

La calidad debe entenderse como el grado de satisfacción de la población por lo que las acciones de la calidad deben extenderse a todo tipo de organización ya no solamente a las empresas y organizaciones de transformación y servicios, sino también a los gobiernos y organizaciones no gubernamentales, quienes en su quehacer deben asegurar el bienestar integral, para lo que deben aplicar sistemas de administración de la calidad total que, teniendo como objetivo el bienestar integral, se involucre a todos los actores para que los programas sean consensuados y todos participen comprometidos en su éxito.

Esta declaración emanó del XXXV Congreso Nacional de Control de Calidad realizado en Monterrey, N.L. del 3 al 6 de octubre conjuntamente con la 26 Convención Nacional de Círculos de Calidad, 16 Seminario México Asia Pacífico de Calidad y Foros Internacionales de la ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18000.

Al dar la bienvenida al evento, el Dr. Arturo Bustani, rector del ITESM y Presidente de la Comisión Organizadora del Congreso, hizo referencia a la evolución del control de calidad que actualmente es un enfoque administrativo eminentemente preventivo. La Dra. Miflora Gatchalian, secretaria general honoraria de la Organización Asia Pacífico de Calidad, describió la evolución que ha venido teniendo el movimiento Asia Pacífico por la Calidad del cual México es co-fundador.

El Ing. José Fco. González Prado, Presidente del Instituto Mexicano de Control de Calidad, A.C. anunció los resultados del Premio Internacional Asia Pacífico de Calidad cuyos ganadores presentaron sus modelos de Calidad en el 16º Seminario México Asia Pacífico de Calidad Total. El premio fue presidido de 2001 a 2006 por el Instituto Mexicano de Control de Calidad en reconocimiento al enfoque del Sistema de Administración de la Calidad Total - SACT, diseñado por IMECCA que sigue siendo un benchmark a nivel mundial. En la actualidad, cobra aún más importancia su aplicación en las empresas mexicanas considerando que dentro de 10 o 15 años solamente sobrevivirán las empresas de clase mundial.

## PRESENTACION DE LOS MODELOS DE LOS GANADORES DEL PREMIO IAPQA'07

El modelo de Calidad Total de Nacional Financiera hizo posible el proceso de transformación como lo denominan, en el cual se da especial importancia al enfoque al cliente con lo que han logrado ofrecer servicios bancarios para el fomento empresarial que han facilitado el desarrollo de las empresas pequeñas y medianas del país. El Ing. José de Jesús Moreno Ruiz, Gerente General de la Div. Centro Occidente describió su modelo de calidad con el que iniciaron en 1990 su camino para incorporarse a la competitividad organizacional y que los ha llevado a que en la actualidad ofrezcan un servicio fuertemente orientado al cliente, tengan una administración planeadora y participativa, así como una métrica integral con la que se corrobora la efectividad de la organización. El CENDI No. 5, Laura Rojas de Colosio, dejó ver que en la educación también deben establecerse sistemas de calidad como estrategia para asegurar se proporcione una educación de calidad, que en su caso están formando niños con un alto nivel de conocimiento, valores de nobleza y comportamiento de sociabilidad.

## ARMONIA LABORAL Y ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Las presentaciones sobre Armonía Laboral y Administración del Conocimiento se llevaron a cabo en el EGADE- ITESM sobresaliendo la 26ª CONVENCION NACIONAL DE CIRCULOS DE CALIDAD en la que se enfatizó la importancia del factor humano en la calidad pero además, la influencia positiva que juega el proceso participativo no solamente en el mejoramiento continuo de las operaciones, sino principalmente en el mejoramiento de la relación laboral y el fortalecimiento de la armonía laboral.

## INOCUIDAD Y CALIDAD EN LOS ALIMENTOS.

Miflora Gatchalian, experta mundial de la OMC describió los enfoques para evaluar los riesgos asociados a la contaminación microbiológica o química de alimentos recomendando seguir métodos semicuantitativos que ponderen el peligro, la frecuencia de ocurrencia y su detectabilidad. José del Toro Sánchez describió el programa de Excelencia del Producto que va más allá de la visión HACCP, incluyendo los aspectos de calidad del producto. La Entidad Mexicana de Acreditación - Ema - por su parte, se refirió

a la familia ISO 22000 que se complementa con las normas ISO 22004 que guía en la implementación de la inocuidad alimentaria, la ISO 22003 que establece los lineamientos para acreditar los certificadores y la ISO 22005 que establece los requisitos de trabajo para disminuir los riesgos de bioterrorismo. Vilma García, experta de IMECCA en inocuidad alimentaria, moderó las presentaciones del área concluyendo que debe diferenciarse inocuidad, calidad y eficiencia y si bien los 3 aspectos deben optimizarse, lo relativo a inocuidad es prioritario.

