

Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



¿Por qué algunas organizaciones excluyen algunos de estos puntos o los abordan de manera incorrecta?

Entendamos que la mayoría de las organizaciones que implementan ISO 9001, tienen la mala práctica de no asesorarse o llevar a cabo correctos análisis para diversas situaciones que nos pide la misma norma, es donde la mayoría de las organizaciones caen tener siempre NC en estos puntos.

Así que hoy te platicaremos un poco de cómo hay maneras muy sencillas de abordar estos puntos tan controversiales.

Acompañanos en este pequeño taller y aprende con nosotros cómo darle contestación.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



Contexto de la Organización

4 Contexto de la organización

4.1.1 Comprensión de la organización y su contexto

Entender las **cuestiones externas e internas** que son pertinentes para el propósito y la **dirección estratégica** de la organización que pueden afectar a la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.



4 Contexto de la organización

Los ejemplos de cuestiones externas e internas pertinentes al contexto de la organización pueden incluir, pero no se limitan a:

a) **cuestiones externas** relacionadas con:

- 1) **factores económicos** como los tipos de cambio, la situación económica, el pronóstico de inflación, la disponibilidad de crédito;
- 2) **factores sociales** como las tasas de desempleo locales, la percepción de seguridad, los niveles educativos, los días festivos y días laborables;



4 Contexto de la organización

- 4) **factores tecnológicos** como nueva tecnología del sector, materiales y equipos nuevos en el sector, el vencimiento de patentes, el código ético profesional;
- 3) **factores políticos** como la estabilidad política, la inversión pública, la infraestructura local, los acuerdos comerciales internacionales;



4 Contexto de la organización

- 5) **factores de mercado** como la competencia, incluyendo la cuota de mercado de la organización, productos o servicios similares, las tendencias del líder del mercado, las tendencias de crecimiento de clientes, la estabilidad del mercado, las relaciones de la cadena de suministro;
- 6) **factores legales y reglamentarios** que afectan al ambiente de trabajo



4 Contexto de la organización

b) **cuestiones internas** relacionadas con:

- 1) **desempeño global de la organización;**
- 2) factores de **recursos**, como infraestructuras, entorno para la operación de los procesos, conocimiento organizacional.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

4 Contexto de la organización

No se pretende que para cumplir con los requisitos del apartado 7.1.4 de la Norma ISO 9001:2015 se implemente formalmente un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo o un sistema de gestión ambiental, a menos que sean apropiados, (por ejemplo ISO 14001 o ISO 45001).



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

4 Contexto de la organización

7.1.4 la organización determina y proporciona los recursos adecuados para asegurar unos resultados de seguimiento y medición válidos y fiables al evaluar la conformidad de los productos y servicios de la organización.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

4 Contexto de la organización



- 3) **aspectos humanos** como la **competencia** de las personas, el comportamiento y la cultura organizacional, las relaciones con los sindicatos;
- 4) **factores operacionales** como capacidades de suministro de proceso o producción y servicio, desempeño del sistema de gestión de la calidad, seguimiento de la satisfacción del cliente;
- 5) factores en el **gobierno de la organización**, como **reglas y procedimientos** para la toma de decisiones o la estructura organizacional.



4 Contexto de la organización



A nivel estratégico, pueden usarse herramientas como el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades y el análisis Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Ecológico. Un enfoque sencillo, como la lluvia de ideas y preguntas del tipo “¿qué pasaría si...?”, puede ser útil para las organizaciones dependiendo del tamaño y la complejidad de sus operaciones.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



Gestión y Tratamiento de Riesgos.

6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Los ejemplos de oportunidades incluyen el potencial de identificar nuevos clientes, de determinar la necesidad de nuevos productos o servicios y llevarlos al mercado, o de determinar la necesidad de revisar o reemplazar un proceso introduciendo nueva tecnología a fin de hacerlo más eficiente.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Al examinar sus oportunidades, la organización **debería determinar y evaluar primero los riesgos potenciales** del sistema de gestión de la calidad asociados con ellas; **los resultados** deberían usarse al **tomar las decisiones** de si implementarlas o no (ISO 9001:2015).

