

Notas de la Dirección

El mes de Febrero tuvimos la oportunidad de estar en la compañía Otis Nogales (Hasta-Mex), donde tuvimos la oportunidad de escuchar al Ingeniero Jaime Aguilar exponiendo el tema de Servicio al Cliente. Es interesante ver como las empresas locales día con día van absorbiendo mas actividades que no se desarrollaban en la localidad y lo más importante los resultados.

Durante su presentación Jaime expuso los retos que enfrentaron en el desarrollo e implementación del departamento de servicio al cliente y las satisfacciones que aun siguen obteniendo después de implementado.

Con ejemplos como este vemos como la industria maquiladora sigue cambiando a no ser únicamente industria de mano de obra barata a ofrecer mas servicios, a tener mas contactos con nuestros clientes, nosotros como empleados de la industria tenemos mayores retos y oportunidades de desarrollo por lo tanto requerimos mejor preparación para poder llevar a cabo estas tareas. La globalización, la apertura de mercados y economías representan un mayor riesgo de que las industrias se relocalicen a lugares de mano de obra y servicios más económicos a los que nuestro país ofrece, la diversificación e innovación de nuestras actividades y servicios son puntos que nos harán mas atractivos y competitivos ante los inversionistas.

Quiero agradecer a Jaime y a la empresa Otis por compartir sus experiencias y conocimientos con nosotros.

Vamos a continuar con nuestras juntas mensuales de información y compartir experiencias, nuestro boletín informativo les continuara indicando temas, lugar y fecha, los esperamos.

Nos vemos en nuestra próxima reunión.

ULISES ROSAS

Presidente ASQ Nogales

EN ESTE BOLETÍN:

Pág.	Contenido
1	Notas de la Dirección
1	Principios de la Gestión de la Calidad
3	Conferencia Mensual <i>DESARROLLO PRUEBAS DE CONFIABILIDAD DE PRODUCTO</i> <i>ING. ROMÁN NAVA – GRUPO CHAMBERLAIN</i>

Principios de la Gestión de la Calidad

Estos principios ya fueron publicados en un boletín anterior de ASQ Nogales, sin embargo considero que es bueno darles un vistazo de nuevo.
VR

Introducción

Las normas revisadas ISO 9000-2000 están fundamentadas en ocho principios para la Gestión de la Calidad. Estos principios nacen del trabajo y experiencia de los expertos del Comité Técnico de ISO ISO/TC 176 y se encuentran definidos en las normas ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario y en ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Guías para la mejora en el desempeño.

Principios:

- Enfoque hacia el Cliente
- Liderazgo
- Participación de la Gente
- Enfoque de Procesos
- Enfoque de Sistemas para la Gestión
- Mejora Continua
- Toma de Decisiones Basadas sobre Hechos
- Relaciones Mutuamente Benéficas con los Proveedores

Continúa en la página 3

Nuevos CQEs en Nogales

Felicidades a **Eliseo Guillermo, Miguel Quintero, Eduardo Guerra, Luz Acuña, Fernando Quiñones, Mario Aguilar y Victor Reyes** por haber pasado satisfactoriamente el examen de Ingeniero de Calidad Certificado el pasado 25 de Enero de este año. Particularmente enviamos una felicitación a la empresa C.R. BARD pues al menos cinco de sus ingenieros pasaron el examen. La lista es parcial y en cuanto tengamos información adicional se las comunicaremos.

GRUPO DE DIRECTORES

PRESIDENTE

ULISES ROSAS

GERENTE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
C. R. BARD INC.

Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3046 / 311-0800 al 311-0809

Fax: (520) 761-1878

E-mail: ulises.rosas@crbard.com

TESORERO

RUFINO HERNÁNDEZ JIMÉNEZ

Tel.: 314 5561

E-mail: rufinohernandez@hotmail.com

SECRETARIO

ERIC SMITH

GERENTE DE CALIDAD (CPD)
GRUPO CHAMBERLAIN

Tel.: (520) 761-5603 / 311-1400 Ext. 5603

E-mail: eric.smith@grupochamberlain.com

PRESIDENTE ANTERIOR

FERNANDO QUIÑÓNEZ VÉLEZ

GERENTE DE CALIDAD
C. R. BARD INC.

Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3122 / 311-0800 al 311-0809

Fax: (520) 761-1878

E-mail: fernando.quinones@crbard.com

VP PROGRAMAS

JUAN RIVERA CASTAÑEDA

GERENTE DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE

Tel. : (520) 397-7024 / 311-1600 Ext. 7024

E-mail: jrivera@amphenol-optimize.com

VP MEMBRESÍAS

VERÓNICA GUERRERO SILVA

INGENIERO DE CALIDAD
GRUPO CHAMBERLAIN

Tel.: 311-1400 Ext. 5995

Email: veronica.guerrero@grupochamberlain.com

VP EDUCACIÓN

JAVIER ÁLVAREZ TAMAYO

INGENIERO DE CALIDAD
MOTOROLA

Tel. : 314-2606

Email: familiaalvarez@prodigy.net.mx

VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)

VÍCTOR F. REYES CRUZ

ASOCIADO ISO/QS 9000
TRAINIX

Tel.: 314-1454

Email: victorreyes@prodigy.net.mx

CERTIFICACIONES 2003

	Fechas	
Certificaciones de ASQ	Límite	Examen
CQE Quality Engineer	Abr 4	Jun 7
CQA Quality Auditor		
CSQE Software Quality Engineer	Oct 3	Dic 6
CQIA Quality Improvement Associate	Abril 4 -piloto	
CCT Calibration Technician - piloto	CCT	
CRE Reliability Engineer	Ene 10	Mar 4
CQM Quality Manager		
CQT Quality Technician		
Six Sigma Black Belt		Oct 18
CQA-Biomedical Quality Auditor-Biomedical	Ago 22	
CQA-HACCP Quality Auditor-HACCP		
CMI Mechanical Inspector		

Puesto Disponible!

Supplier Quality Engineer

Para el Grupo Chamberlain

Responsabilidades

Investigar problemas de ingeniería mecánica/electrónica, diseñar herramientas y aparatos electrónicos, evaluar estos aparatos, planes de acción correctiva, y asegurar su adecuada manufactura, funcionamiento, mantenimiento y reparación..

Identificar a los proveedores con pobre desempeño y elaborar planes para su mejora o sustitución.

Requisitos – Educación y Experiencia

Ingeniero en las áreas relacionadas o experiencia equivalente (se prefiere ingeniero electrónico)

- Haber trabajado al menos tres años en manufactura de alto volumen
- Experiencia en inspección y calibración
- Al menos dos años de experiencia trabajando con proveedores y/o procesos de calidad.
- Es deseable experiencia adicional en ingeniería de pruebas, conocimiento acerca de aparatos electrónicos digitales/analógicos/RF y procesos de compras.
- Tener comunicación oral y escrita efectiva.
- Ser diplomático y persuasivo en sus relaciones con vendedores sensibles. Ser bilingüe (inglés – español es deseable, pero no un requisito)

Si estás interesado, por favor comunicarse con:

Rafael Andrade

Tel. (631) 311 1400 Ext. 5430

E-mail: Rafael.Andrade@grupochamberlain.com

CONFERENCIA MENSUAL

DESARROLLO PRUEBAS DE CONFIABILIDAD DE PRODUCTO

CHAMBERLAIN®

Ing. Román Nava – Grupo Chamberlain

Lugar: Grupo Chamberlain – Blvd. Luis Donaldo Colosio 1891

Fecha y hora: 18 de Marzo a las 18:00 horas

Entrada Libre

Acerca del Expositor

Roman Nava estudió Ingeniería Industrial en electrónica en el Instituto Tecnológico de Nogales. Concluye su

carrera en 1990. A partir de 1992 atendió cursos de actualización en el área de confiabilidad del producto como, desarrollo de pruebas de vibración y sonido de la compañía Atlanta Scientific., ingeniería de confiabilidad, establecimiento de vida media y estimaciones de confiabilidad impartidas por la Universidad de Arizona. Atendió cursos de administración en la Universidad de Michigan como parte del desarrollo para la administración de programas de confiabilidad en el Grupo Chamberlain donde ha laborado desde 1984. Se ha desempeñado como Ingeniero de producto, responsable de actividades de análisis de falla y acciones correctivas, análisis de fallas de campo y supervisor de pruebas.

A partir de 1995 tuvo la oportunidad de establecer el

Laboratorio de pruebas de confiabilidad del Grupo Chamberlain en las dos áreas mecánica y electrónica, lo cual requirió de la especificación, compra, instalación y desarrollo de equipo de capital mayor como máquina vibradora, cámaras de choque térmico, de temperatura, humedad, equipo de pruebas de transientes como ESD, EFT, interrupciones de fuente de poder entre otras.

