# Conferencias

# 3er Seminario en Calidad 2014

Seguridad e Innovación Tecnológica

Universidad Autónoma Metropolitana

Casa abierta al tiempo Azcapotzalco

## 28,29 y 30 de Enero

### Martes 28 Conferencias

10:00 Ceremonia de Apertura
Autoridades de la UAM Azcapotzalco

10:30 ISO 27,000 Seguridad de la Información.
Ing. Hugo López Reyes
ISQS Consultores

11:30 Internet y los estándares de calidad.
Lic.Andrea Villegas
Asociación Mexicana de Internet

13:00 "Solución de problemas para las organizaciones Mexicanas". Nuevas estrategias y beneficios desarrollados en empresas japonesas.
Mayela Escobedo
Asociación de ex becarios de AOTS México Japón

14:30 Detección y respuesta ante amenazas para ambientes móviles y virtuales
Ing. Alejandro García Hernández
OCM-IT

### Miércoles 29 Panel

10:00 "El sistema de calidad UAM y otras normas que aportan valor a los procesos"
E. en Arq. Eduardo Kotásek González
Jefe del Departamento de Procesos y Técnicas de Realización
Ing. Juan Carlos Pedral Valencia
Coordinador de la Coordinación de Servicios de Cómputo
Mtro. Alfonso de la Torre Vega
Jefe de la oficina de Protección Civil y Gestión Ambiental

11:30 Seguridad de la Información y Redes Sociales

- "Seguridad de la información"
  Alejandro Morelieras
  Hirám Maldonado
- "Delitos Cibernéticos"
  Mtro.Victor Hugo Ramos Ortiz
  Subsecretario de información e Inteligencia Policial Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.
- "Defensa de Derechos de Propiedad Intelectual".
  Ing. Fernando Becerril Orta

13:00 "La tecnología y la innovación "
Ing. Jorge Gómez García - LG México
Ing. Saúl Rojo - Ct Internacional
Ing. Angélica Granados -Devant It

14:30 Ceremonia de Clausura
M.I.C Abelardo González Aragón
Secretario de la Unidad

### Jueves 30 Talleres

10:00 a14:30 5's una Herramienta de Calidad
Darío F. Aceves López
Alejandro B. Rossetti García

10:00 a14:30 Introducción a la norma ISO 9001:2008
Lic. Gina Ortiz Hernández

10:00 a14:30 Equipos de Alto Desempeño
Lic. Rodolfo del Corral

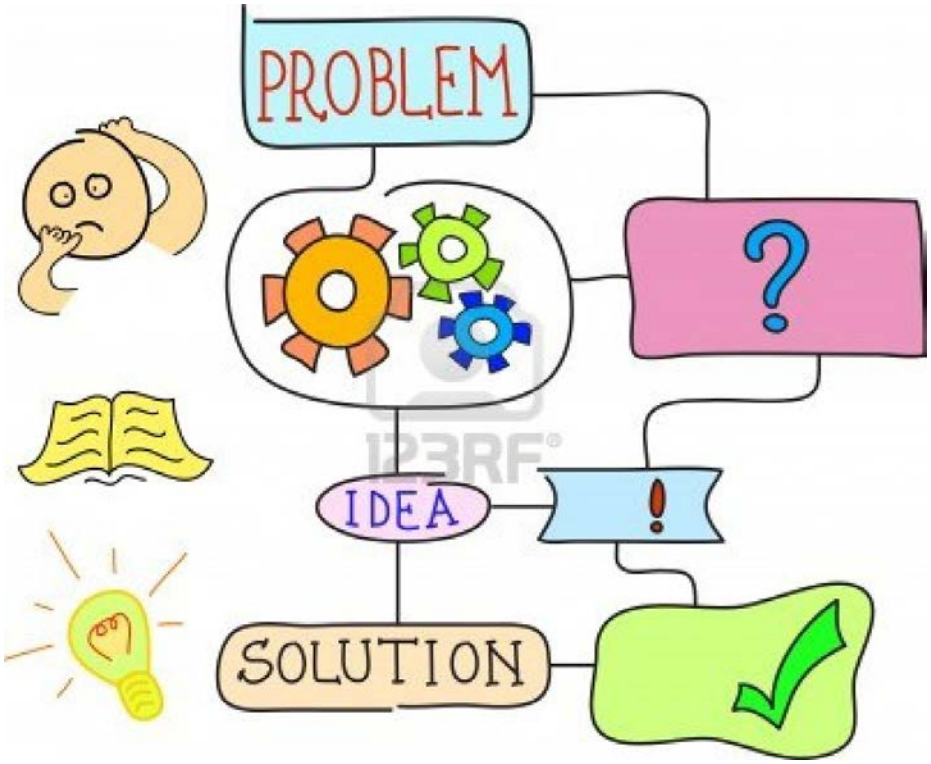
10:00 a14:30 Tecnología creativa con Dispositivos Móviles
Mtro. Victor Collantes
Lic. María Guadalupe Rojas Navarrete
**Requisito: Traer un celular dañado sin importar el modelo.**