6.1.1 de la Norma ISO 9001:2015:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Al determinar sus riesgos y oportunidades la organización debería centrarse en:

- a)** dar la confianza de que el sistema de gestión de la calidad puede lograr sus resultados previstos;
- b)** mejorar los efectos deseables, y en la creación de nuevas posibilidades (mejorando la eficiencia de sus actividades, desarrollando o aplicando nuevas tecnologías, etc.);
- c)** prevenir o reducir los efectos indeseados (mediante acciones de reducción de riesgos o preventivas);
- d)** conseguir mejorar para asegurar la conformidad de productos y servicios y aumentar la satisfacción del cliente.



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Al determinar los riesgos y oportunidades, la organización puede considerar el uso de las salidas de técnicas como el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades o el análisis Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Ecológico.

Otros enfoques pueden incluir técnicas como el Análisis Modal de Fallos y Efectos; el Análisis Modal de Fallos, Efectos y Criticidad; o el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

Corresponde a la organización decidir los métodos o herramientas que debería usar.

Los enfoques más simples incluyen técnicas como la lluvia de ideas, la técnica estructurada de preguntas y las matrices de consecuencias/probabilidades.



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

La aplicación del pensamiento basado en riesgos también puede ayudar a la organización a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y en mejorar la manera en que se trabaja en general

Hay varias situaciones en las que deberían considerarse los riesgos y oportunidades, por ejemplo, en las reuniones estratégicas, la revisión por la dirección, las auditorías internas, distintos tipos de reuniones sobre calidad, reuniones para establecer los objetivos de la calidad, las fases de planificación para el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, y las fases de planificación de los procesos de producción



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Las **acciones** deberían **basarse** en el **impacto potencial** sobre la **conformidad de productos y servicios** o sobre la satisfacción del cliente, y es necesario incorporarlas tanto en el sistema de gestión de la calidad como en sus procesos, según sea apropiado.

Por ejemplo, si la organización tiene un único proveedor fuente de una materia prima crítica, entonces debería considerar invertir en desarrollar una nueva fuente.



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Las acciones que la organización puede tomar para tratar los riesgos dependen de la naturaleza del riesgo, por ejemplo:

- a) evitar el riesgo, dejando de desempeñar el proceso en el que puede encontrarse el riesgo;
- b) eliminar el riesgo, por ejemplo, usando procedimientos documentados para ayudar a las personas en la organización con menos experiencia;
- c) tomando el riesgo de perseguir una oportunidad, tal como invertir en un nuevo equipo capital para lanzar una línea de producto en la que se desconoce el retorno sobre la inversión;



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

Los ejemplos de acciones para tratar las oportunidades incluyen adoptar nuevas tecnologías y buscar nuevos clientes o mercados.

d) compartir el riesgo, por ejemplo, trabajando con el cliente para facilitar la compra anticipada de materias primas cuando se desconocen los niveles de producción;

e) no tomar ninguna acción, cuando la organización acepta el propio riesgo, basándose en su efecto potencial o en el costo de las acciones necesarias



