

Notas de la Dirección

Auditorías que generan valor

El Ing. **Miguel Ángel Romero** de **AQSR México** nos ofreció una conferencia muy interesante sobre las auditorías de calidad, su filosofía y aspectos prácticos que permiten aprovecharlas como herramientas valiosas en el establecimiento, desarrollo y mejora de los sistemas de gestión de la calidad. Hizo énfasis en el enfoque de procesos y sistemas que tienen las nuevas normas de ISO 9000-2000 y las que se basan en éstas. Mencionó, entre otras cosas, que las auditorías de calidad deben generar valor y no únicamente ser parte de los requisitos que piden las normas de calidad – la correcta evaluación de un sistemas de gestión de la calidad está directamente ligada a la planeación adecuada y realización efectiva de auditorías de calidad; y que éstas se enfoquen en los valores reales de los elementos de los procesos y sistemas de calidad y dejen a un lado aquellas observaciones triviales que no generan valor para el negocio.

Agradecemos a **Power Systems** por ser buen anfitrión y por supuesto al Ing. **Romero** su disposición e interesante presentación acerca de las auditorías de calidad.

Donación de libros

Agradecemos a la Compañía **Anchor Tool and Plastic de México** por la donación de un juego completo de norma de calidad y manuales de referencia de QS 9000. Estos libros son una referencia valiosa para sistemas de gestión de la calidad y específicamente del área automotriz.

Manufactura esbelta / Seis sigma

La Asociación de Calidad de Nogales está preparando un curso sobre Manufactura esbelta / Seis sigma, este curso debe estar listo para febrero del año entrante.

Victor Reyes

Publicidad/Publicaciones

Nota – Este boletín y eventos próximos de ASQ Ambos Nogales estarán disponibles en la siguiente página de internet:

www.asq707.org

Artículo

Preguntas más Frecuentes acerca del QFD

[Tomado del QFDI –Instituto del QFD

<http://www.qfdi.org/> - VR]

¿En qué difiere QFD de las otras iniciativas de la calidad?

La gran diferencia del QFD es que busca tanto los requisitos **declarados** del cliente como los **no declarados** y maximizar la **calidad positiva** (cosas como fácil de usar, divertido, lujoso) que agregue valor. Los sistemas tradicionales de calidad apuntan hacia la minimización de la **calidad negativa** (tales como defectos, servicio pobre). Con esos sistemas, lo mejor que se puede obtener es cero defectos - que podemos ver no es suficiente cuando todos los reproductores son buenos - o en productos que no se venden a pesar de estar libres de defectos.

¿Cuáles son las características del QFD como un sistema de calidad?

QFD es un sistema de calidad que instrumenta elementos del Pensamiento Sistemático (ver el proceso de desarrollo del producto como un sistema) y Psicología (entender las necesidades del cliente, qué es el **valor**, y cómo los clientes o usuarios finales llegan a interesarse, elegir y quedar satisfechos, etc.).

QFD es un método de calidad del buen conocimiento o Epistemología (¿cómo sabemos las necesidades del cliente? ¿cómo decidimos qué características incluir? y a ¿cuál nivel de desempeño?

QFD es un sistema de calidad para la competitividad

Continúa en la página 2

EN ESTE BOLETÍN:

Pág. Contenido

1 Notas de la Dirección

1 Artículo: Preguntas más frecuentes acerca del QFD

3 Cena - Conferencia Mensual

Modelado y Optimización de la Confiabilidad de Productos

**Dr. Daniel Ballado
Pollak - EPD**

¡ FELICIDADES !

Las siguientes personas de la Sección 707 (Subsección Nogales) – Obtuvieron recientemente su certificación de ASQ:

Juan de Dios García – Cinta Negra de Seis Sigma, **Eric Smith** – Cinta Negra de Seis Sigma y **José Manuel Carrasco** – Ingeniero de Confiabilidad. Una calurosa felicitación por este logro.

GRUPO DE DIRECTORES

PRESIDENTE

VERÓNICA GUERRERO SILVA

INGENIERO DE CALIDAD
GRUPO CHAMBERLAIN
Tel.: 311-1400 Ext. 5995

Email: veronica.guerrero@grupochamberlain.com

VICEPRESIDENTE / PRESIDENTE ANTERIOR

ULISES ROSAS

GERENTE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
C.R. BARD
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3046 / 311-0800 al 311-0809

Email: ulises.rosas@crbard.com

TESORERO

MARIO AGUILAR

INGENIERO DE CALIDAD
ITT CANNON DE MÉXICO
Tel.: 311-0050 Ext. 5654

Email: Mario.Aguilar@itt.com

SECRETARIO

JUAN RIVERA CASTAÑEDA

GERENTE DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE
Tel. : (520) 397-7024 / 311-1600 Ext. 7024