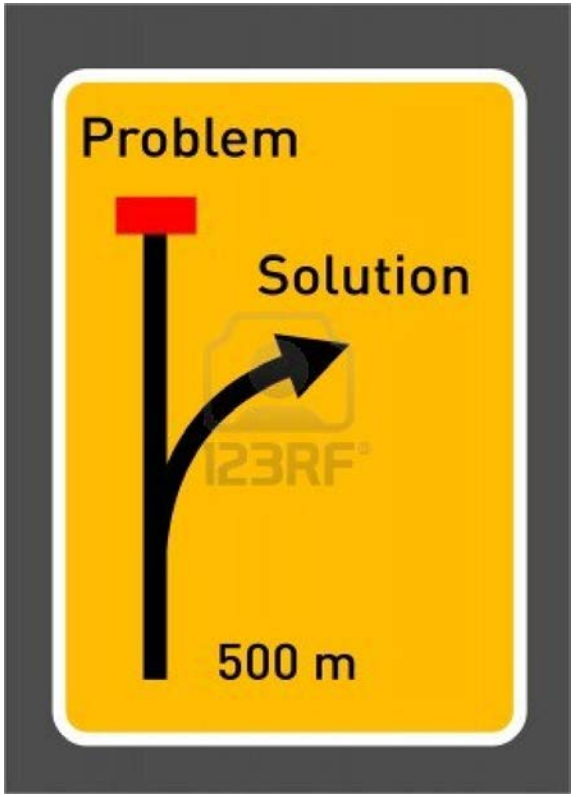
CBI División de Ciencias Básicas e Ingeniería UAM-Azcapotzalco
CSH
CyAD Ciencias y Artes para el Diseño
OGC Oficina de Gestión de Calidad
AMIPCI
Ciudad de México Distrito Federal
SSP
México Japón EXAOTS
LG
OCM-IT
Colegio de Ingenieros en Sistemas de Información, Computación y Comunicación
BC&B Becerril, Coca & Becerril, S.C. Expertos en Propiedad Intelectual desde 1969

# Oswaldo Salvador Ramírez Luna

- Ing. Metalúrgico, Instituto Politécnico Nacional, ESIQIE, generación 1996-2000
- Ingeniero de Calidad para plantas de Fundición, Maquinado, Pintura, Embarques y Proveedores en SanLuis Rassini (2001 – 2005)
- Jefe de Calidad planta Aluminio en Nissan Mexicana Planta Aguascalientes (2006-2012)
- Primer lugar a nivel NISSAN México por proyecto QC Story de "Reducción del % de impregnación en Monoblock MR para TIIDA y SENTRA
- Consultor Senior en AOTS México (2012 – a la fecha)
- Consultor Black Belt - Six Sigma
- Cursos de Entrenamiento en Nagoya Japón 2013 en PMTC "Production Management Training Course"