6.1 Gestión y tratamiento de riesgos

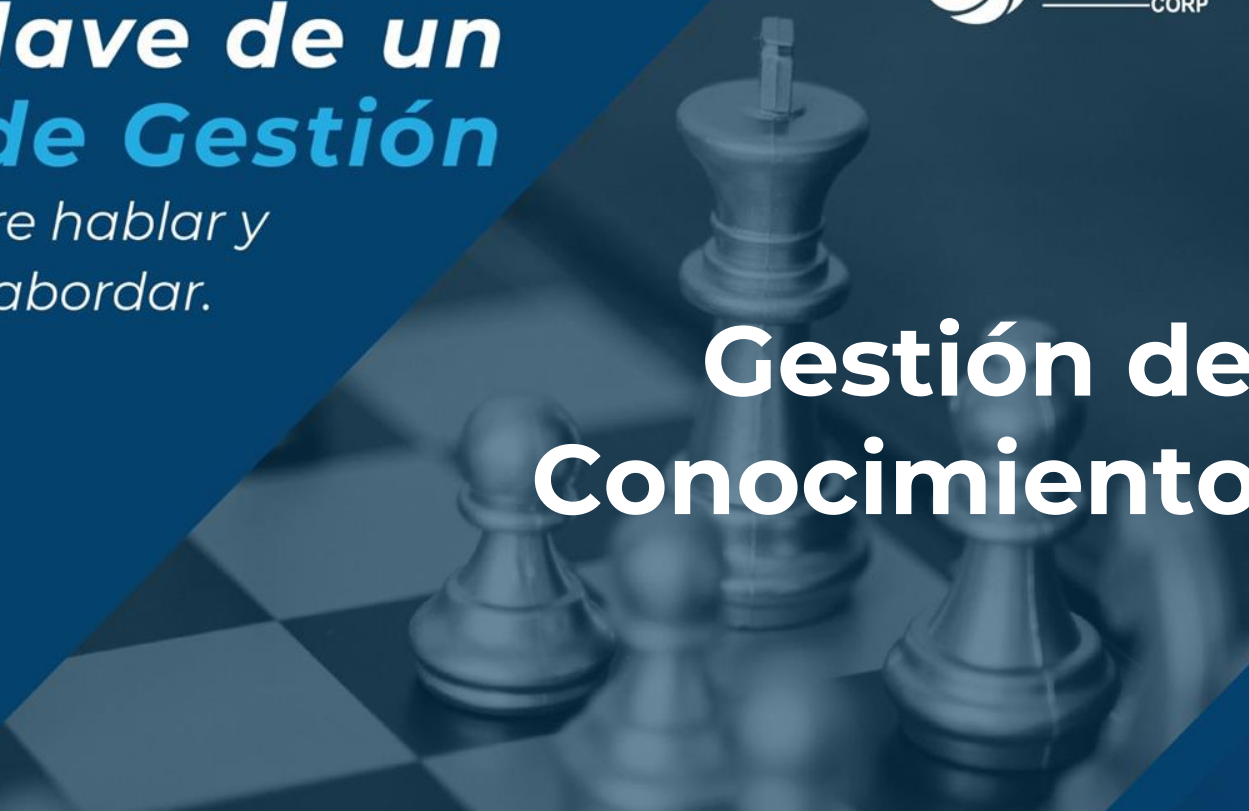
- f)** mejorar los efectos deseables, y en la creación de nuevas posibilidades (mejorando la eficiencia de sus actividades, desarrollando o aplicando nuevas tecnologías, etc.);
- g)** prevenir o reducir los efectos indeseados (mediante acciones de reducción de riesgos o preventivas);
- h)** conseguir mejorar para asegurar la conformidad de productos y servicios y aumentar la satisfacción del cliente. Esto es adoptar un enfoque de pensamiento basado en riesgos y la organización debería considerar la aplicación de este enfoque a los procesos requeridos para su sistema de gestión de la calidad.



Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



Gestión del Conocimiento.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La intención de este apartado es mantener el conocimiento que la organización determina necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios, así como fomentar la adquisición del conocimiento necesario basándose en los cambios en las necesidades y tendencias.

El conocimiento organizacional es el conocimiento específico de la organización que deriva de su experiencia colectiva o de la experiencia individual de sus personas. Este conocimiento se usa o puede usarse para lograr los objetivos de la calidad de la organización o sus resultados previstos.



7.1.6 Conocimientos de la organización

Las personas de la organización y su experiencia son la base del conocimiento organizacional.

