

Notas de la Dirección

Servicio al Cliente – Temple-Inland

En la segunda conferencia sobre servicio al cliente de año Jason K. Constans y Héctor Flores, representantes de *Temple-Inland* (antes *Gaylord*) nos dieron detalles de cómo atiende su organización el servicio al cliente. Jason y Héctor estuvieron apoyados por la gerente de calidad de su planta productora en México.

Temple-Inland es un proveedor de material de empaque para volúmenes altos. Gran parte de sus esfuerzos están enfocados a atender la demanda del cliente en los volúmenes necesitados y a tiempo. Para ello y con información del cliente establecen las necesidades con anticipación y mantienen un almacén estratégico cerca del mismo –en este caso en la ciudad de Nogales, que les permite cumplir con las demandas del cliente.

Aunque *Temple-Inland* no está certificado en ISO 9000, mantiene un sistema de gestión de la calidad que incluye los principios de ISO. Sus mediciones para evaluar la satisfacción del cliente incluyen: % de retornos y descuentos –que incluye el material rechazado por el cliente, % de entregas a tiempo y encuestas de satisfacción del cliente.

Agradecemos Jason, Héctor y la Gerente de calidad de Temple-Inland por su interesante conferencia. Desde luego que también agradecemos a C.R. Bard por su constante apoyo a ASQ Ambos Nogales y haber proporcionado las instalaciones para realizar esta conferencia.

Cursos

El curso de Ingeniero de Calidad se ha retrasado y estamos corrigiendo esta situación. Los mantendremos informados oportunamente del comienzo del curso y la localidad.

Nos vemos en la siguiente conferencia.

Victor Reyes

Publicidad/Publicaciones

Artículo – Entrenamiento y Liderazgo

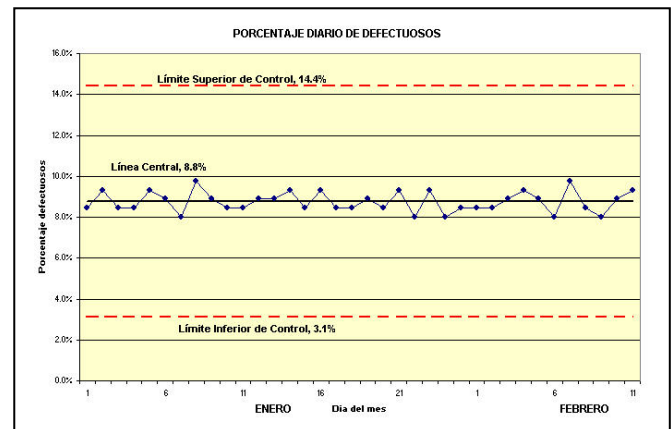
W. Edwards Deming

Ejemplo tomado del libro Out of the Crisis, pp. 264-266

[VR]

Fallas en la inspección debido al miedo

La figura muestra una gráfica de control tomada en dos meses sobre la proporción de artículos defectuosos inspeccionados en la auditoría final del producto que está listo para embarcarse. El porcentaje promedio de producto defectuoso en los dos meses fue de 8.8 %. Los límites de control son:



$n = 225$ productos inspeccionado por día, $\bar{p} = 0.088 = 8.8\%$

$$\left. \begin{array}{l} \text{LSC} \\ \text{LIC} \end{array} \right\} = \bar{p} \pm \sqrt{\bar{p}(1 - \bar{p})/n}$$

$$= 0.088 \pm 3 \times 0.0189$$

$$= \left\{ \begin{array}{l} 0.144 = 14.4\% \\ 0.031 = 3.1\% \end{array} \right.$$

La figura muestra una condición muy curiosa. La variación de los puntos hacia arriba y abajo es muy pequeña

Continúa en la página 2

FELICIDADES A:

Juan Silva

de la compañía **Becton Dickinson** por recién haber obtenido la certificación de ASQ:

Six Sigma Black Belt

EN ESTE BOLETÍN:

Pág	Contenido
1	Notas de la Dirección
1	Artículo: Entrenamiento y Liderazgo - ejemplo
3	Conferencia Mensual
	Servicio y Atención al Cliente
	René Maldonado
	INFRA

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. GABRIEL LÓPEZ

COORDINADOR SISTEMAS DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE
Tel. : (520) 397-7198 / 311-1600 Ext. 7198

E-mail: GLopez@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 PROCESO
DERINGER – NEY
Tel. : 311-1650 ext. 104

Email: jalvarez@deringerney.com

VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)

VÍCTOR F. REYES CRUZ

ASOCIADO ISO/QS 9000
TRAINIX

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

Fechas para Certificaciones 2005

Certificaciones de ASQ	Límite	Examen
CQE Quality Engineer CQA Quality Auditor CSQE Software Quality Engineer CQIA Quality Improvement Associate CCT Calibration Technician	Abr 1	Jun 4
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	2005	
	Ene 7	Mar 5
	Ago 19	Oct 22

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

Entrenamiento y ...

Continúa de la página 1

comparada con los límites de control. Dos posibles explicaciones vienen a la mente:

1. La uniformidad de la fracción defectuosa viene del mismo proceso. Esto no es del todo raro. Un ejemplo es: 12 tarimas de producto se estampan mientras giran. Una de las tarimas sale mal. Las otras 11 siguen su camino como producto bueno. El producto resultante tiene un defectuoso por estampado de cada 12; 1/12 es 8.35%, muy cerca del promedio que muestra la gráfica.
2. Los números de la gráfica no tienen ningún sentido.

La primera explicación la desechamos (David S. Chambers y yo) por un examen minucioso, el conocimiento del proceso y las circunstancias. La segunda explicación nos pareció factible. El inspector se sentía inseguro, tenía miedo. Había un rumor en toda la planta de que el gerente podría cerrar la misma y echar a todos si la proporción de defectuosos en la auditoría final llegara alcanzar el 10 % en cualquier día. El inspector estaba protegiendo el trabajo de 300 personas.

Otra vez, donde haya miedo, habrá números erróneos. Una organización así funciona con la percepción de que sus gentes están colgadas de sus cabezas. No importa si realmente la planta cerraría con un 10% de defectuosos.

Reportamos nuestra explicación – miedo, a la alta gerencia. El problema desapareció cuando el gerente de planta cambió a otro trabajo y llegó una nueva gerencia. ♦



CONFERENCIA MENSUAL

Servicio y Atención al Cliente



Lic. René Maldonado Bernal

GRUPO INFRA

Lugar: **Grupo Chamberlain**

Blvd. Luis Donaldo Colosio 1891
Nogales Sonora, Mexico..

Fecha y hora:

30 Marzo, 2005 (miércoles)
18:00 hrs.



ENTRADA LIBRE

Conozca al Expositor:

El Lic Maldonado es actualmente el Gerente de Zona Norte de Infra, S.A. de C.V. y es catedrático del Instituto Tecnológico de Nogales.

OFERTA DE TRABAJO



SOLICITA:

Q.S. ENGINEER

- Ingeniero Industrial Titulado o carrera afín
- Bilingüe 90%
- Manejo nivel avanzado de Office 2000, SAP y Documentación QA
- Experiencia previa 5 años, Auditor Interno/ Líder QA, ISO 9001 e ISO 13485
- Conocimientos Lean/Six Sigma, Validación
- Experiencia en Modelos Matemáticos, Diseño de Experimentos y Estadística Avanzada QA
- Experiencia en Industria Medica o farmacéutica
- Experiencia en MSA
- Certificación por ASQ

- Conocimientos de Flujo Manufactura
- Habilidad para Trabajar en Equipo, Experiencia en supervisión de personal
- Dominio de Sistemas de resolución de Problemas
- Experiencia en liderazgo de proyectos
- Disponibilidad para viajar

Interesados enviar Currículum Vitae a:
francisco_moreno@bd.com