

CONTENIDO

	Pág
Notas de la Dirección	1
Haciendo más con menos en el sector público – Parte 2 de 2	1
Conferencia Mensual	3
Enfoque de Auditorías de Calidad Miguel Ángel Romero	AQRS México

Notas de la Dirección

Conferencia de Abril

En el mes de Abril se realizó la conferencia sobre los requisitos de la norma ISO 14001:2004. El expositor fue el Ing. Gabriel López Borbón de Ampheno-Optimize.

Gabriel nos hizo ver la importancia de que tiene el identificar y minimizar o eliminar el impacto ambiental que tienen las operaciones diarias en de una organización.

El daño potencial y real al ambiente no siempre es evidente y se manifiesta generalmente con el transcurso del tiempo cuando los daños causados o son irreversibles o es muy caro corregirlos. De aquí la necesidad de normas voluntarias como el ISO 14000 y regulaciones gubernamentales -y en muchos casos corporativas, para asegurar que el ambiente no sufrirá daños o bien que sean reversibles y relativamente fáciles de ser reparados.

Los requisitos de la norma ISO 14001:2004, explicó Gabriel, tienen una estructura similar la norma ISO 9001:2000, esto la hace más fácilmente entendible y verificable. Como en la otra norma, debe haber un enfoque de sistema de gestión, aquí sería ambiental, y la responsabilidad de la gerencia es un punto muy importante para apoyar al sistema y definiendo la política y objetivos y proporcionando los recursos necesarios para implementar, mantener, verificar y evaluar el sistema de gestión ambiental incluyendo el cumplimiento con las normativas gubernamentales y regulaciones de clientes y/o corporativos de la organización.

Agradecemos a Gabriel por sus conceptos y aclaraciones sobre estos requisitos. Desde luego, también agradecemos a la compañía Waterloo Industries por ser el anfitrión y el apoyo prestado a estas actividades de difusión.

Nos vemos en la siguiente conferencia.

Victor Reyes – Publicidad/Publicaciones

Haciendo más con menos en el Sector Público – Parte 2 de 2

Original de William Hunter, Jan O'Neill y Carroll Wallen

Uno de los retos que ha enfrentado y aún enfrenta el sector público es el crecimiento de las necesidades y expectativas de la población - causado de manera general por el crecimiento de las ciudades y la migración hacia ellas en busca de mejores oportunidades. Este reto se hace mayor al mantenerse o aún disminuir los recursos disponibles para atender las necesidades y expectativas mencionadas.

A mediados de los 1980's se publicó un interesante artículo acerca del enfoque de mejora de calidad y productividad en la ciudad de Madison, Wisconsin, USA. El artículo es: Doing More with Less in the Public Sector: A Progress Report from Madison, Wisconsin realizado por William Hunter, Jan O'Neill and Carroll Wallen. Este artículo fue publicado por el Centro de Mejora de la Calidad y la Productividad de la Universidad de Wisconsin en junio de 1986 y posteriormente en el Quality Progress (julio 1987). A continuación se completa el resumen de este artículo. El artículo completo lo puede encontrar en <http://curiouscat.com/bill/>. [VR]

Conclusiones

Los éxitos iniciales motivaron a otras agencias municipales y estatales a intentar la mejora de calidad. No todos los proyectos fueron exitosos.

Comparando los proyectos exitosos y los no exitosos se aprendió que los primeros tenían algunos o todos los siguientes elementos:

Los proyectos seleccionados:

- Estaban claramente ligados a las necesidades del cliente
- Fueron importantes para los empleados
- Fueron manejables, ni muy grandes ni muy pequeños
- Los procesos involucrados podían modificarse

Se enfocaban en procesos que pudieran medirse y analizarse estadísticamente en lugar de políticas o actitudes

Los equipos seleccionados:

- Incluían trabajadores de la línea con experiencia directa en los procesos estudiados
- Tenían supervisores y gerentes comprometidos con la mejora de la calidad
- Incluyeron a representantes del sindicato cuando fue apropiado
- Fueron entusiastas en su participación y contagiaron este entusiasmo a los empleados que no estaban en los equipos
- Fueron guiados y entrenados por facilitadores independientes -no usuarios ni empleados que fueron capaces de mantener enfocados a los equipos en los datos y las causas profundas de los problemas

¿Qué pasó con los proyectos que fueron menos exitosos?