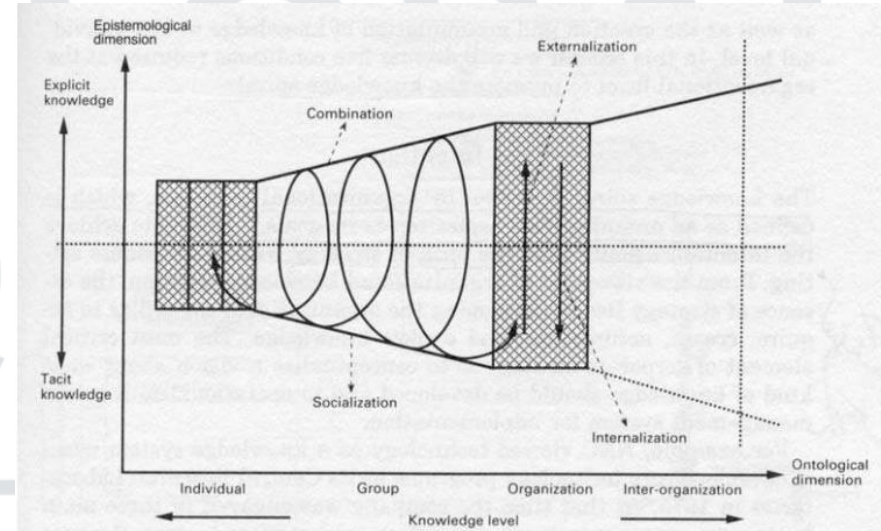
Capturar y compartir **dicha experiencia y conocimiento** puede **generar sinergias** que lleven a la **creación de nuevo conocimiento** organizacional o a su actualización



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

7.1.6 Conocimientos de la organización

Una organización compleja podría elegir implementar un **sistema formal de “gestión del conocimiento”**, mientras que una organización menos compleja podría elegir usar métodos más sencillos, como mantener libros de registros sobre las decisiones de diseño o sobre las propiedades y el desempeño de compuestos químicos que se han desarrollado y probado.



Fuente: **La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi**



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

7.1.6 Conocimientos de la organización

Compuestos químicos que se han desarrollado y probado. Al determinar, mantener y poner a disposición el conocimiento organizacional, la organización puede considerar:

- a) aprender de fallar, cuasi incidentes y éxitos;
- b) recopilar el conocimiento de clientes, proveedores externos y socios;
- c) capturar el conocimiento que existe dentro de la organización, por ejemplo, mediante programas de mentores, planes de sucesión;
- d) la evaluación comparativa de mejores prácticas;
- e) una intranet, bibliotecas, sesiones de toma de conciencia, boletines de noticias, etc.



7.1.6 Conocimientos de la organización

Al determinar, mantener y poner a disposición el conocimiento organizacional, la organización puede considerar:

- a) aprender de fallar, cuasi incidentes y éxitos;
- b) recopilar el conocimiento de clientes, proveedores externos y socios;
- c) capturar el conocimiento que existe dentro de la organización, por ejemplo, mediante programas de mentores, planes de sucesión;
- d) la evaluación comparativa de mejores prácticas;
- e) una intranet, bibliotecas, sesiones de toma de conciencia, boletines de noticias, etc.



7.1.6 Conocimientos de la organización



La organización debería tener en cuenta el contexto de la organización, incluyendo las partes interesadas pertinentes, al determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad, puesto que este alcance determina la aplicación de los requisitos del apartado 8.3.