E-mail: jrivera@amphenol-optimize.com

COORDINADOR DE OBTENCIÓN DE METAS (SMP)

VP CERTIFICACIÓN / EDUCACIÓN

ERIC SMITH RAMÍREZ

GERENTE DE CALIDAD (CPD)
GRUPO CHAMBERLAIN
Tel.: (520) 761-5603 / 311-1400 Ext. 5603

E-mail: eric.smith@grupochamberlain.com

VP PROGRAMAS

ING. MARTÍN BALTÍERREZ

ING. DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE
Tel. : (520) 397-7136 / 311-1600 Ext. 7136

E-mail: mbaltierrez@amphenol-optimize.com

VP MEMBRESÍAS

FERNANDO QUIÑONES VÉLEZ

GERENTE DE CALIDAD
C. R. BARD INC.
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3122 / 311-0800 al 311-0809

Email: fernando.quinones@crbard.com

VP LOGÍSTICA

JAVIER ÁLVAREZ TAMAYO

INGENIERO DE CALIDAD
MOTOROLA DE NOGALES
Tel. : 311-1100 Ext. 3546

Email: MGIF0867@motorola.com

VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)

VÍCTOR F. REYES CRUZ

ASOCIADO ISO/QS 9000
TRAINIX

Tel.: 314-1454 victorreyes@prodigy.net.mx

Fechas para Certificaciones – 2003 y 2004

Certificaciones de ASQ	Límite	Examen
CQE Quality Engineer	Oct 3	Dic 6
CQA Quality Auditor	2004	
CSQE Software Quality Engineer	Abr 2	Jun 5
CQIA Quality Improvement Associate	Oct 1	Dic 4
CCT Calibration Technician	Ene 9	Mar 6
CRE Reliability Engineer	Ago 20	Oct 16
CQM Quality Manager		
CQT Quality Technician		
Six Sigma Black Belt		
CQA-Biomedical Quality Auditor-Biomedical		
CQA-HACCP Quality Auditor-HACCP		
CMI Mechanical Inspector		

Las fechas de arriba son para las ASQ locales e internacionales.

En los siguientes eventos también se pueden presentar exámenes de certificación:

Eventos 2004	Límite	Examen
Symposium sobre Confiabilidad y Mantenibilidad Los Angeles, CA	Ene 5	Ene 29
	CRE y Six Sigma Black Belt	
4ª Conferencia sobre Seis Sigma Phoenix, AZ	Ene 5	Feb 1
	Six Sigma Black Belt	
Conferencia de la División de Gestión de la Calidad Dallas, TX	Feb 6	Mar 6
	CQA, CQE, CQIA y CQM	
Conferencia de la División de Auditorías de Calidad Atlanta, GA	Feb 13	Mar 13
	CQA, CQIA y CQM	
Congreso Anual de la Calidad Toronto, Ontario, Canada	Abr 9	May 23
	Todos	

Preguntas más Frecuentes ...

Continúa de la página 1

estratégica; maximiza la calidad positiva que agrega valor; busca los requisitos del cliente declarados y no declarados, los traduce en requisitos técnicos, les da prioridad y nos dirige a optimizar aquellas características que lleven hacia la mayor ventaja competitiva.

El Despliegue de la Función de la Calidad (QFD) es el único sistema de calidad completo enfocado específicamente a satisfacer al cliente a través de los procesos de desarrollo y del negocio - de punta a punta.

¿Cuáles son las herramientas del QFD?

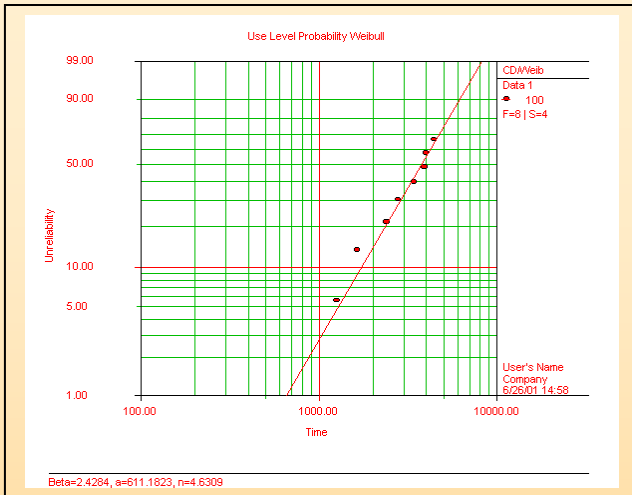
Las 7 herramientas para Planeación y Administración.

