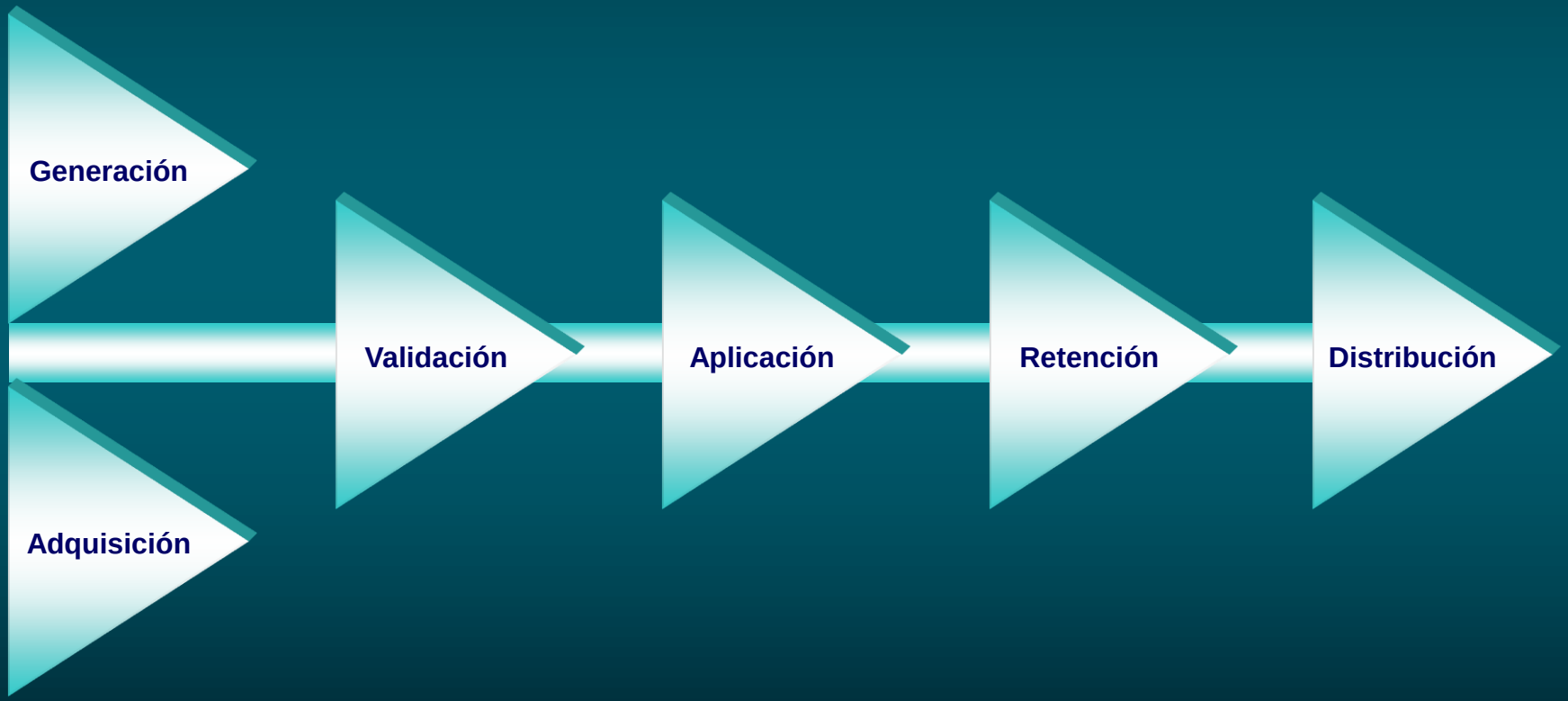
Control de los Documentos



Control de los Registros



Gestión del Conocimiento



Revisión por la Dirección

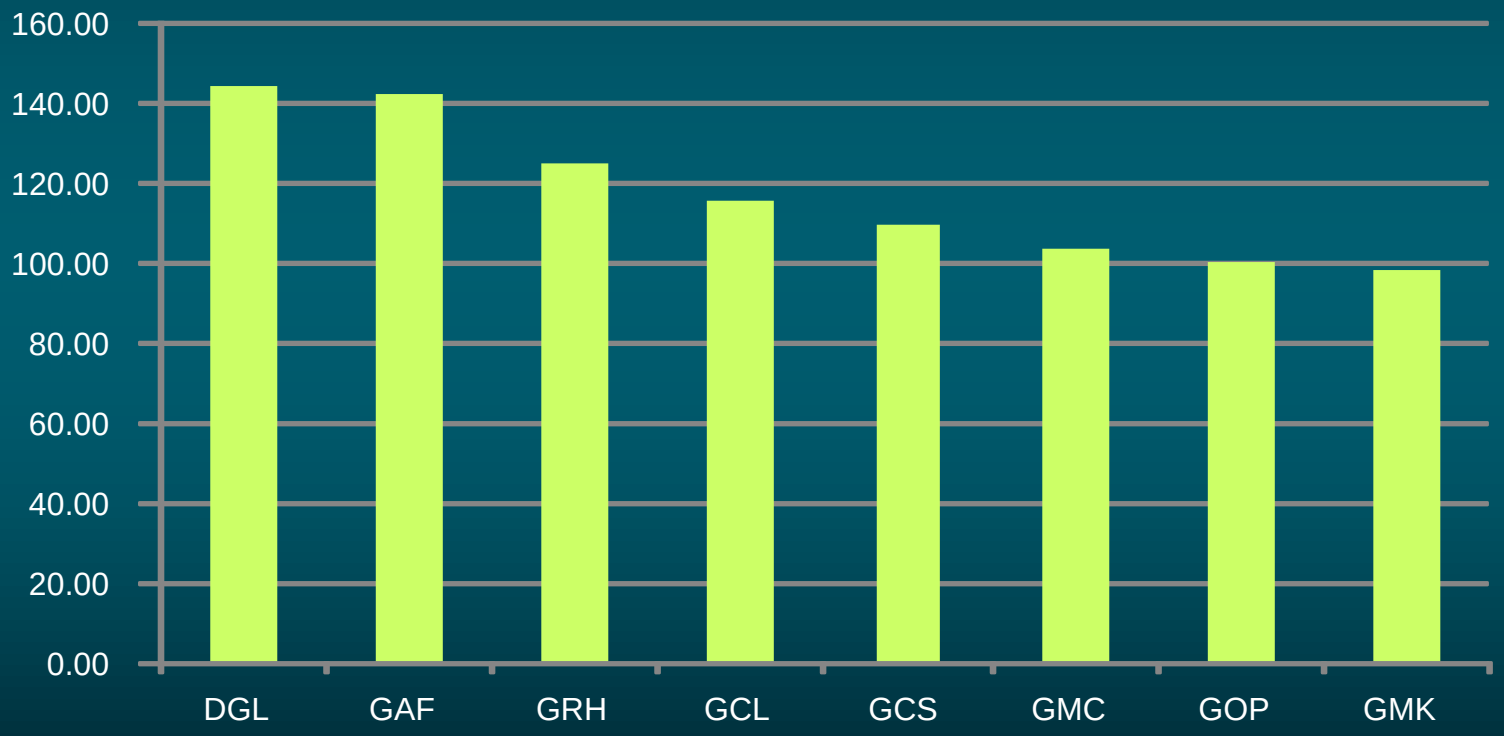


Seguimiento y Medición de los Procesos

OB	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	RESP.	CUMPLIMIENTO													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL	MIN
1.10	Entregas perfectas de proveedores	%	MENSUAL	GCS	107.06	102.35	104.71	100.00	97.65	104.71	111.76	107.06	105.88	78.82	110.59	111.76	103.53	**85.00**
1.20	Oportunidad de abasto	%	MENSUAL	GCS	105.56	102.22	107.78	100.00	96.67	103.33	105.56	111.11	108.89	101.11	106.67	111.11	105.00	**80.00**
1.30	Evaluación de proveedores	%	SEMESTRAL	GCS						104.71						108.24	106.47	**80.00**
1.40	Días de inventario	%	MENSUAL	GCS	75.00	63.33	71.67	91.67	78.33	88.33	98.33	90.00	71.67	78.33	81.67	86.67	81.25	**90.00**
1.60	Control de inventario	%	MENSUAL	GCS						103.16						102.11	102.63	**90.00**