Algunas organizaciones podrían necesitar tener en cuenta todos los requisitos de diseño y desarrollo, mientras que otras organizaciones sólo necesitarán considerar algunos de los requisitos, como los de cambios en el diseño y desarrollo o para comunicarse con el cliente.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



Diseño y Desarrollo

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

Etapas del diseño

Planificación del diseño y desarrollo

Entradas para el diseño y desarrollo

Controles del diseño y desarrollo

Salidas del diseño y desarrollo

Cambios al diseño y desarrollo



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Planificación del diseño y desarrollo

Determinar sus actividades y tareas necesarias de diseño y desarrollo. Esta planificación podría incluir tener en cuenta las acciones que se han determinado necesarias que puedan tener un efecto sobre el desempeño de las actividades planificadas, las necesidades de recursos, así como una definición clara de los roles y responsabilidades.

Los requisitos en este apartado proporcionan un conjunto de elementos clave a tener en cuenta durante la planificación del diseño y el desarrollo.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- a)** la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b)** las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c)** las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo
- d)** determinar las responsabilidades y autoridades



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Planificación del diseño y desarrollo

- e) recursos internos y externos necesarios (conocimiento organizacional, equipamiento, etc)
- f) comunicaciones entre las personas involucradas en el proceso de diseño y desarrollo, teniendo en cuenta el número de personas implicadas y las maneras más eficaces para compartir información.
- g) participación potencial de clientes y usuarios en las actividades de diseño y desarrollo (seguimiento in situ de un cliente, ensayos del cliente, estudios del cliente, o experiencia del consumidor);



Planificación del diseño y desarrollo

- h) lo que es necesario para que las personas de la organización puedan proporcionar el producto o prestar el servicio (por ejemplo, dibujos, controles, materias prima, criterios de aceptación);
- i) los niveles de control esperados determinados por el cliente u otras partes interesadas sobre el proceso, cuando los clientes o los usuarios finales no determinen controles explícitos, la organización debería determinar los controles que sean necesarios, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y servicios
- j) la información documentada necesaria para demostrar si se han cumplido los requisitos



Entradas para el diseño y desarrollo

Estas entradas necesitan no ser ambiguas, completas, y coherentes con los requisitos que definen las características del producto o servicio.

a) los requisitos funcionales y de desempeño determinados por los clientes, las necesidades del mercado o la organización; por ejemplo, el ciclo de vida necesario para una pieza de equipamiento, una lámpara que proporciona una cierta cantidad de luz, o un servicio que se proporciona en un cierto tiempo, una máquina que se puede operar de manera segura, el tráfico en las carreteras;



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Entradas para el diseño y desarrollo

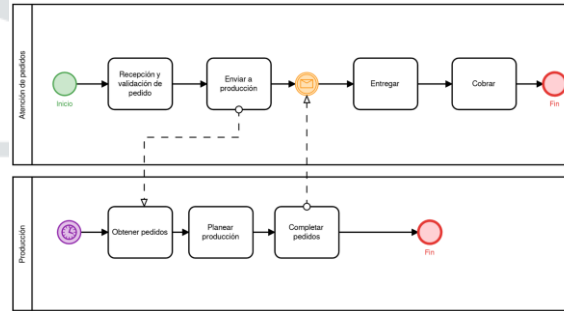
- b)** la información de actividades similares de diseño y desarrollo previas, que pueden mejorar la eficacia y permitir a la organización aprovechar las buenas prácticas o evitar errores
- c)** los requisitos legales y reglamentarios directamente relacionados con el producto o servicio
- d)** las normas o códigos de prácticas con los que la organización se ha comprometido (por ejemplo, códigos de la industria, o normas de seguridad y salud);
- e)** las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios; esto puede ir desde potencialmente fatales a cuestiones que pueden resultar en la pérdida de la satisfacción del cliente.



Entradas para el diseño y desarrollo

Las entradas aplicables para el diseño y desarrollo deberían conservarse como información documentada. Estas entradas podrían ser una referencia a un código específico o una especificación listada en la planificación del proyecto.

Cuando los requisitos de las entradas son conflictivos, o sean difíciles de tratar o de alcanzar, la organización debería implementar actividades para resolver estos temas.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.