Actualmente se desarrolla como gerente del área de confiabilidad, dentro de sus responsabilidades se encuentran la administración del programa de confiabilidad de Grupo Chamberlain.

Principios de la Gestión ...

Continúa de la página 1

Principio 1 – Enfoque hacia el cliente

Sin clientes no hay organización, se debe entender claramente las necesidades y expectativas actuales de los clientes, prever las futuras y esforzarse por excederlas.

Beneficios:

- Las respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades que ofrece el mercado ofrecen un aumento en las ventas y una mayor participación dentro del mercado.
- Al enfocarse en la mejora de la satisfacción del cliente, se incrementa la eficacia en la aplicación de los recursos de la organización.
- La lealtad de los clientes se incrementa.

La aplicación de este principio generalmente conduce a:

- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.

- Medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a los resultados.
- Administrar las relaciones con el cliente de manera sistemática.
- Asegurar un enfoque balanceado entre satisfacer al cliente y las otras partes interesadas (como los dueños, empleados, proveedores, financieros, la comunidad local y la sociedad en general).

Principio 2 – Liderazgo

Los líderes establecen la dirección y unidad de propósito de la organización. Ellos deben generar y mantener el ambiente interno para toda la gente se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios:

- La gente entenderá las metas y objetivos de la organización y se motivará para obtenerlos.
- Las actividades se evaluarán, alinearán e implantarán de una manera definida y única.
- Se minimizarán los problemas de comunicación entre los diferentes niveles de la organización.

Continúa en la página 4

Continúa de la página 3

La aplicación de este principio generalmente conduce a:

- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los clientes, propietarios, empleados, proveedores, financieros, la comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Fijar metas y objetivos desafiantes.
- Crear y sostener valores compartidos, equidad y modelos de comportamiento ético en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los miedos.
- Proporcionar a la gente los recursos requeridos, entrenamiento y la libertad para actuar de manera responsable y respetuosa de los demás.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de la gente.

Principio 3 – Participación de la gente

La esencia de todas las organizaciones es su gente y el involucramiento completo de la gente permite que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización.

Beneficios:

- Gente motivada, comprometida y participativa dentro de la organización.
- Innovación y creatividad al fomentar los objetivos de la organización.
- Gente responsable en su propio desempeño.
- Gente ávida de participar y contribuir en la mejora continua.

La aplicación de este principio generalmente conduce a:

- La gente entienda la importancia de su papel y contribución dentro de la organización.
- La gente identifique las restricciones para su desempeño.
- La gente acepte los problemas de su propiedad y su responsabilidad para solucionarlos.
- La gente evalúe su desempeño contra sus metas y objetivos personales.
- La gente busque activamente oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia.
- La gente comparta libremente su conocimiento y experiencia.
- La gente discuta abiertamente los problemas y asuntos.

Principio 4 – Enfoque de procesos

Un resultado deseado se logra eficazmente cuando las actividades y sus recursos relacionados son manejados como un proceso.

Beneficios:

Costos bajos y tiempos de ciclo más cortos a través del uso efectivo de los recursos.

- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.

- Enfoque hacia y jerarquización de las oportunidades de mejora.

La aplicación de este principio generalmente conduce a:

- Definir de manera sistemática las actividades necesarias para obtener los resultados deseados.
- El establecimiento de responsabilidades para la administración de actividades clave.
- El análisis y la medición de la capacidad de las actividades clave.
- La identificación de las interfases de las actividades clave dentro y entre funciones de la organización.
- El enfoque sobre los factores –tales como recursos, métodos y materiales – que mejorarán las actividades clave de la organización.
- La evaluación de los riesgos, consecuencias e impacto de las actividades sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Continúa en el próximo boletín



**INGENIERÍA DE CALIDAD Y
CONFIABILIDAD, S.A. DE C.V.**

Le invita al curso:

AUDITOR LÍDER



ISO 9000-2000
Curso registrado ante el IRCA (Internacional
Register of Certificated Auditor)

Fecha: Abril 28 – Mayo 2, 2003

Lugar: Nogales, Son.

El curso será en español e incluye:

- Certificado* registrado ante el IRCA
- Normas en español:
ISO 9001:2000
ISO 9004:2000
ISO 19011
- Material del curso
- Una comida a medida

* Previa aprobación del examen

Instructor: Auditor Líder Certificado

Costo: \$US 1,250 dlls. + IVA

Mayor información: Ing. Victor Reyes (631) 314 1454
victorreyes@prodigy.net.mx