

# Introducción a BSI MANAGEMENT SYSTEMS



raising standards worldwide™



## Contenido

[Quien es BSI](#)

[Nuestra Historia](#)

[Grupo BSI](#)

[Sistemas de Gestión](#)

[Acreditaciones](#)

[Donde Estamos](#)

[Nuestros Servicios y  
Portafolio](#)

[Nuestra Proposición de  
Valor](#)

[BSI México](#)

[Satisfacción de Clientes](#)

[Nuestros Clientes](#)

raising standards worldwide™



## El Inicio

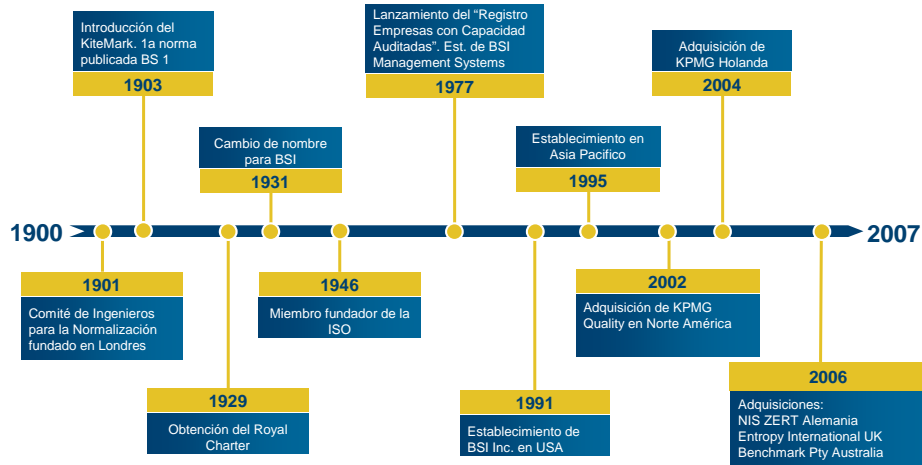
- Sir. John Wolfe-Barry, el proyectista de la puente de la torre (London Tower Bridge) estimulo el establecimiento de un comité para la normalización de acero en Enero de 1901;
- Su padre, fue el proyectista de las Casas del Parlamento Ingles.



raising standards worldwide™



## Nuestra Historia



raising standards worldwide™



## Una Historia de Innovación

Pionero en el desarrollo de:

|      |          |   |
|------|----------|---|
| 1979 | BS 5750  | ISO 9001 (Calidad)                          |
| 1992 | BS 7750  | ISO 14001 (Medioambiente)                   |
| 1995 | BS 7799  | ISO/IEC 27001 (Seguridad de la Información) |
| 1996 | BS 8800  | OHSAS 18001 (Salud Ocupacional y Seguridad) |
| 2000 | BS 8600  | ISO 10002 (Satisfacción de Clientes)        |
| 2002 | BS 15000 | ISO/IEC 20000 (Servicios de TI)             |

Las últimas normas incluyen:

- BS 25999 – Continuidad del Negocio
- PAS 99 – Gestión Integrada
- BS 8900 – Sustentabilidad

*raising standards worldwide™*



## Grupo BSI



*raising standards worldwide™*





## Sistemas de Gestión

- Somos un proveedor global de servicios de auditoria, certificación y capacitación en sistemas de gestión
  - Pionero como organismo de certificación en sistemas de gestión con 60,000 localidades certificadas en todo el mundo ( [www.qsuonline.com](http://www.qsuonline.com) )
  - Uno de los líderes del sector en términos de participación de mercado
  - Mas auditores en tiempo integral que cualquier otro certificador
  - Organismo de certificación con mas de 20 acreditaciones
- Nuestra meta es proveer el mejor en servicios



## Acreditaciones Nacionales & de Sector

|  |   |   |
|--|---|---|
|  SCC (Canada)       |  HKCAS (Hong Kong)   |  IATF – Automotive                      |
|  ANAB (USA)         |  JAB (Japan)         |  itSMF<br>IT Service Management         |
|  EMA (Mexico)       |  ENAC (Spain)        |  JIPDEC (Japan)<br>Information Security |
|  INMETRO (Brazil)   |  SAC (Singapore)     |  SAI<br>Social Accountability           |
|  RvA* (Netherlands) |  TAF (Taiwan)        |  TGA / VDA (Germany)<br>Automotive      |
|  UKAS* (UK)         |  CNAB (China)        | Miembro del Independent<br>International Organization for<br>Certification (IIOC)   |
|  KAB (Korea)        |  NABCB (India)       |   |
|  |  JAS-ANZ (Australia) |   |



## Clientes en más de 100 países



*raising standards worldwide™*



◀ Contents slide |

## Nuestros Servicios

- Información & Guías
- Normas & Publicaciones
- Eventos para Clientes
- Capacitación
- Auditorías y Verificaciones de Segunda y Tercera parte
- Registro & Certificación
- Auditoría Continua & Análisis Estratégicas
- Herramientas de Mejora del Negocio & Benchmarking de desempeño

