



# INFO TAC

Epoca II, N° 11      Noviembre de 2006

## Editorial

### EL VALOR DE LA CONFIANZA

Un elemento fundamental para el logro de la calidad lo constituye la adecuada relación cliente-proveedor.

La obtención del mutuo beneficio en esta relación es, inclusive, uno de los Ocho Principios de la Administración de la Calidad que establece el Estándar Internacional ISO 9000:2000.

Pieza clave en el éxito de esta relación es lo que conocemos como “confianza” o “confiabilidad”.

Cada vez estamos más inmersos en un mundo de inter-relaciones; es decir, cada vez más, dependemos de lo que hagan o nos proporcionen otras entidades o instancias con las que interactuamos.

Por otra parte, hablando en términos de enfoque de procesos, el nivel de calidad del output que logremos estará íntimamente ligado a la calidad de los insumos que nos proporcionen nuestros proveedores. Por lo que, a fin de evitar demoras y desperdicio es imprescindible tener un alto nivel de confianza dentro de esta relación bilateral.

Precisamente por lo anterior, la demanda de certificaciones de diversa índole se ha disparado a últimas fechas. El caso más representativo es el de los certificados ISO 9001:2000 que, a la fecha, suman ya más de 775,000 a nivel mundial.

Para el caso del proporcionamiento de servicios, la necesidad de tener un adecuado nivel de confianza antes de contratar a cierto proveedor, o asignar una tarea, se vuelve de capital importancia. Por ello no es de extrañar que el entorno de la capacitación ya se haya visto impactado por esta tendencia.

En este número de INFOTAC reseñamos los esfuerzos que se están realizando en estos campos, tanto por parte de organismos internacionales tales como AIAG (ver notas sobre certificación de conocimientos de Core Tools), como a nivel particular (ver nota sobre Cursos de Certificación para Especialistas en Análisis y Solución de Problemas).

Tenemos la certeza que esta tendencia continuará y que será de gran beneficio para la comunidad empresarial al elevar los niveles de confianza entre clientes y proveedores.

Ing. Ismael Cantú de la Torre  
Director General

## LANZA AIAG EL PROGRAMA DE CERTIFICACION DE CORE TOOLS

La AIAG ha iniciado un importante proyecto para, por primera vez a nivel mundial, validar y certificar los conocimientos y habilidades relativos a las Core Tools (APQP, PPAP, AMEF, MSA y SPC) de las personas que deseen sujetarse a dicho proceso. La certificación consiste en dos rigurosas pruebas aplicadas en las instalaciones de AIAG en Southfield, Michigan:

- Examen de Conocimiento: En el que se mide el grado de dominio de los conceptos teóricos y
- Examen de Aplicación: En que se evalúa, mediante casos prácticos, la habilidad del sustentante para aplicar la Core Tool en la que desee certificarse.

La certificación de cada Core Tool tiene una vigencia de cinco años y ésta atestigua que el participante aprobado posee los conocimientos y habilidades que son necesarios para cumplir con los requisitos de competencia establecidos en el ISO/TS 16949:2002 y en el Manual de Core Tools correspondiente.

Aquellos que obtengan uno de estos certificados formarán parte del grupo de élite de profesionales de la calidad que podrán demostrar su nivel ante la comunidad empresarial y sus clientes.

---

## INAUGURA CONSULTOR DE TAC EL SISTEMA DE CERTIFICACION DE DOMINIO DE CORE TOOLS DE AIAG

El pasado mes de Septiembre el Ing. Ismael Cantú Licón formó parte del reducido grupo de personas que participaron, en Southfield, Mich., en el Primer Programa de Certificación de Dominio de Core Tools instaurado por AIAG (Automotive Industry Action Group). El objetivo de esta certificación es el de garantizar el conocimiento y dominio de los métodos y sistemas contenidos en los manuales relativos a Core Tools que edita AIAG, de las personas que aprueban los rigurosos exámenes teórico/prácticos correspondientes.

Es para TAC motivo de orgullo que el Ing. Cantú Licón haya sido el primer experto, a nivel mundial, en haber sido certificado en los métodos y sistemas del Manual SPC y el haber sido uno de los cinco primeros en recibir el certificado de APQP y PPAP.

Vaya para él desde estas líneas nuestra felicitación más calurosa.

## REALIZA TAC CERTIFICACIONES SOBRE ANALISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS

A fin de satisfacer la creciente demanda de las empresas con respecto a contar con personal altamente calificado en los campos de Análisis y Solución de Problemas, durante el primer trimestre de este año el área de diseño de cursos de TAC estructuró, validó y puso en operación su “Programa de Certificación de Especialistas en Análisis y Solución de Problemas”, mediante el cual, a través de 24 intensas horas de trabajo, dota a los participantes con los conocimientos y habilidades necesarias para analizar y solucionar problemas específicos.

Durante este programa se profundiza en las más actualizadas metodologías de análisis y solución de problemas a través de sesiones de teoría, casos y el empleo de simulaciones computarizadas.