2.50	Entrega de muestras	%	MENSUAL	GCS	98.14	99.18	98.69	97.80	98.14	98.43	96.45	99.32	97.23	94.00	97.00	96.00	97.53	**95.00**
2.90	Órdenes perfectas	%	MENSUAL	GCS	98.24	98.32	98.35	97.35	98.21	98.74	99.17	99.22	99.16	99.00	99.20	100.00	98.75	**95.00**
2.10	Órdenes urgentes	%	MENSUAL	GCS	99.00	94.00	98.00	97.00	96.00	95.00	99.00	99.00	98.00	97.00	96.00	98.00	97.17	**95.00**
2.11	Quejas de clientes	**%**	TRIMESTRAL	GCS	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	75.00	60.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
3.10	Resolución de quejas	**%**	TETRAMESTRAL	GCS			87.00			92.00			96.00			97.00	93.00	**90.00**
3.20	Servicio post-entrega	%	MENSUAL	GCS				95.00				97.00				99.00	97.00	**90.00**
5.40	Días de proveedores	%	MENSUAL	GCS	133.33	115.00	121.67	141.67	106.67	150.00	158.33	138.33	125.00	123.33	111.67	115.00	128.33	**95.00**
	TOTAL	**%**	**ANUAL**	**DCS**													**99.04**	**90.42**

OB	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	RESP.	CUMPLIMIENTO													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL	MIN