## MUESTREO Y ESTADÍSTICA APLICADA.

Las áreas de Calidad en la Cadena de Suministro y Seis Sigma se combinaron correspondiendo al Ing. Carlos Vilchis Villaseñor disertar sobre el muestreo con número de aceptación cero. José Luis Estrada Jasso, por su parte, trató ampliamente el tema de las pruebas de hipótesis y su aplicación en las decisiones de proyectos de mejora.

## FOROS DE ISO 9000, ISO 14000 Y LA OHSAS 18000.

Durante las presentaciones de los Foros se hizo ver que ya es una tendencia que las organizaciones integren sus programas Medio Ambiental y de Salud y Seguridad Ocupacional, con el Sistema de Administración de Calidad con lo cual se ha logrado que la Administración Ambiental y de Salud y Seguridad Ocupacional sean sistémicos y no orientados a resolver únicamente problemas puntuales. Fuerte énfasis se dio al Análisis de Riesgos de modo que se anticipen situaciones de peligro y se establezcan medidas que reduzcan los riesgos ambientales y de seguridad.

## CONCLUSIÓN

Se enfatizó que si bien, en promedio, nuestro país se ha rezagado en materia de competitividad, hay organizaciones mexicanas de clase mundial que son un ejemplo a seguir por las demás organizaciones de la rama, para ir avanzando hacia mayores niveles de competitividad y así propiciar un mayor desarrollo económico y bienestar en el país.

Igualmente, se reforzó la convicción de que la calidad es un modo de vida y a través de la calidad en la educación debemos construir un nuevo tipo de persona quien contribuirá eficazmente con calidad, productividad y conciencia ambiental en las organizaciones del futuro.

El Ing José Francisco González Prado, Presidente de IMECCA al clausurar los trabajos de la reunión indicó que los resultados del Congreso se presentarán en Shanghai, China sede de la 12ª Conferencia de la Organización Asia Pacífico de Calidad en que se entregarán los premios Internacionales Asia Pacífico de Calidad, que recibirán tres organizaciones mexicanas.

Atentamente,

Lic Patricia González Prado- Comunicaciones  
IMECCA,A.C.

## 26 CONVENCION NACIONAL DE CIRCULOS DE CALIDAD.



Las presentaciones de los casos de éxito de los grupos de trabajo fueron moderadas por los Dres. Manu Vora de EEUU y el Dr. José Gatchalian de Filipinas, así como por la Lic. Vilma García, subdirectora del IMECCA. Se tuvieron presentaciones de Círculos de Calidad, Grupos de Alto Desempeño, Equipos Seis Sigma, Equipos Kaizen y de Mejora Incremental, que mostraron cómo los grupos van evolucionando en sus alcances y metodologías de mejora y que no importa cómo se les denomine mientras exista un trabajo de grupo eficaz. Intervinieron varios grupos: CFE Div. Centro Occidente, C.F.E.-C.C.C. Hualná. Conductores Monterrey Planta San Luis; Viakable Planta Monterrey; C- Cor de México y de Plantronics México ambas de Tijuana, Grupo Vitro, México, Grupo Vitro Mexicali, entre otros que son organizaciones que han alcanzado un alto grado de desarrollo de sus procesos participativos.



Alberto Bustani, rector del ITESM-Monterrey y presidente de la Comisión Organizadora del Congreso declara inaugurado el evento.



El Dr. José Gatchalian en su presentación plenaria mencionó que en Asia se ha alcanzado la denominada Armonía Laboral que tanto ha influido en la calidad y productividad de esos países. Por su parte, Vicente Calderón, Líder de Sistemas de Trabajo de Alto Desempeño de la CFE, Div. Centro Occidente, describió la evolución que han tenido las actividades de grupos de trabajo en su división, que tienen el propósito de mejorar el uso de todo el talento de las personas, nuevas formas de hacer su trabajo, favorecer la innovación y creatividad y eliminar rutinas de trabajo al otorgar mayor facultamiento.

Uno de los actos principales en la inauguración consistió en la presentación del PREMIO AGAPITO GONZALEZ AL FOMENTO A LA CALIDAD el cual se entregó a la Ing. Maribel López Martínez, Directora Ejecutiva de ema, entidad mexicana de acreditación en reconocimiento a su valiosa actividad al frente de ema desde su fundación en 1999 habiéndola consolidado como un ente de acreditación de gran reconocimiento internacional que prestigia a México y sus instituciones, su apoyo a las actividades de IMECCA en su misión de difundir la calidad, así como por su reciente publicación del libro sobre Certificación de Calidad que ha tenido amplia aceptación.