- Si los miembros del equipo son demasiados reservados o tienen inclinación por dominar, el flujo de la información se interrumpe
- Si los clientes o trabajadores no se entrevistaron o se les aplicaron

Grupo de Directores

PRESIDENTE

Eric Smith

Gerente de Calidad (CPD) – Grupo Chamberlain
Tel.: (520) 761-5603 / 311-1400 Ext. 5603
E-mail: eric.smith@grupochamberlain.com

COORDINADOR DE OBTENCIÓN DE METAS (SMP)

Juan Rivera

Gerente de Calidad – Amphenol - Optimize
Tel. : (520) 397-7024 / 311-1600 Ext. 7024
E-mail: jrivera@amphenol-optimize.com

PRESIDENTE ANTERIOR / EDUCACIÓN

Verónica Guerrero

Gerente de Ingeniería de Calidad – C. R. Bard Inc.
Tel.: 311-0800 al 311-0809 Ext. 3081
Email: Veronica.Guerrero@crbard.com

SECRETARIO

Javier Álvarez

Ingeniero de Calidad Sr.– Molex
Tel. : (631) 311-1300
Email: FranciscoJavier.Alvarez@molex.com

TESORERO

Mario Aguilar

Gerente Producción , Área Comercial – ITT Cannon de México
Tel.: 311-0050 Ext. 5654
Email: Mario.Aguilar@itt.com

VP EXÁMENES / CERTIFICACIÓN / RE-CERTIFICACIÓN

Fernando Quiñones

Gerente de Calidad – C. R. Bard Inc.
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3122 / 311-0800 al 311-0809
Email: fernando.quinones@crbard.com

VP PROGRAMAS

Gabriel López

Gerente Calidad – Westmed
E-mail: G_LopezB@hotmail.com

VP LOGÍSTICA

Ulises Rosas

Gerente Control de Documentación – C. R. Bard Inc.
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3046 / 311-0800 al 311-0809
Email: ulises.rosas@crbard.com

VP MEMBRESÍAS

Rodolfo Enríquez

Gerente de Aseguramiento de la Calidad – Acco
Tel.: (631) 311 0600 Ext 8875
Email: Rodolfo.Enriquez@acco.com

VP AUDITORÍAS

Gullermo Ciudad

Gerente de Lean Six Sigma de la Cadena de Suministro Global e ISO 9001:2000 – Master Lock Company
Tel.: (631) 311 0900 Ext 3815
Email: gciudad@mlock.com

VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (newsletter)

Víctor Reyes

Asociado SGC – TRAINix
Tel.: (631) 314-1454
Email: victorreyes@prodigy.net.mx

Fechas para Certificaciones 2006

Certificaciones de ASQ

Límite Examen

* CCT Calibration Technician		
* CQA Quality Auditor		
* CQE Quality Engineer		
* CQIA Quality Improvement Associate	• Abr 7	• Jun 3
* CQPA Quality Process Analyst	• Oct 6	• Dic 2
CSQE Software Quality Engineer		

CBA Biomedical Auditor		
CHA HACCP Quality Auditor		
CMQOE Manager of Quality/Organizational Excellence		
* CMI Mechanical Inspector	• Ago 18	• Oct 21
* CQT Quality Technician		
CRE Reliability Engineer		
SSBB Six Sigma Black Belt		
SSGB Six Sigma Green Belt		

Las fechas de arriba son para las ASQ locales e internacionales. Otras fechas, consultar: www.asq.org

* Exámenes disponibles en español. Algunos de ellos a partir de diciembre 2006.

Visita nuestra página en internet
www.asqnogales.org

ENFOQUE DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

Expositor

Miguel Ángel Romero

AQSR México

Mayo 16, 2006

18:00 hrs.

Lugar: IIT Cannon

Prolongación Ave. Obregón 3673 -
Enfrente de Prestolite y Sumex
Parque Industrial
Nogales, Sonora México

Entrada libre

Acerca del expositor

Miguel Angel Romero: Es Ingeniero Industrial y Auditor Líder acreditado a nivel internacional en sistemas de administración de calidad. Con más de 13 años de experiencia como consultor y auditor. Es Director de la Firma Internacional de Servicios de Certificación en Sistemas de Calidad AQSR, filial de AQSR Internacional.