4.2	Seguridad	%	TRIMESTRAL	GMC			89.00			89.00			90.00			95.00	90.75	**85.00**
4.3	Productos certificados	%	ANUAL	GMC													75.00	**85.00**
6.1	Evaluación de laboratorios externos	%	SEMESTRAL	GMC						104.71						108.24	106.47	**85.00**
6.2	Productos desarrollados	%	ANUAL	GMC													100.00	**100.00**
6.3	Eficacia de aplicaciones	%	SEMESTRAL	GMC						85.00						88.00	86.50	**80.00**
8.2	Auditorías internas	%	ANUAL	GMC													100.00	**100.00**
8.3	Programa de acciones correctivas	%	MENSUAL	GMC	87.00	89.00	91.00	75.00	87.00	84.00	76.00	89.00	91.00	90.00	75.00	88.00	85.17	**100.00**
8.4	Eficacia de acciones correctivas	%	MENSUAL	GMC	85.00	83.00	90.00	87.00	86.00	84.00	85.00	82.00	75.00	80.00	76.00	82.00	82.92	**80.00**
8.5	Programa de acciones preventivas	%	MENSUAL	GMC	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**80.00**
8.6	Eficacia de acciones preventivas	%	MENSUAL	GMC	83.00	87.00	90.00	75.00	84.00	87.00	89.00	91.00	70.00	78.00	89.00	89.00	84.00	**80.00**
	TOTAL	**%**	**ANUAL**	**GMC**													**90.85**	**87.50**

