

## Notas de la Dirección

### Calidad en los servicios - HSBC

ASQ Ambos Nogales empezó una serie de conferencias sobre la calidad en los servicios. HSBC ha sido el primer proveedor de servicios que nos ofrece una conferencia enfocada a la calidad de sus servicios.

El Lic. Gustavo Guerrero apoyado por la Lic. Ericka Urrea nos explicó el tipo de servicios financieros que ofrece HSBC y más específicamente el servicio de las afores. También nos hizo saber los diferentes mecanismos usados por HSBC para atender las diferentes necesidades de los clientes y sus quejas. Explicó además, que la manera de medir la satisfacción del cliente es tan simple como el número de diferentes servicios (o cuentas) que un cliente contrata con HSBC, la lógica detrás de esto consiste en que la elección adicional del cliente después de la primera cuenta –se haría solo si está satisfecho con su primera cuenta. En su conferencia, el Lic. Guerrero también hizo énfasis en las fuertes regulaciones del sector que hacen menos flexibles algunos servicios y los puntos finos para comparar diferentes tasas de rendimientos de las afores.

Agradecemos al Lic. Guerrero y a la Lic. Urrea de HSBC por su interesante conferencia. También agradecemos a Master Lock por su apoyo al ofrecer las instalaciones (y bocadillos!) para llevar a cabo esta conferencia.

### Cursos

Los cursos de Técnico de Calidad y de Ingeniero de Calidad empezarán los días 5 y 12 de marzo respectivamente. Los lugares para la realización de esto cursos están por definirse. Los trípticos informativos saldrán en breve.

Nos vemos en la siguiente conferencia.

### Victor Reyes

Publicidad/Publicaciones

## Artículo – Eficaz Gestión de Proceso

Basado en el artículo *ONE GOOD IDEA – Effective Process Management* by Mikel Janitz – *Quality Progress* – Diciembre 2004 [VR]

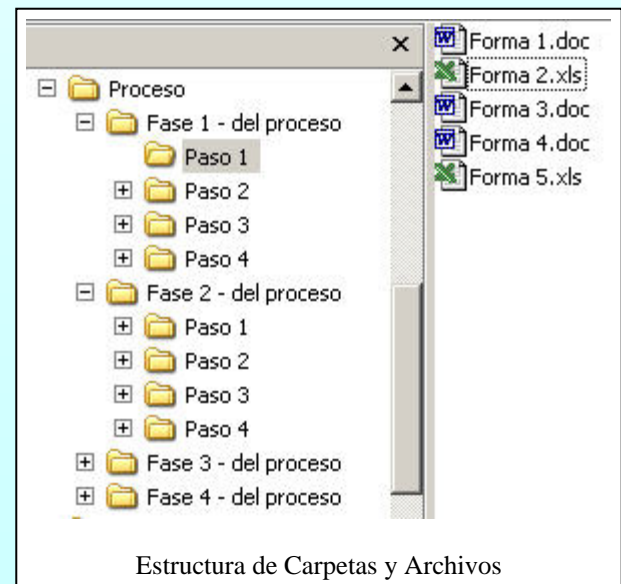
¿De qué manera se le daría un seguimiento adecuado a un proceso y mantener los registros apropiados cada vez que se completa una actividad del proceso? ¿Cómo administraría el seguimiento del proceso y guardaría los registros de una manera lógica?

Mikel Janitz ofrece una idea para cualquier tipo de proceso, el desarrollo de un nuevo producto, una inspección de primer artículo o el desarrollo de un proveedor –como ejemplos de procesos.

La idea es hacer un patrón de estructura de archivos –similar a la usada por Windows. Su fundamento, explica, un proceso uniforme demuestra un pensamiento claro y una estructura sencilla al mismo tiempo que proporciona un camino simple para que otros puedan seguir. Esto forma parte de una estandarización de registros para los procesos que facilitaría su seguimiento y documentación al administrador o dueño del proceso.

### Paso 1

Elija el proceso para realizar su patrón. Este patrón es una estructura de carpetas, sub-carpetas y formatos como en Windows. Ver la figura.



La estructura de archivos está diseñada para simular el proceso establecido paso por paso y de manera similar a un diagrama de flujo.

### Paso 2

Continúa en la página 2

EN ESTE BOLETÍN:	
Pág	Contenido
1	Notas de la Dirección
1	Artículo: Eficaz Gestión de Proceso
3	Conferencia Mensual
	<b>Servicio al Cliente</b>
	Jason K. Constans, Hector Flores
	Temple-Inland

## GRUPO DE DIRECTORES

### **PRESIDENTE**

**VERÓNICA GUERRERO SILVA**

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

Email: [veronica.guerrero@grupochamberlain.com](mailto: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](mailto:ulises.rosas@crbard.com)

### **TESORERO**

**MARIO AGUILAR**

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

Email: [Mario.Aguilar@itt.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:fernando.quinones@crbard.com)

#### **VP LOGÍSTICA**

**JAVIER ÁLVAREZ TAMAYO**

INGENIERO DE PROCESO  
DERINGER – NEY  
Tel. : 311-1650 ext. 104

Email: [jalvarez@deringerney.com](mailto:jalvarez@deringerney.com)

#### **VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)**

**VÍCTOR F. REYES CRUZ**

ASOCIADO ISO/QS 9000  
TRAINIX

Tel.: 314-1454 [victorreyes@prodigy.net.mx](mailto:victorreyes@prodigy.net.mx)

### **Fechas para Certificaciones 2005**

<b>Certificaciones de ASQ</b>	<b>Límite</b>	<b>Examen</b>
<b>CQE Quality Engineer CQA Quality Auditor CSQE Software Quality Engineer CQIA Quality Improvement Associate CCT Calibration Technician</b>	Abr 1	Jun 4
<b>CRE Reliability Engineer CQM Quality Manager CQT Quality Technician Six Sigma Black Belt CQA-Biomedical Quality Auditor-Biomedical CQA-HACCP Quality Auditor-HACCP CMI Mechanical Inspector</b>	2005	
	Ene 7	Mar 5
	Ago 19	Oct 22

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

Eficaz...