Ha adquirido experiencia a través de la implantación de sistemas de administración de calidad en diferentes sectores como plástico, textil, servicios, automotriz, alimentos, químicos, educación, gobierno, entre otros.

Ha desarrollado más de 100 certificaciones en sistemas de administración de la calidad bajo estándares Internacionales ISO 9000, siendo algunos de sus clientes: Motorola, Hilasal Mexicana, Ryder de México, Rosti de México, Grupo Innopack, Atys México, Amphenol Optimize, Corporación Durango, Mexikor, Power Systems, entre otras.

encuestas, el equipo no se enfocó pues nunca supo lo que el cliente quería

- Cuando los equipos eligieron objetivos poco claros o procesos abstractos la complejidad de estos proyectos les hizo consumir muchos meses sin avanzar
- Si los equipos eligieron objetivos insignificantes, muchas veces se frustraron por no ser claro el avance logrado con la mejora.

Guías Básicas

¿De qué manera se pueden usar estas metodologías de mejora en otros procesos?

La estructura organizacional tradicional debe de cambiar para proveer a los empleados las herramientas adecuadas para desarrollar su creatividad -como los métodos estadísticos que les enseñan a recolectar datos de manera eficiente y extraer información útil de esos datos una vez colectados.

Los métodos estadísticos ni otras herramientas de calidad constituyen un remedio para todo. Se necesita un ambiente adecuado que debe incluir una comunicación abierta y una obsesión por cumplir con los requerimientos del cliente. Esto requiere de cooperación y trabajo en equipo. La responsabilidad de crear este ambiente es de la dirección. De otro modo la gente se resiste a recolectar datos por el miedo de que la información pudiera ser usada en su contra y perder los trabajos. Este ambiente de miedo debe ser eliminado y cambiado a una atmósfera de confianza. Recolectar datos no es con el fin de buscar culpables o criticar a la gente sino de mejorar los procesos y sistemas internos de la organización.

El trabajo a realizar no resulta fácil pues implica cambio de métodos administrativos, enfoque de procesos y un enfoque científico para resolver los problemas y un enfoque hacia el cliente. El mejor aprendizaje es desde luego aplicando los métodos.

A continuación se expone una secuencia de nueve pasos para la mejora de la calidad. Estos pasos no deben aplicarse a ciegas, algunas modificaciones pudieran ser deseables de acuerdo al proyecto y circunstancias.

1. Realizar un ejercicio de Técnica de Grupo Nominal

Estas sesiones son juntas que resultan muy útiles para seleccionar los proyectos de mejora de calidad. Este formato permite a los equipos identificar mediante sus votos los problemas (los pocos vitales) que necesitan atención.

2. Describir todos los pasos del proceso mediante un diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son una de las herramientas más simples y efectivas pues les permite a los equipos entender el proceso sobre el que están trabajando y señalar dónde están ocurriendo los problemas.

3. Hacer un diagrama de causa y efecto

Similar a los diagramas de flujo, esta es una herramienta simple y poderosa que permite enfocarse en las causas potenciales de los problemas. Una vez que un problema es aislado por medio del diagrama de flujo, el diagrama de causa y efecto ayuda a identificar el tipo exacto de información que se necesita recolectar.

4. Recolectar datos

Si el equipo ha seguido los pasos anteriores, deberá tener una idea de dónde ocurren los problemas y qué tipo de datos se necesitan para encontrar las causas reales de los problemas.

5. Analizar los datos

El análisis de datos varía de acuerdo a situaciones específicas. Frecuentemente las herramientas más simples pueden revelar patrones en los datos y apuntar hacia las soluciones. Las gráficas de Pareto, barras, diagramas de puntos y de tendencias son particularmente muy útiles.

6. Planificar los cambios

¿Qué habilidades o recursos se necesitan para hacer los cambios necesarios? ¿Quién hará el entrenamiento? ¿Cuáles son los pasos necesarios para implementar los cambios?

7. Realizar los cambios, recolectar datos

Llevar a cabo los cambios planificados y continuar recolectando datos. De este modo el equipo será capaz de establecer la eficacia de los cambios.

8. Analizar los datos adicionales

Analizar los datos del proceso cambiado. ¿Los cambios ayudaron? Si no fue sí, encontrar porqué. Revisar los diagramas de flujo y de causa y efecto. ¿Se evaluó correctamente el proceso al principio? ¿Se dejaron fuera otros factores en las consideraciones iniciales? Decidir el curso de acción a seguir y empezar nuevamente en un paso anterior.