Salidas del diseño y desarrollo

La intención de este apartado es asegurar que, una vez que se han determinado las entradas, las actividades y controles de diseño y desarrollo se implementan de acuerdo con la planificación, para asegurar que el proceso es eficaz.

Las actividades de revisión, verificación y validación son esenciales para controlar el proceso de diseño y desarrollo, y es necesario implementarlas eficazmente.

Es posible completar la revisión, verificación y validación como un único proceso o como actividades separadas.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Cambios de diseño y desarrollo

La intención de este apartado es que la organización determine, revise y controle los cambios hechos durante el proceso de diseño y desarrollo o a posteriori. La organización debería considerar como parte del proceso de diseño y desarrollo la manera en que se implementarán las interacciones con otros procesos o partes interesadas.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Cambios de diseño y desarrollo

Los cambios pueden surgir de cualquier actividad dentro del sistema de gestión de la calidad y en cualquier etapa, incluyendo pero sin limitarse a:

- a)** durante la implementación del proceso de diseño y desarrollo;
- b)** después de la liberación y aprobación de las salidas del diseño y desarrollo;
- c)** como resultado del seguimiento de la satisfacción del cliente y del desempeño de los proveedores externos.



La información documentada a conservar relativa a los cambios en el diseño y desarrollo puede incluir los resultados de la evaluación de los efectos de los cambios sobre las partes constituyentes o sobre un producto o servicio ya entregado para prevenir impactos adversos. Los procesos de revisión, verificación y validación a menudo pueden dar lugar a información documentada detallando cambios de diseño y desarrollo.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Puntos Clave de un Sistema de Gestión

*lo que nadie quiere hablar y
que pocos saben abordar.*

WEBINAR GRATUITO



Programa de Auditoria Interna

Auditoría Interna

Los métodos de auditoría deberían incluir observación directa del proceso, entrevistas con las personas pertinentes, y el examen de la información documentada (como procedimientos internos, dibujos, especificaciones, normas; requisitos del cliente; requisitos legales y reglamentarios; y en sistemas de gestión empresarial).

Aunque la organización debería tratar siempre de garantizar que su sistema de gestión de la calidad es conforme con todos los requisitos de la Norma ISO 9001, no hay un requisito para cada apartado de la Norma ISO 9001, o proceso en el sistema de gestión de la calidad, a evaluar en cada auditoría.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Auditoría Interna

La organización puede elegir establecer criterios para cuando se requiere una acción correctiva, basándose en factores como la gravedad de una no conformidad. Típicamente, la organización establece un tiempo para responder y corregir las no conformidades y tomar acciones correctivas, a fin de asegurar que se implementan eficazmente y a tiempo.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Auditoría Interna

Se requiere que la organización conserve información documentada para proporcionar evidencias de que el programa de auditorías se está implementando y de los resultados de la auditoría. Los ejemplos de resultados de la auditoría pueden incluir informes de auditoría, evidencias de correcciones o de las acciones correctivas tomadas (por ejemplo, formación, información documentada actualizada). Los resultados de la auditoría interna son necesarios como entrada para la revisión por la dirección.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Auditoría Interna

La intención de este apartado es asegurar que la organización establece, implementa y mantiene un programa de auditorías. En algunos casos, cuando la organización tiene varias sedes, la organización puede establecer un programa de auditorías para cada ubicación específica. El programa de auditorías establece disposiciones para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un intervalo de tiempo específico y debería dirigirse a garantizar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Auditoría Interna

Al determinar la frecuencia, la organización debería aplicar el pensamiento basado en riesgos y tener en cuenta la frecuencia con la que el proceso se desempeña, lo maduro o complejo que es el proceso, cualquier cambio en el proceso, y los objetivos del programa de auditorías.

Por ejemplo, los procesos más maduros posiblemente requieren auditorías internas menos frecuentes.

Los procesos más complejos pueden requerir auditorías internas más frecuentes.

