



## Editorial

Los Principios para la Administración de la Calidad:

### ENFOQUE EN EL CLIENTE

El tener una cultura orientada al cliente es fundamental para el éxito y permanencia de toda organización.

Tanto el ISO 9001:2000 como el ISO/TS 16949:2002 requieren que el cuidado, atención, servicio y satisfacción del cliente sean promovidos y logrados constantemente por la empresa.

Estos estándares mencionan, entre otros requerimientos, los siguientes:

- Tener definidos quiénes son los clientes de cada proceso.
- Tener claramente definidos cuáles son sus requerimientos, necesidades, expectativas y preocupaciones.
- Comunicar a toda la organización los requerimientos del cliente.
- Contar con canales formales de comunicación con el cliente.
- Tener nominado a un representante del cliente dentro de la organización.
- Atender y resolver con puntualidad las sugerencias, cambios y quejas del cliente.
- Concientizar al personal acerca del impacto que pueden tener en el cliente las No-Conformidades que se lleguen a generar.
- Conocer el grado de satisfacción que tiene el cliente respecto a nuestro producto / servicio.

Lo anterior enfatiza la importancia que “el cliente” tiene en todo Sistema de Calidad.

Ya no es suficiente conocer los procedimientos y cumplirlos fielmente.... ahora lo que se requiere es saber, en primer lugar, si lo que estamos produciendo es lo que el cliente esperaba.

Como última reflexión, las auditorías de Tercera Parte que se están llevando a cabo actualmente, tienen como punto focal el grado al cual se están cumpliendo las expectativas del cliente. En otras palabras, los auditores auditan “con ojos del cliente”.

Estamos seguros que la aplicación de este renovado enfoque elevará el nivel de calidad de nuestras organizaciones.

Ing. Ismael Cantú de la Torre  
Director General

# EATON INDUSTRIES OBTIENE EL CERTIFICADO ISO/TS 16949:2002

A finales del pasado mes de Junio, Eaton Industries, S.A. de C.V., empresa manufacturera de diferenciales auto-bloqueables ubicada en la ciudad de Reynosa, Tamps. recibió la Certificación ISO/TS 16949:2002 después de haber aprobado exitosamente la auditoría de Tercera Parte realizada por el Registrar DNV Certification, Inc.

Eaton tuvo a bien encomendar a TAC las labores de consultoría y capacitación de su personal, a través de las cuales alcanzó la meta fijada en un tiempo extremadamente breve.

Por medio de estas líneas enviamos una cordial felicitación a sus directivos, los Sres. Raine Williams y Chris Zajac, a la Gerente de Calidad, Belinda Suárez y a todos los empleados y trabajadores de Eaton Industries con cuya activa participación fue posible obtener este señalado logro.

---

## LA IATF EMITE DOS NUEVAS INTERPRETACIONES RESPECTO AL ISO/TS 16949:2002

La IATF (International Automotive Task Force) liberó en fecha reciente dos nuevas Interpretaciones para aplicarse al ISO/TS 16949:2002.

La primera de ellas ha quedado identificada con la clave SI 2 04, y en ella se establece que, a partir del 1° de Junio del presente año, el “Check List to ISO/TS 16949:2002” queda en categoría de documento obsoleto, por lo que dejará de utilizarse como herramienta de apoyo por parte de los auditores, ya sean de tercera, segunda o primera parte.

Este Check List ha dejado ya de estar a la venta. Su principal defecto fué que tendía a enfatizar el antiguo método de auditar “por cláusula”, dándole poco peso al Enfoque de Procesos.

La segunda interpretación, identificada como SI 4 04, se refiere precisamente al Enfoque de Procesos y su aplicación en auditorías ISO/TS. Menciona que la IATF espera que los auditores realicen su labor enfocándose primordialmente en los “Procesos Orientados al Cliente” (COP’s), los cuales son aquellos que se inician y concluyen en el cliente.

# GENERA ISO NUEVO ESTANDAR ORIENTADO A LA SATISFACCION DEL CLIENTE

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) acaba de editar un documento orientado a proporcionar guías para lograr satisfacer a clientes que hayan presentado alguna queja acerca del producto o servicio generado por la organización.

El Estándar ISO 10002 presenta un proceso para el adecuado manejo y solución de quejas planteadas por los clientes. Este documento ofrece una metodología muy completa que incluye: Principios, Elementos a considerar y Aspectos estructurales para la administración del proceso de atención a quejas, e incluye varias listas de verificación (check lists), formatos tipo y algunos ejemplos prácticos.

Su estructura facilita su integración a sistemas de administración de la calidad, tales como el ISO 9001:2000 y el ISO/TS 16949:2002, los cuales requieren que la alta gerencia se focalice en la satisfacción del cliente y la mejora continua.

---

## NUEVO TALLER PARA EL APRENDIZAJE DE METODOS “A PRUEBA DE ERROR”

A solicitud de varios de nuestros clientes del ramo automotriz, que previamente habían participado en nuestro curso de Métodos a Prueba de Error (Poka-Yoke), y que deseaban que sus ingenieros tuvieran la oportunidad de ampliar sus conocimientos a través del diseño y construcción de efectivos dispositivos Poka-Yoke que pudieran ser utilizados en sus procesos de manufactura, y al mismo tiempo que aprendieran la manera de implementar, a nivel operativo, la filosofía de “Cero Defectos”, en TAC nos dimos a la tarea de preparar el “Taller de Entrenamiento y Certificación en Métodos a Prueba de Error- Filosofía ZQC”.

Este Taller es eminentemente práctico, y tiene una duración total de cincuenta horas (veinte horas de taller presencial, más treinta horas dedicadas a realizar tareas específicas). Al término del mismo, la empresa dispone, además de personal altamente capacitado, de un impactante número de dispositivos especialmente diseñados para sus particulares necesidades, orientados a eliminar totalmente la posibilidad de errores en las áreas seleccionadas.

Como el lector podrá observar, este taller logra una relación costo-beneficio altamente productiva, ya que al instalar los dispositivos en él generados, se obtienen de inmediato sensibles reducciones de costos y No-Conformancias.

# TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION PROGRAMACION DE CURSOS ABIERTOS

**2                      0                      0                      4**

<b>CURSO</b>	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>Formación de Auditores Internos ISO/TS 16949:2002</b>		<b>24 y 25</b>		<b>26 y 27</b>	
<b>“Core Tools”: SPC (Control Estadístico de Proceso) y MSA (Análisis de Sistemas de Medición)</b>		<b>29 y 30</b>			<b>1 y 2</b>
<b>“Core Tools”: AMEF, PPAP y APQP &amp; CP</b>			<b>1 y 2</b>		<b>3 y 4</b>

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

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

***Si desea recibir nuestro Catálogo General de Cursos Cerrados 2004,  
favor de solicitarlo a nuestros teléfonos o correo electrónico.***



INFO TAC es un boletín electrónico bimestral que se envía gratuitamente 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 14001:1996 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