Se aplica, al finalizar el evento, un bien estructurado, completo y riguroso examen teórico-práctico, a fin de determinar quiénes se hacen acreedores al certificado respectivo.

Dadas las necesidades actuales de las organizaciones en este rubro, el programa ha recibido una positiva acogida por parte de la comunidad empresarial.

## LOS OTROS ESTANDARES ISO

La International Organisation for Standardization (ISO) es, como todos nuestros lectores saben, el más importante organismo generador de normas a nivel mundial.

El estándar mas conocido es, sin duda alguna, el ISO 9001:2000, norma relativa a la Administración de Sistemas de Calidad, de la cual más de 775,000 organizaciones en el mundo ostentan el correspondiente certificado.

Otro estándar que ha logrado una importante posición es el ISO 14001:2004, relativo a Sistemas de Administración Ambiental.

De igual manera, en el área automotriz la Especificación ISO/TS 16949:2002 goza de gran aceptación, debido principalmente, al requerimiento que de ella han hecho los más importantes fabricantes de autos del mundo.

Sin embargo, existen otros estándares ISO, no tan difundidos, mas no por ello menos importantes, los cuales merecen mencionarse:

- ISO 10014:2006: Lineamientos para establecer los beneficios financieros y económicos de los Sistemas de Calidad.
- ISO 13485:2003: Sistemas de Calidad relativos a Dispositivos Médicos.
- ISO 17025:2005: Requerimientos generales de competencia de Laboratorios de Calibración y Pruebas.
- ISO 19011:2002: Lineamientos para auditar Sistemas de Calidad y/o Ambientales.
- ISO 20000:2005: Especificación para la Administración de Servicios.
- ISO 22000:2005: Sistemas para la Administración Segura de Alimentos.
- ISO 27000:2005: Sistemas para la Administración de la Seguridad de la Información.

Finalmente, debemos mencionar a la Especificación OHSAS 18001:1999 (Sistemas de Administración de Salud y Seguridad), la cual, no obstante no haber sido editada por ISO, presenta una estructura alineada a los estándares que genera esa organización y goza también de generalizada aceptación.

## TOMA IMPULSO LA DIVISION DE DESARROLLO PERSONAL DE TAC

Como respuesta a múltiples solicitudes de nuestros clientes, y apoyados en sólidas experiencias previas, la Dirección de TAC decidió promover una línea de cursos orientada a mejorar el desempeño y actitud personal de los empleados de las diferentes organizaciones con las que colaboramos.

Conforme a ese lineamiento, la División de Desarrollo Personal pone a disposición de nuestra clientela los siguientes programas:

- Curso de Excelencia en la Relación Cliente/Proveedor:  
Orientado a desarrollar habilidades y actitudes que optimicen la relación con los clientes y proveedores.
- Curso de Excelencia en el Servicio al Cliente:  
Enfocado a mejorar la calidad del trato que damos a nuestros clientes externos e internos.
- Curso de Ortografía y Redacción para Ingenieros y Técnicos:  
Cuyo objetivo es mejorar sustancialmente la calidad de las comunicaciones escritas que se generan en la empresa.
- Curso de Desarrollo para Asistentes Ejecutivas:  
Orientado a mejorar el desempeño de las secretarias y asistentes de gerencia y dirección.

Anexamos al presente INFOTAC los temarios de cada uno de estos programas, a fin de que nuestros lectores tengan la oportunidad de conocer más acerca de ellos.



## TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION PROGRAMACION DE CURSOS ABIERTOS

2 0 0 7

<b>CURSO</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MZO</b>	<b>ABR</b>	<b>MYO</b>	<b>JUN</b>
<b>Formación de Auditores Internos ISO/TS 16949:2002</b>		<b>2 y 3</b>			<b>11 y 12</b>	
<b>Formación de Auditores Internos ISO 14001:2004</b>			<b>9 y 10</b>			
<b>Conocimiento y Auditoría Interna OHSAS 18001</b>				<b>27 y 28</b>		
<b>“Core Tools”: SPC 2ª Edición (Control Estadístico de Proceso) &amp; MSA 3ª Edición (Análisis de Sistemas de Medición)</b>		<b>23 y 24</b>				<b>22 y 23</b>
<b>“Core Tools”: AMEF (3ª Ed.), PPAP (4ª Ed.) y APQP&amp;CP</b>	<b>26 y 27</b>		<b>23 y 24</b>		<b>25 y 26</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.

### TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION, S.A. DE C.V.



INFO TAC es un boletín electrónico que se envía gratuita y periódicamente a los clientes de TECNICAS PARA ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION, S.A. DE C.V., empresa dedicada a la Consultoría y Capacitación relativa a ISO/TS 16949:2002, ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001 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: (81) 8335 7291  
(81) 8335 0948

Email: [tac@tac-consultores.com.mx](mailto:tac@tac-consultores.com.mx)

página web: [www.tac-consultores.com.mx](http://www.tac-consultores.com.mx)