



## Editorial

Los Ocho Principios de la Administración de la Calidad:

### TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS

Este Principio enfatiza la necesidad de pensar y actuar de manera objetiva al momento de tomar decisiones que afecten al Sistema de Calidad de una organización. Decidir en base a datos es decidir con objetividad.

Desafortunadamente, nuestro medio no se caracteriza por la objetividad, sino por el contrario, por la subjetividad. Es por ello que en muchos de nuestros cursos incluimos el tema relativo a la objetividad, sabiendo que ésta es sinónimo de eficacia y calidad.

Los Estándares ISO 9001:2000 e ISO/TS 16949:2002 establecen claros requerimientos respecto a la obtención y uso de datos a la hora de tomar decisiones. Específicamente, la cláusula 8.4 “Análisis de Datos” del ISO 9001 e ISO/TS 16949:2002 y la 8.4.1 “Análisis y Uso de Datos” del ISO/TS, estipulan la necesidad e importancia de la determinación, obtención y análisis de datos que conduzcan a un mejor sistema y a lograr mayor satisfacción del cliente.

Desafortunadamente, lo que ocurre en la mayoría de las ocasiones es que cuando se trata de atacar un problema o resolver una no-conformancia, la tendencia general es a saltar de inmediato a conclusiones basándonos en nuestros sentimientos, prejuicios o “corazonadas” sin haber hecho previamente la tarea, o sea, seguir, de manera estructurada, un patrón de análisis que nos lleve a conclusiones bien fundamentadas y ciertas.

Por lo tanto, la correcta aplicación de este Principio redundará en beneficios tangibles para las empresas ya que al tomar decisiones sobre bases sólidas, la posibilidad de obtener conclusiones acertadas y confiables se verá incrementada de manera substancial.

Ing. Ismael Cantú de la Torre  
Director General

# EN PROCESO NUEVO ESTÁNDAR ISO SOBRE SEGURIDAD EN ALIMENTOS

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), está dando los toques finales a un nuevo estándar enfocado a la Administración de Sistemas de Seguridad en Alimentos, el cual se espera sea publicado oficialmente a finales de este año, y que será denominado ISO 22000.

EL ISO 22000 viene a ser una combinación de los conceptos de administración de la calidad del conocido estándar ISO 9001:2000 con los principios del HACCP (Análisis de Riesgos y Puntos de Control Críticos) desarrollado por la Comisión Codex Alimentarius.

La seguridad de los alimentos se refiere a la presencia de riesgos (toxinas, residuos químicos, contaminantes, etc.) en la comida al momento de consumirla.

El nuevo estándar contempla tener aplicación en toda la cadena productora de alimentos: desde los agricultores, ganaderos y sus proveedores, procesadores y empaques, mayoristas y distribuidores, hasta supermercados y restaurantes.

A la fecha, el ISO 22000 tiene el nivel de DIS o “Draft International Standard” el cual es la antesala de su publicación como Estándar Internacional ISO, evento que se estima ocurrirá antes de que finalice este año.

---

## CURSOS EN EL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO

Para muchos de nuestros clientes, la capacitación que ofrecemos en TAC está orientada primordialmente hacia tópicos de carácter técnico: Calidad, Administración Ambiental, Requerimientos con enfoque estadístico, etc.

Sin negar lo anterior, deseamos enfatizar que, desde sus orígenes, nuestro despacho se ha preocupado por poner al alcance de sus clientes cursos que buscan promover el desarrollo del personal que integra las empresas.

Es por ello que ofrecemos cursos relativos al desarrollo de supervisores (cursos TBS y TAS) desarrollo de operarios (cursos de Relaciones Humanas, Seguridad Industrial, Productividad) y para empleados en general (cursos de desarrollo secretarial, de ortografía y redacción y de trato amable). Si su organización requiere de estos programas le agradecemos contactarnos para proporcionarles información detallada al respecto.

# IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Dado que el proceso de capacitación se desarrolla dentro del ambiente de un negocio u organización, podemos asegurar que su valor o aportación no queda definido sino hasta que se realice la medición correspondiente.

Sabemos que hay consenso respecto a que la capacitación es algo bueno, pero ¿qué tan bueno resulta un programa en realidad?.

Podemos asegurar que solamente contando con datos concretos y válidos será posible demostrar que la capacitación fue en realidad una productiva inversión y no solamente algo que se llevó a cabo para cubrir algún tipo de requerimiento.

Creemos, por lo tanto, que la medición de la efectividad de la capacitación no es menos importante que la medición de los resultados globales del negocio.

Consideramos conveniente recordar que la evaluación de la capacitación, según el experto norteamericano Donald Kirkpatrick se puede realizar en cuatro niveles:

- Nivel 1      Evaluación de Reacciones: Se lleva a cabo al término del evento de capacitación con objeto de recabar las impresiones de los participantes respecto al instructor, el contenido del curso, las instalaciones, horarios, etc.
- Nivel 2      Evaluación de Conocimientos: Se realiza para detectar qué tanto aprendieron los participantes. Se lleva a cabo aplicando pruebas y tests de conocimientos.
- Nivel 3:      Evaluación de Utilización de lo Aprendido: Sirve para determinar si lo que se vió en el curso se está poniendo en práctica.
- Nivel 4:      Evaluación de Resultados: Para definir el impacto económico que se alcanza gracias al programa de capacitación realizado.