*raising standards worldwide™*



# Habilitar Organizaciones a ...

Crear ventajas competitivas a través de la mejora del desempeño

Crear valor a través de practicas de negocio sustentables

Minimizar la interrupción a través del efectivo manejo de riesgos

raising standards worldwide™



# Nuestro Portafolio

## Desempeño

- Calidad ISO 9001
- Automotriz ISO/TS 16949
- Aeroespacial AS 9100
- Telecomunicaciones TL 9000
- Servicios de TI ISO/IEC 20000
- Petróleo & Gas ISO TS 29001
- Satisfacción de Clientes ISO 10002
- Gestión Integrada PAS 99
- BSI BenchMark



## Sustentabilidad

- Medioambiente ISO 14001, EMAS, RC 14001
- Validación & Verificación de Gases Invernaderos
- Mecanismo de Desarrollo Limpio CDM
- Responsabilidad Social SA 8000
- Responsabilidad Social Corporativa
- Verificación de Reportes Corporativos
- Desarrollo Sostenible BS 8900



## Riesgo

- Salud Ocupacional & Seguridad Industrial OHSAS 18001
- Seguridad de Informacion ISO/IEC 27001
- Seguridad Alimentaria
  - ISO 22000
  - Código HACCP (Holanda)
  - BRC Norma Global
  - BRC Empaque
  - Codex HACCP
- Productos de Consumo
  - BRC Productos de Consumo
- Continuidad del Negocio BS 25999
- Dispositivos Médicos ISO 13485



- Esquemas de Auditorias de Segunda Parte

raising standards worldwide™



## Capacitación de BSI

- Ofrecemos varios tipos de capacitación incluyendo:

- Capacitación Introductoria
- Capacitación para Implementación
- Capacitación para Auditores

- Opciones de Entrega:

- Cursos Públicos
- Cursos Privados
- Cursos e-learning
- Webinars



## Nuestra Propuesta de Valor

Las razones claves para acreditar que BSI es apto a entregar servicios de excelencia

- Pionero en Normalización
- Nuestro Equipo de Gerentes de Clientes
  - Estructura
  - Capacitación / Calificación
  - Experiencia
- Amplitud de Servicios ( <https://pga.bsi-global.com/staff/> )
- Capacidad del Grupo y Alcance Global
- Servicio Pos Venta / Satisfacción de Clientes

## BSI México

- Prioritariamente dedicado a Sistemas de Gestión, provee soporte para las otras divisiones/empresas del grupo BSI
- Responsable por México y Centro América
- 1,700 localidades certificadas. 150 en Centro América y Caribe
- 47 expertos altamente calificados - Gerentes de Clientes, Auditores y Instructores
- 85% de los servicios entregados por equipo en tiempo integral, 10% por subcontratistas, 5% por auditores internacionales de BSI



raising standards worldwide™



## BSI México

- 630 sitios certificados en ISO 9001, cerca de 550 certificados (12%\*)
- 174 sitios certificados en ISO 14001, cerca de 150 certificados (37%\*)
- 540 sitios certificados en ISO TS 16949, cerca de 350 certificados (46%\*)
- 17 sitios certificados en ISO 27001, 5 certificados (56%\*)
- 42 sitios certificados en ISO 13485, 20 certificados (80%\*)
- Líder absoluto en certificaciones de sistemas en México

\*Participación de Mercado estimada de acuerdo con los datos de la ISO Survey, publicado en Noviembre 2007

slide |

| North America* | ISO 9001  |           |           |           |           |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                | Dec. 2002 | Dec. 2003 | Dec. 2004 | Dec. 2005 | Dec. 2006 |
| Canada*        | 2125      | 9454      | 9206      | 12303     | 11917     |
| Mexico*        | 205       | 1437      | 3391      | 2890      | 4436      |
| USA*           | 4187      | 30264     | 37205     | 44270     | 44883     |

| North America* | ISO 14001 |           |
|----------------|-----------|-----------|
|                | Dec. 2004 | Dec. 2006 |
| Canada*        | 1488      | 1619      |
| Mexico*        | 822       | 869       |
| USA*           | 1040      | 1183      |

| North America | ISO TS 16949 |           |           |
|---------------|--------------|-----------|-----------|
|               | Dec. 2004    | Dec. 2005 | Dec. 2006 |
| Canada        | 28           | 181       | 420       |
| Mexico        | 540          | 487       | 718       |
| USA           | 1480         | 1409      | 1882      |

| North America* | ISO 13485 |           |           |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
|                | Dec. 2004 | Dec. 2005 | Dec. 2006 |
| Canada*        | 17        | 146       | 104       |
| Mexico*        | 21        | 29        | 25        |
| USA*           | 310       | 1340      | 2103      |

| North America | ISO 27001 |
|---------------|-----------|
|               | Dec. 2006 |
| Canada        | 1         |
| Mexico        | 5         |
| USA           | 48        |

raising standards worldwide™



# BSI México

## Encuesta de Satisfacción de Clientes:

- Metodología mundial;
- Aplicación automática;
- Alcance: todo servicio de certificación realizado;
- Acciones de corrección y correctivas iniciadas.
- Datos del año 2007:

179 respuestas en México

Promedio obtenido: 4.59 de 5.0 como máximo

México obtuvo el mejor promedio en BSI Global

174 de 177 clientes (98%) recomiendan a BSI a terceras partes

raising standards worldwide™



## Customer Satisfaction


| QUESTION   | NO. | RESULT | KPI  | GLO AVG | AME AVG | SE ASIA AVG | CEM AVG | UK AVG | CHI AVG | JAP AVG |
|--|-----|--------|------|---------|---------|-------------|---------|--------|---------|---------|
| 1. How satisfied were you with the way the date of the visit was organized?  | 179 |        | 4.67 | 4.52    | 4.53    | 4.39        | 4.53    | 4.57   | 4.34    | 4.13    |
| 2. How satisfied are you with the responsiveness of your Client Manager to your telephone calls/emails?                                | 179 |        | 4.68 | 4.53    | 4.59    | 4.45        | 4.55    | 4.55   | 4.47    | 4.17    |
| 3. How easy do you find it to contact BSI generally?   | 177 |        | 4.47 | 4.14    | 4.21    | 4.29        | 4.29    | 4.07   | 4.32    | 3.96    |
| 4. How satisfied were you with the professionalism of the BSI Client Manager in conducting your assessment?                            | 178 |        | 4.76 | 4.71    | 4.73    | 4.58        | 4.72    | 4.76   | 4.52    | 4.4     |
| 5. How satisfied are you with the opportunities for improvement which your Client Manager has identified as part of the assessment?    | 178 |        | 4.71 | 4.5     | 4.53    | 4.5         | 4.44    | 4.5    | 4.45    | 4.41    |
| 6. How satisfied are you with the way in which your Client Manager conducted the closing meeting and explained your assessment report? | 177 |        | 4.73 | 4.64    | 4.68    | 4.55        | 4.59    | 4.67   | 4.43    | 4.37    |
| 7. How satisfied were you with the "look and feel" of the report?  | 178 |        | 4.58 | 4.34    | 4.43    | 4.22        | 4.31    | 4.34   | 4.26    | 4.11    |
| 8. How satisfied are you with the "content" of the report?   | 179 |        | 4.66 | 4.42    | 4.48    | 4.32        | 4.36    | 4.43   | 4.34    | 4.2     |
| 9. How satisfied are you with the timeliness of your last certificate issue?   | 168 |        | 4.02 | 4.11    | 4.09    | 4.16        | 4.08    | 4.14   | 4.1     | 3.92    |

raising standards worldwide™



| QUESTION   | NO. | RESULT  | KPI | GLO<br>AVG  | AME<br>AVG  | SE<br>ASIA<br>AVG | CEM<br>AVG  | UK<br>AVG   | CHI<br>AVG  | JAP<br>AVG  |
|--|-----|---|-----|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 10. Was the date of your visit changed for any reason?   | 178 | Yes, by BSI - 28<br>Yes, by me - 30<br>No - 120   |     |             |             |                   |             |             |             |             |
| 11. Would you recommend BSI to another party?  | 177 | Yes - 174<br>No - 3   |     |             |             |                   |             |             |             |             |
| 12. Do you find the invoices that you receive to be accurate and timely?   | 159 | No - 51<br>Yes - 108  |     |             |             |                   |             |             |             |             |
| 13. Which of the above 12 questioned areas represent the top 3 most important areas for you? Select 3 from the below choice. | 518 | Qu.1 - 27<br>Qu.2 - 27<br>Qu.3 - 18<br>Qu.4 - 146<br>Qu.5 - 127<br>Qu.6 - 68<br>Qu.7 - 25<br>Qu.8 - 46<br>Qu.9 - 15<br>Qu.10 - 5<br>Qu.11 - 4<br>Qu.12 - 10 |     |             |             |                   |             |             |             |             |
| 14. Does your organization have a presence in:   | 355 | Asia Pacific - 59<br>USA - 108<br>North/South America - excluding USA - 114<br>Europe - 59<br>Other - 15  |     |             |             |                   |             |             |             |             |
| <b>SATISFACTION INDEX :</b>  |     |   |     | <b>4.59</b> | <b>4.43</b> | <b>4.48</b>       | <b>4.38</b> | <b>4.43</b> | <b>4.45</b> | <b>4.36</b> |

raising standards worldwide™



## Cientes en el Fortune 500

42% de las empresas de Fortune 500 usan los servicios de BSI



raising standards worldwide™

Fortune 500 – 500 mayores empresas



## Cientes en el FTSE 100

75% de las empresas del FTSE 100 usan los servicios de BSI



raising standards worldwide™

FTSE 100 – 100 mayores empresas de la bolsa de valores de Londres



## Cientes en el Hang Seng (Hong Kong)

42% de las empresas del Hang Seng usan los servicios de BSI



raising standards worldwide™

Hang Seng Index – mayores empresas de la bolsa de valores de Hong Kong