		PROGRAMA														
		AUDITORÍAS														
Código:	Versión: 01	Sustituye a:				Página 1 de 5										
Fecha de emisión:	Vigente a partir de:				Próxima revisión:											
+																
Objetivos del Programa de Auditoría:																
Persona(s) Responsable(s) de la Gestión del Programa de Auditorías:																
Alcance del Sistema de Gestión:																
Procesos que integran el sistema de gestión:																
Productos que se incluyen en el sistema de gestión:																
NORMAS APLICABLES AL SISTEMA DE GESTIÓN																
ISO 9001 2015																
No.	Código de Auditoría	Título	Mes programado	Mes de ejecución real	E	F	M	A	M*	J	J*	A	S	O	N	D
1	AI-001	Auditoría CDMX	Marzo													
2	AI-002	Auditoría GUAD	Marzo													
3	AI-003	Auditoría HERM	Abril													
Elaboró:				Revisó:				Autorizó:								
Firma:				Firma:				Firma:								
Fecha:				Fecha:				Fecha:								
Nombre:				Nombre:				Nombre:								
Puesto:				Puesto:				Puesto:								
Gestor de Programas de Auditoría				Gestor de Programas de Auditoría				Gestor de Programas de Auditoría								

ESTE DOCUMENTO ES ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O MODIFICACIÓN PARCIAL O TOTAL SIN AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

PRO-SGI-001-A1

Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Una lista de entradas a considerar al planificar las auditorías internas incluye, pero no se limita a:

- a) importancia de los procesos;
- b) prioridades de la dirección;
- c) desempeño de los procesos;
- d) cambios que afectan a la organización;
- e) resultados de auditorías previas (por ejemplo, el histórico de problemas);
- f) tendencias en las quejas de los clientes;
- g) cuestiones legales y reglamentarias.



Programa de auditoría

Los programas de auditorías internos de la organización también deberían definir los métodos a usar en las auditorías; estos métodos pueden incluir entrevistas, observaciones, muestreo y revisiones de la información. Como mejor práctica, la organización debería planificar y realizar auditorías de acuerdo con los requisitos de su sistema de gestión de la calidad, por proyecto o proceso, en vez de por los apartados específicos de la Norma ISO 9001

5.1 ELABORACIÓN DE UN PLAN DE AUDITORÍA



Al preparar el plan de auditoría, el Auditor debería considerar lo siguiente:

- a) Las técnicas de muestreo apropiadas,
- b) La composición del equipo auditor y su competencia colectiva,
- c) Los riesgos para la organización creados por la auditoría o por los auditores.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

¿Porqué algunas organizaciones excluyen algunos de éstos puntos o los abordan de manera incorrecta?

Platícanos tus puntos de vista y experiencias dentro de estos puntos que abordamos el día de hoy.

Mándanos tus comentarios a nuestras redes sociales o correos.



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

Gracias

Por seleccionarnos como tu
centro capacitador de confianza,
en nombre de todos los que
conformamos:



Estamos a tus ordenes para
cualquier duda y/o comentario en
nuestros correos y teléfonos:

francisco.h@globalqualitycorp.com

(55) 2791 6389

Síguenos en nuestras redes

sociales:



**Si este Webinar te gusto,
ayúdanos a llegar a mas
personas:**

**¡Reseña este webinar
Aquí!**



Partes Clave de un Sistema de Gestión.

No te pierdas nuestro próximo webinar Gratuito:



¿Qué aprenderás durante el curso?

- ◆ Estructura de Alto Nivel
- ◆ SOA (anexo de la norma)
- ◆ Controles

PONENTES:

Director General
Francisco H.



Instructor
Miguel Carlos

Junio
4

3
PM

60
MIN

Plataforma
ZOOM

www.globalqualitycorp.com

Inscríbete aquí: <https://bit.ly/3z2uaZk>



www.globalqualitycorp.com