Continúa en la página 3

Cena - Conferencia Modelado y Optimización de la Confiabilidad de Productos

Dr. Daniel Ballado Pérez

Pollak EPD



Lugar: **El Toro Restaurant** – Ave. Obregón 1693, Nogales, Son.

Fecha y hora: **14 Noviembre 2003** (viernes) a las **18:00** hrs.

Costo: **\$200** pesos

La cena incluye dos bebidas suaves, cupo limitado

Acerca del Expositor

Daniel Ballado Pérez - Más de 15 años de experiencia como consultor en las áreas de ingeniería de calidad y confiabilidad, aplicaciones estadísticas para la optimización de procesos, diseño, implantación y evaluación de sistemas de calidad basados en ISO/QS 9000. Responsable de la implantación y certificación exitosa de sistemas de calidad en empresas medianas y grandes de México y USA. Auditor de calidad certificado, Six Sigma Black Belt certificado. Ingeniero Químico (UNAM), con maestrías en Ingeniería de Procesos (UNAM) y Estadística (Universidad de Carolina del Norte, USA), Doctorado en Estadística y Ciencias de la Madera y Papel (Universidad de Carolina del Norte, USA). Miembro de la American Society for Quality y de la American Statistical Association.

Actualmente el Dr. Ballado está a cargo del Área de Confiabilidad de Pollak- EPD con localidades en El Paso, TX y Cd. Juárez, Chih..

Preguntas más Frecuentes ...

Continúa de la página 2

¿Quiénes son los fundadores del QFD?

Dr. *Shigeru Mizuno* y Dr. *Yoji Akao* de Japón.

¿Desde cuándo existe esta metodología?

Los artículos de investigación sobre los conceptos de QFD aparecieron en Japón en los 60's. No fue sino hasta 1983 cuando la revista de la ASQ *Quality Progress* publicó un artículo sobre QFD, seguido por el *Instituto Kaisen* (en ese entonces Cambridge Research) invitando al Dr. Akao a Chicago para dar una conferencia sobre QFD que se ofreció a una audiencia estadounidense.

¿Cuáles industrias y negocios están usando QFD?

El QFD puede usarse y aplicarse virtualmente en todas las industrias y negocios, desde la aeroespacial, manufactura, software, comunicación, informática, química y farmacéutica, transporte, defensa, gobierno, investigación y desarrollo (*R&D*), hasta las industrias de servicios. Las organizaciones que se han presentado en el Simposio sobre QFD incluyen a 3M, AT&T, Accenture, Boeing, DaimlerChrysler, EDS, Ford, GM, Hewlett-

Packard, Hughes, IBM, Kodak, Lockheed-Martin, Pratt & Whitney, Motorola, NASA, Nokia, Raytheon, Texas Instrument, United Technologies, Visteon, Xerox y muchas otras compañías que están entre las 500 de Fortune.

¿Porqué el proceso convencional del diseño no es suficiente?

El proceso convencional del diseño se enfoca más en las habilidades de la ingeniería y menos en las necesidades del cliente. Cuando intentan incorporar las percepciones del cliente, estas tienden a ser las percibidas por el ingeniero o el productor. El *Despliegue de la Función de la Calidad* (QFD), por otro lado, enfoca, como un láser, todas las actividades del desarrollo del producto sobre las necesidades del cliente.

¿Qué son la *calidad esperada* y la *calidad excitante*?

La calidad o requisitos *esperados* son esencialmente funciones o características básicas que el cliente normalmente espera de un producto o servicio. La calidad o requisitos *excitantes* son algunas funciones o características de un producto (o servicio) *fuera de lo común* que causa reacciones agradables y de asombro en los clientes. Los requisitos esperados son usualmente invisibles a menos que

Continúa en la página 4

se hagan visibles cuando no se cumplen. Los requisitos excitantes también usualmente son invisibles y se vuelven visibles cuando se cumplen y resultan en la satisfacción del cliente. Estos requisitos no dejan a los clientes insatisfechos si no se cumplen.

La investigación original sobre la calidad esperada vs. excitante fue dirigida y reportada en un artículo llamado *Debe ser Calidad* por el Dr. Kano, de Japón.

¿Qué es la Casa de la Calidad? ¿Porqué la Casa de la Calidad no es QFD?

La Casa de la Calidad es la integración del despliegue de varias tablas y categorías, incluyendo la Categoría de la Calidad Demandada, Categoría de las Características de Calidad, la matriz de relaciones, la Tabla de la Planeación de la Calidad y la Tabla de la Planeación del Diseño. Es una tabla que conecta puntos entre la Voz del Cliente y la Voz del Ingeniero.