*Continúa de la página 1*

Una vez definido el proceso hay que decidir dónde se puede dividir en fases. En el ejemplo el proceso se divide en cuatro fases principales – no significa esto que todos los procesos deban tener cuatro fases. No hay un número mágico para las fases, solo hay que asegurarse que sean lógicas.

#### **Paso 3**

Posteriormente hay que decidir dónde dividir cada fase en partes más pequeñas llamadas pasos. En el ejemplo se divide la fase 1 en cuatro pasos. Cada paso representa una actividad del proceso.

El número de pasos dependerá de la complejidad del proceso en cuestión y del grado de simplicidad deseado. Janitz divide los pasos por área de responsabilidad y tarea pero está de acuerdo que puede haber otras formas según el tipo de proceso, siempre, aconseja, hay que seguir el diagrama de flujo del proceso.

#### **Paso 4**

Determinar si cada paso puede ser dividido en actividades aún más pequeñas. En el ejemplo, el Paso 1 consiste de cinco actividades. Cada actividad está representada por una forma. La Forma 1 se convertirá en un registro una vez que su actividad correspondiente se termine, lo mismo es cierto para el resto de las formas –Forma 2 a Forma 5.

Si el proceso requiere más actividades / registros hay que agregarlos, si no, seguir con el siguiente paso. No todas las actividades requieren de una forma, hay que evitar sobre-documentar puesto que no añade valor a la actividad.

Al terminar una fase, continuar con la siguiente. Solo hay que tener en cuenta que no todas las fases son iguales. Algunas

*Continúa en la página 4*

## CONFERENCIA MENSUAL

# SERVICIO AL CLIENTE

**Temple-Inland**

**Jason K. Constans**

**Hector Flores**

**Temple-Inland**

Lugar: **CR BARD – Productos para el Cuidado de la Salud**

Carretera Internacional Km. 6.5 – Frente a *Prestolite* y *Sumex*  
Parque Industrial Terrazas El Cid  
Nogales Sonora, Mexico..

Fecha y hora:

**23 Febrero, 2005** (miércoles)

**18:00 hrs.**

**ENTRADA LIBRE**

### Acerca los expositores

#### **Jason K. Constans.**

Actual Gerente de Cuentas de Inland-Temple, Phoenix desde 2003.

Jason ha sido Representante de Ventas Internacionales para Inland-Temple en Monterrey, NL, México en el período Mayo 2001 – Febrero 2003.

Jason tiene una licenciatura en Administración de Negocios de la Brigham Young University y una licenciatura en español de la misma universidad.

Jason ha vivido por períodos largos en México, Costa Rica y Uruguay además de los Estados Unidos.

#### **Hector Flores.**

Actual Gerente General de Inland-Temple, Phoenix desde 2003.

Su experiencia incluye ser el Contralor de la División de Molinos (2001 – 2003) y el Gerente General (1994 – 2003) para International Paper en Puerto Rico.

Héctor es Ingeniero Industrial del Tecnológico de Monterrey y cuenta con maestría en Administración de Negocios de la Columbia University.

Continúa de la página 2

fases pudieran no requerir formas o bien algunas formas pudieran ser compartidas por dos o más actividades. También algunas fases pudieran contener varios pasos mientras que otras solo unos pocos.

La clave consiste en hacer la estructura de carpetas y archivos similar al diagrama de flujo de modo que sea fácil de seguir por otros.

#### Paso 5

Revisar la estructura y preguntarse si está como el proceso real. Si es así, la estructura está completa. Si no, se necesitará hacer cambios apropiados hasta que refleje el proceso real.

#### Paso 6

Una vez terminada la estructura de carpetas y archivos, salvarla. Esta estructura puede usarse cada vez que el proceso se ponga en marcha.

Si alguien quiere llevar acabo el proceso deberá copiar la estructura a una nueva localidad. Esta localidad debe ser reconocida como un lugar para almacenar los registros del sistema de gestión de procesos. También se debe cambiar el nombre de la estructura copiada para que sea apropiada al proyecto y evitar la confusión que genera el pasar registros de un proyecto a otro. Finalmente solo habrá que seguir la estructura hasta completar las formas.

Esta idea puede usarse para cualquier proceso. Todo lo que se necesita es planear y hacer un mapa del proceso. El tiempo gastado en esto rendirá sus frutos al final pues se tendrán registros mejorados, tiempos de proceso reducidos, flujo más eficiente del trabajo y mínimo desperdicio de esfuerzos para localizar información pasada. ♦



**PRONTO**

ASQ Ambos Nogales ofrecerá el curso de:

## Técnico de Calidad

Basado en el conjunto de conocimientos del CQT (Técnico de Calidad Certificado) de la ASQ.

Mayor información:

**Ing. Rodolfo Enríquez**  
 ACCO – Gerente de Calidad  
[Rodolfo.Enriquez@acco](mailto:Rodolfo.Enriquez@acco)