

Requisitos CLIO de los Procesos Misionales

Cliente · Legales · Internos · Organizacionales | PRINTUPACK – SGC ISO 9001:2015

Numerales asociados: 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.1 Requisitos legales.

1. Propósito

Identificar, para cada proceso misional, los requisitos que debe cumplir el producto o servicio según las cuatro fuentes CLIO: del Cliente, Legales y reglamentarios, Internos (de la propia organización) y Organizacionales/de otras partes interesadas. La determinación de estos requisitos da cumplimiento al numeral 8.2 de ISO 9001:2015.

2. Matriz de Requisitos CLIO

Tabla 1

Requisitos CLIO por proceso misional de PRINTUPACK

Proceso	Cliente	Legales	Internos	Organizacionales
Gestión comercial	Especificaciones, cantidad, plazo y precio acordados; confidencialidad.	Protección de datos (Ley 1581/2012); facturación electrónica.	Política comercial, formato de cotización, tiempos de respuesta.	Imagen de marca y reputación; expectativas de accionistas.
Diseño y desarrollo	Fidelidad de marca, arte aprobado, prueba de color, normativa de etiquetado.	Reglamentos de rotulado y propiedad intelectual.	Estándares de pre prensa, ficha técnica, control de versiones.	Sostenibilidad del diseño (materiales reciclables).
Producción	Calidad de impresión, gramaje, registro, acabado y empaque.	Normas de seguridad industrial y ambiental (residuos).	Criterios de aceptación, plan de producción, control de desperdicio.	Eficiencia operativa y cumplimiento de objetivos de calidad.
Despacho / entrega	Producto completo, en buen estado y a	Normas de transporte y	Procedimiento de empaque,	Cumplimiento de la promesa de

Proceso	Cliente	Legales	Internos	Organizacionales
	tiempo, con documentación.	rotulado de carga.	verificación previa al despacho.	servicio al cliente.

Nota. Elaboración propia. CLIO: Cliente, Legales, Internos, Organizacionales.

3. Análisis

La matriz CLIO evidencia que los requisitos del cliente y los internos son los más numerosos en los procesos de diseño y producción, justamente donde se genera el valor y donde un error se traduce en producto no conforme. Los requisitos legales, aunque menos visibles en la operación diaria, son críticos para evitar sanciones y para acceder a clientes institucionales. La gestión integral de las cuatro fuentes asegura que el producto satisfaga no solo lo que el cliente pide, sino también el marco legal y las metas de la organización, cerrando el ciclo del numeral 8.2.