# LISTADO GENERAL DE CURSOS OFRECIDOS POR



(Agradeceremos marcar en los recuadros los cursos de los que requiere información detallada y envíe esta solicitud al tel/fax 01 (81) 83 35 72 91 o al mail [tac@iso-qs9000.com.mx](mailto:tac@iso-qs9000.com.mx))

Lada sin costo: 01800 503 6290

## **CURSOS EN EL ÁREA DE ISO/TS 16949:2002**

- Seminario ISO/TS 16949:2002 para Ejecutivos (en Español o Inglés)
- Conocimiento del ISO/TS 16949:2002
- Formación de Auditores Internos ISO/TS 16949:2002
- NUEVO*  Conocimiento de Requerimientos Específicos de Clientes Automotrices (GM, Ford, Daimler-Chrysler, Visteon y Delphi)
- Taller de Enfoque de Procesos (Industria Automotriz)
- Administración de Proyectos de Mejora Continua
- NUEVO*  Conocimiento del Estándar ISO 19011
- Curso de Perfeccionamiento de Auditores Internos ISO/TS

## **CURSOS PARA PROVEEDORES DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ**

- Curso de "Core Tools": AMEF, PPAP y APQP & CP
- Curso de "Core Tools": SPC (Control Estadístico de Proceso) y MSA (Análisis de Sistemas de Medición)
- Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)
- Proceso de Aprobación de Partes para Producción (PPAP) 3a Edición
- Planeación Avanzada de la Calidad del Producto y Plan de Control (APQP&CP)
- Análisis de Sistemas de Medición (MSA) 3ª Edición
- Control Estadístico de Proceso (SPC)
- Conocimiento de Requerimientos Específicos de Clientes Automotrices (GM, Ford, Daimler-Chrysler, Visteon y Delphi)
- Administración de Proyectos de Mejora Continua
- Herramientas Estadísticas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad
- Técnicas Estadísticas para la Determinación de la Satisfacción del Cliente
- Método de las Ocho Disciplinas (8D)
- Sistema de los Siete Pasos
- Análisis de Causa-Raíz
- Métodos a Prueba de Error (Poka-Yoke)
- Teoría de Restricciones (TOC)
- Diseño de Experimentos (DOE)
- Benchmarking
- Formación de Instructores Técnicos (CITI)

## **CURSOS EN EL ÁREA DE V.D.A. 6.1**

- Conocimiento de los Requerimientos V.D.A. 6.1
- Formación de Auditores Internos V.D.A. 6.1

## **CURSOS EN EL ÁREA DE ISO 9001:2000**

- Seminario ISO 9001:2000 para Ejecutivos (en Español o Inglés)
- Conocimiento del Estándar ISO 9001:2000
- Taller de Enfoque de Procesos
- Formación de Auditores Internos ISO 9001:2000
- Conocimiento del Estándar ISO 19011
- Perfeccionamiento de Auditores Internos ISO 9001
- Administración de Proyectos de Mejora Continua
- Análisis de Causa-Raíz
- Formación de Instructores Técnicos (CITI)
- Técnicas Estadísticas para la Determinación de la Satisfacción del Cliente

## **CURSOS EN EL ÁREA DE ISO 14001:2004**

- NUEVO*  Conocimiento de Sistemas de Administración Ambiental conforme al Estándar ISO 14001:2004
- NUEVO*  Curso de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales
- NUEVO*  Formación de Auditores Internos ISO 14001:2004

## **CURSOS OHSAS 18001**

- NUEVO*  Conocimiento de Sistemas de Administración de Salud y Seguridad conforme a la Especificación OHSAS 18001
- NUEVO*  Formación de Auditores Internos OHSAS 18001

## **CURSOS DE APLICACIÓN MULTIPLE**

- Técnicas Básicas de Supervisión (TBS)
- Técnicas Avanzadas de Supervisión (TAS)
- Curso Intensivo de Técnicas de Instrucción (CITI - Instructores Técnicos)
- NUEVO*  Elaboración de Manuales y Procedimientos para Sistemas Administrativos
- NUEVO*  Ortografía y Redacción
- Atención Amable

## **CURSOS A NIVEL OPERADOR**

- Prosperidad en la Empresa
- Productividad y Calidad
- Comunicación y Relaciones Humanas
- Seguridad Industrial
- Control Estadístico de Proceso (SPC) para Operadores

# TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION PROGRAMACION DE CURSOS ABIERTOS


**2                      0                      0                      5**

<b>CURSO</b>	Abr.	May.	Jun.
<b>Formación de Auditores Internos ISO/TS 16949:2002</b>		<b>13 y 14</b>	
<b>“Core Tools”: SPC (Control Estadístico de Proceso) y MSA (Análisis de Sistemas de Medición)</b>	<b>6 y 7</b>		<b>1 y 2</b>
<b>“Core Tools”: APQP&amp;CP, AMEF y PPAP</b>	<b>8 y 9</b>		<b>3 y 4</b>

- \* Los cursos están programados para impartirse en la ciudad de Monterrey, N.L.
- \* Fechas sujetas a cambio, en caso de presentarse circunstancias fuera de nuestro control.

***Si desea recibir nuestro Catálogo General de Cursos 2005,  
favor de solicitarlo a nuestros teléfonos o correo electrónico.***

***Para informes y reservaciones, favor de comunicarse al tel/fax: 01 (81) 8335 7291 o e-mail: tac@iso-qs9000.com.mx***  
TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN, S.A. DE C.V.

INFO TAC es un boletín electrónico bimestral  ativamente a los clientes de TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN, S.A. DE C.V., empresa dedicada a la Consultoría y Capacitación relativa a ISO/TS 16949:2002, ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y otros Sistemas Administrativos enfocados al mejoramiento de la calidad y productividad de las organizaciones.

Río Orinoco 173 ote. Despacho 204  
Col. Del Valle, Garza García, N.L.  
C.P. 66220

Teléfonos: (0181) 8335 7291  
(0181) 8335 0948  
Email: tac@iso-qs9000.com.mx

Lada sin costo : 01800 503 6290  
página web: [www.iso-qs9000.com.mx](http://www.iso-qs9000.com.mx)