Evaluación de los Procesos



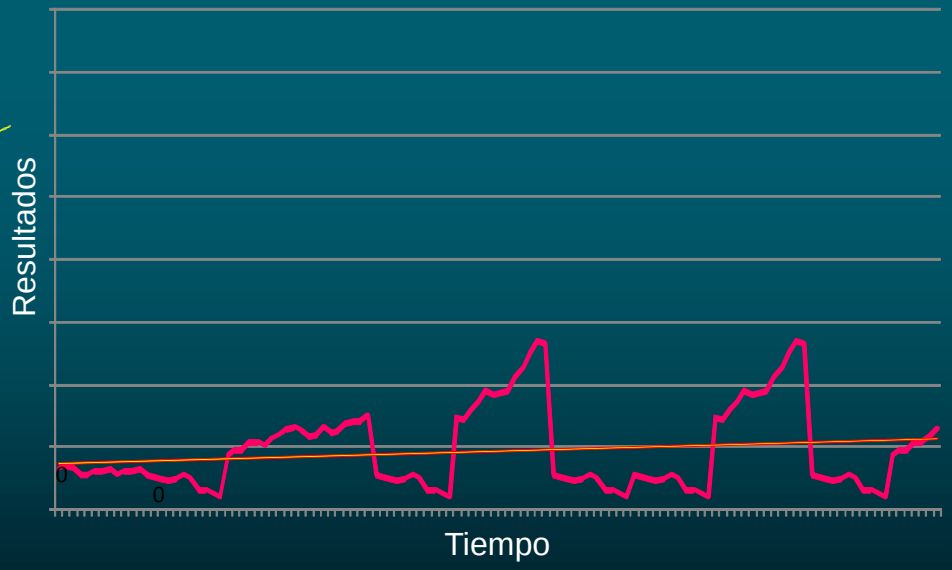
Mejora Continua

- La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua-

ORGANIZACIÓN DISCIPLINADA

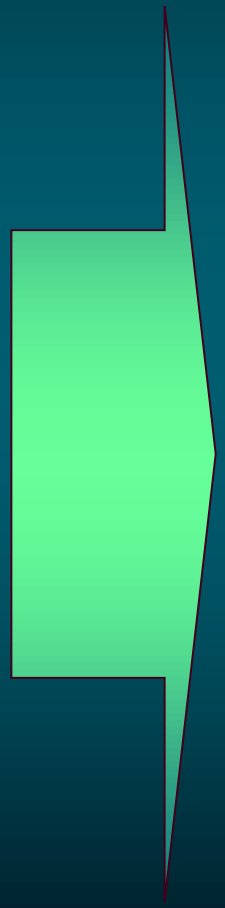


ORGANIZACIÓN INDISCIPLINADA



Impacto en los Resultados

Mejora Continua



Mejora **CALIDAD**

Reduce **TIEMPOS DE ENTREGA**

Reduce I**NVENTARIOS**

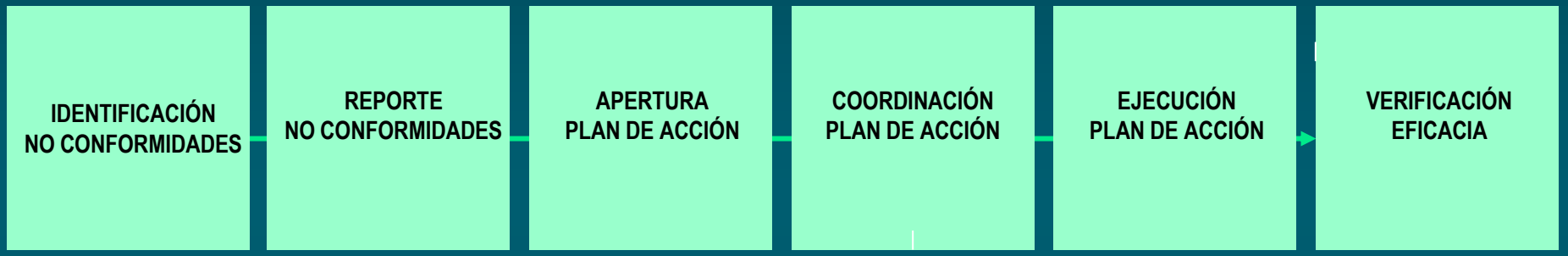
Minimiza **NECESIDAD DE RECURSOS**

Simplifica la **ADMINISTRACIÓN**

Reduce **COSTOS**

Maximiza **GANANCIAS**

Coordinación Planes de Acción



Junta de Operación Diaria Quejas de Clientes Revisión Directiva Proyectos de Reingeniería Planeación Estratégica Auditorías Internas Auditorías de los Clientes Auditorías de Tercera Parte Vigilancia en la Operación Diaria	Junta de Operación Diaria Revisión Directiva Proyectos de Reingeniería Planeación Estratégica Reportes de Auditoría Comunicación Interna	**Supervisor del Proceso**	**Responsable del Proceso**	**Equipo de Trabajo**	**Supervisor del Proceso**

Plan de Acción Correctiva

Market-Ing

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

FECHA: 29.04.2013
FOLIO: OP-001-13

Actividades para eliminar las causas -raíz	Responsable de realizar la actividad	Fechas planificadas dd.mm.aa	
		Inicio	Fin
Generación de 5 prospectos en la zona sur	GMK	01.05.13	31.08.13
Generación de 8 prospectos en la zona norte	GMK	01.05.13	31.08.13
Desplazar todo el inventario existente de productos caducos, con la mejor rentabilidad posible	GCL	01.05.13	31.10.13
Asegurar con el proveedor mejores precios del producto XP21	GCS	01.05.13	30.06.13
Asegurar una reposición eficiente de inventarios XP21	GCS	01.05.13	31.10.13
Ofrecer mejores condiciones de precio a todos los clientes, con base a las nuevas cotizaciones del proveedor, asegurando un margen mínimo de 15%	GCL	01.07.13	30.11..13