9. Seguimiento a los cambios

¿Los cambios hechos por el equipo tuvieron los efectos deseados? ¿Surgieron muchos problemas al implementarse los cambios? ¿Aparecieron otros aspectos del problema? Este análisis puede ayudar para definir cómo se puede seguir mejorando el proceso posteriormente. La mejora de calidad es un ciclo continuo, por lo que probablemente el equipo empiece nuevamente el ciclo y el enfoque dependerá de los nuevos problemas y sus diferencias con los originales. Seguramente se necesitará realizar nuevamente los diagramas de flujo y de causa y efecto.

Siempre hay que tener presente la filosofía que hay detrás del proceso de mejora de la calidad. Concentrarse en los siguientes principios:

- El propósito de la mejora de la calidad es cumplir y si es posible exceder las necesidades y expectativas del cliente.
- Enfocarse en la calidad como la define el cliente dará como resultado un incremento en la productividad y una disminución de los costos.
- Mantener las líneas de comunicación abiertas en todas las direcciones –clientes, proveedores y empleados constituyen todos una fuente valiosa de ideas y sugerencias.
- Cuando mucho un 15% de los problemas de un proceso están dentro del control de los trabajadores. El otro 85% ó más son problemas de sistema que solo la dirección tiene capacidad de corregir.

- Una visión colectiva a largo plazo hacia donde la organización está dirigiéndose es vital para el éxito de los esfuerzos de cualquier mejora de calidad. Esta visión puede ser desarrollada con la ayuda de los gerentes de todos los niveles. Empezar a trabajar con equipos de gerentes para articular esta visión.

- Pensar en la mejora de calidad como un proceso continuo interminable. Hay que estar siempre obsesionado con la calidad para mantener la mejora.

- Aprender paso a paso haciendo las cosas. Elaborar paso a paso su propia confianza.

El centro de la mejora de la calidad es en el uso correcto de los recursos humanos. Se sugiere agregar las siguientes oraciones a todas las descripciones de puesto:

- Preguntar siempre: ¿Cómo podemos hacer mejor las cosas de mi alrededor?

- Preguntar: ¿Cómo puedo servirle mejor a nuestros clientes?

- Preguntar: ¿Cuáles son las dificultades, frustraciones e ineficiencias me impiden realizar mi trabajo como me gustaría hacerlo?

- Compartir las respuestas con los colegas, gerentes, proveedores y cuando sea apropiado con los clientes. •



CONFERENCIA REGIONAL DEL SUROESTE

14 OCTUBRE 2006 – Sábado

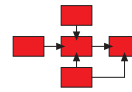
Francisco Grande Hotel
Casa Grande, AZ

Con la participación del renombrado autor y conferencista:

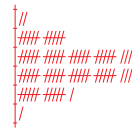
Tom Pyzdek

La conferencia estará enfocada hacia el tema

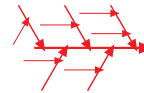
LAS SIETE HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD



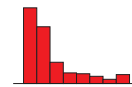
Diagramas de flujo



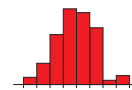
Hojas de verificación



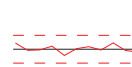
Diagramas de causa y efecto



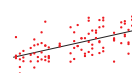
Gráficas de Pareto



Histogramas



Gráficas de control



Gráficas de dispersión

CONFERENCIA REGIONAL DEL SUROESTE

Esta conferencia contará con la presencia de miembros de Phoenix, Tucson y Nogales.

Este seminario/taller/reunión/foro es una alternativa a las necesidades profesionales para los miembros de ASQ que no pueden asistir a las reuniones regulares debido a obligaciones personales o de trabajo.

La conferencia es aplicable para cualquiera que recién comience en el área de calidad o como curso de repaso para los profesionales de la calidad con experiencia.

Habrán actividades sociales después de la conferencia que incluyen golf, compras o recreación.

Costo Estimado: \$25 US Dls. que incluye un desayuno y la conferencia.

Los gastos de transporte, hospedaje y demás servicios son responsabilidad de cada asistente

MÁS DETALLES EN LOS SIGUIENTES MESES