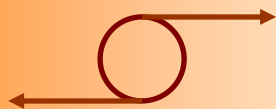
La Casa de la Calidad es comúnmente asociada con el QFD y en la mente de muchos que no estudiaron el QFD de la fuente correcta, les parece que es la única cosa que se debe hacer. *ésto* es un **mito** muy común.

En la mayoría de los estudios de QFD, la casa de la calidad no es el punto de partida. En los QFDs enfocados a la tecnología o a reducción de costos, la Casa de la Calidad podría ni ser creada. En los QFDs *Relámpago (Blitz)* donde solo se despliegan unas pocas necesidades críticas del cliente, la Casa de la Calidad puede ser completamente innecesaria. Como ha dicho muchas veces el Dr. Akao, fundador del QFD, *La Casa de la Calidad (sola)* no es QFD.

Lea más sobre esto en Verdades y Mitos de la Casa de la Calidad.

¿Cuál ventaja estratégica ofrece el QFD?

Los requisitos esperados y los excitantes dan la mejor oportunidad para una ventaja competitiva - si Ud. puede hallar una manera de hacerlos visibles y después cumplir con ellos. Sin embargo, en este mundo que cambia rápidamente, acertarle al blanco correcto de la satisfacción del cliente se ha vuelto más difícil debido a la segmentación fragmentada de los clientes, nueva tecnología y presiones de la competencia. El QFD hace visibles los requisitos y ventajas estratégicas invisibles, y le permite jerarquizarlos y cumplir con ellos por medio de un proceso enfocado de desarrollo del producto. ♦

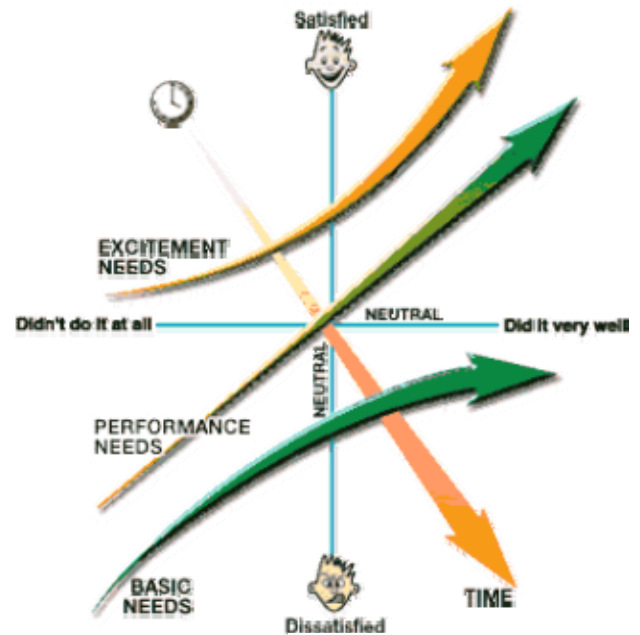


Ejemplo de una Casa de la Calidad:

Building a Better Mousetrap
A SAMPLE QFD CHART

DIRECTION OF IMPROVEMENT		↑ ↓ ← →										CUSTOMER RATING						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
Customer Requirements	Company Measure	Luring	Size	Signal	Speed	Reliability	Visual	Operating sound	Sturdiness	Price								
	Customer Importance	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
	Lure	Effective Luring	Reliable	Foolproof	Kills quickly	Will signal	Quiet operation	Will not slip	Right size	Finger safe	Safe from kids and pets	Price						
	Effective	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
	Basic	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
	Price	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
	Low price	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
	ORGANIZATIONAL DIFFICULTY (5=difficult, 1=easy)	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
	HOW MUCHs	20 Feet	Target	56%	50 Actuations	0.05 Seconds	80 dB	10 Feet	80 dB	Friction coefficient	4	75¢						
	▲ Our Company	1	2	3	4	5	4	3	2	1	5	4						
□ Sharper Image	2	3	4	5	4	3	2	1	5	4	3							
○ Mouse House	3	4	5	4	3	2	1	5	4	3	2							
ABSOLUTE IMPORTANCE	7%	54	18%	16%	13%	90	14%	56	5%	36	5%	27	10%	47%	6%	42	6%	42
RELATIVE IMPORTANCE %	7%	54	18%	16%	13%	90	14%	56	5%	36	5%	27	10%	47%	6%	42	6%	42

Modelo de Kano



Comentarios – Sugerencias – Quejas

Por favor enviarlas a: victorreyes@prodigy.net.mx o a cualquier persona del directorio.