Capacitar a los vendedores en trabajo de equipo, nuevas técnicas de ventas y diseño de presupuestos	GRH	01.06.13	30.11.13
Garantizar autorizaciones de crédito rápidas, de acuerdo al Procedimiento de Crédito y cobranza, asegurando la disponibilidad inmediata de la documentación requerida	GAF GCL	01.05.13	30.11.13
Asegurar información oportuna de precios de la competencia	GMK	01.05.13	30.11.13
Asegurar un incremento en el volumen de ventas, para el producto XP, de 50 ton/mes, a partir de noviembre, 2013	GCL	01.05.13	30.11.13
Verificación de la eficacia	DGL	01.12.13	15.12.13

EQUIPO DE TRABAJO:

GMK GCL GCS GRH GAF DGL

Plan de Acción Preventiva

Market-Ing

PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVA

FECHA: 29.04.2013
FOLIO: OP-001-13

Actividades para eliminar las causas -raíz	Responsable de realizar la actividad	Fechas planificadas dd.mm.aa	
		Inicio	Fin
Confirmar la inocuidad del PXD -025 con estudios científicos profundos a nivel compuestos	GMC	01.05.13	31.05.13
Validar la confiabilidad de la materia prima	GCS	01.05.13	31.05.13
Validar el efecto del proceso de producción actual sobre la calidad del PXD -025	GOP	01.05.13	30.06.13
Capacitar a los ejecutivos comerciales sobre los aspectos técnicos relacionados con el PXD -025	GCL	01.05.13	30.06.13
Presentar a los clientes preocupados información técnica detallada sobre la inocuidad del PXD -025	GCL	01.05.13	30.06.13
Mejorar la relación con COFEPRIS	GMC	01.05.13	31.08.13
Realizar nueva campaña de promoción del PXD -025, incluyendo publicidad en medios	GMK	01.05.13	31.08..13
Verificación de la eficacia	DGL	01.09.13	15.09.13

EQUIPO DE TRABAJO:

GMK GCL GCS GMC GOP DGL

! MUCHAS GRACIAS !



rgmorales@market-ing.mx
www.market-ing.mx