# Solución de Problemas



# Objetivo General

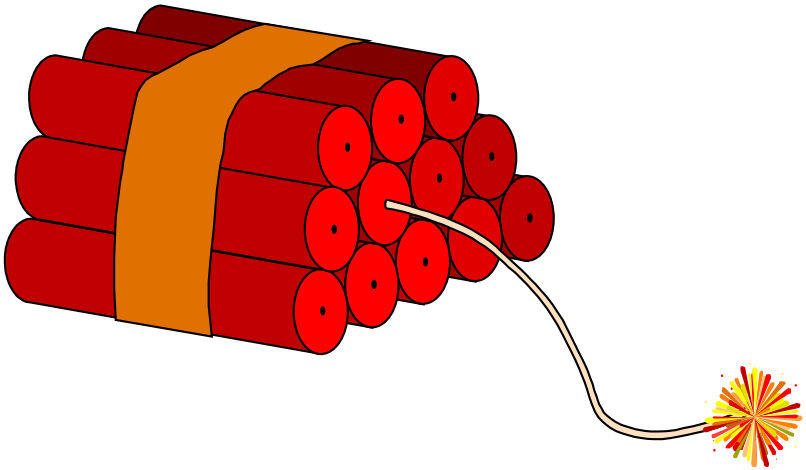
*Conocer y entender que la solución de problemas es una parte muy importante dentro de los ámbitos personales, empresariales, y estudiantiles para el buen funcionamiento, y la creación de organismos de clase mundial.*

## Principio Básico de Kaizen

**Genchi Genbutsu**

**Ve y mira por ti mismo en el piso de la fábrica**

# PROBLEMA

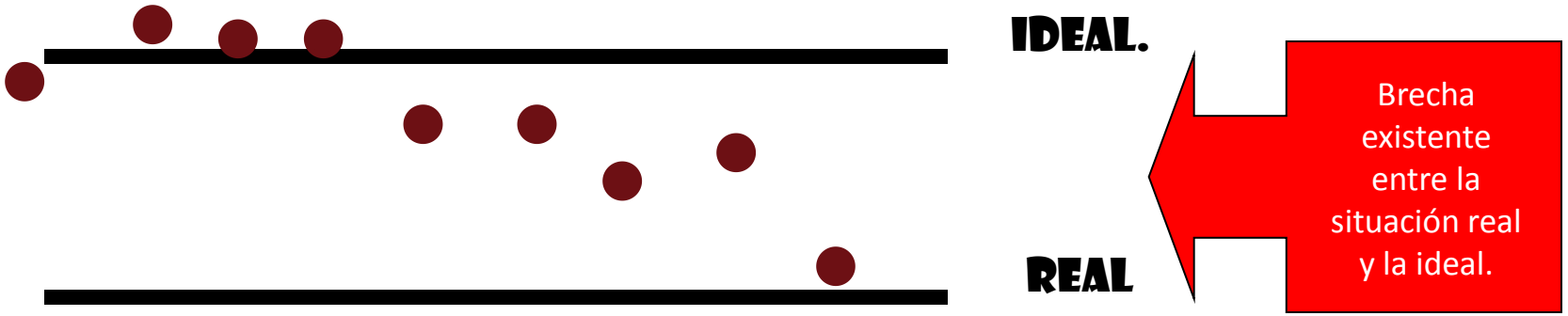


**“Un problema es el resultado no deseado de una tarea”**

**(Hitoshi Kume)**

# PROBLEMA

- Un problema es la brecha entre una situación ideal y la situación real que se tiene.




( Katsuya Hosotani )

# La solución de problemas, una habilidad compleja para gente creativa.

How to Do KAIZEN

***Un problema es la brecha entre el estándar y la realidad.***

- Ideal
- Criterio, estándar
- Estado actual

Discrepancia con el ideal. (reto más difícil)

Discrepancia con estándar o criterio. (problema cotidiano)

***Enfoque tradicional para resolver problemas.***

El problema aparece → Se actúa contra el fenómeno (síntoma) → Los síntomas desaparecen. → Problema resuelto.

Tenemos el hábito de pensar que si los síntomas desaparecen el problema está resuelto

Creemos que el problema se resolvió pero sigue presente.

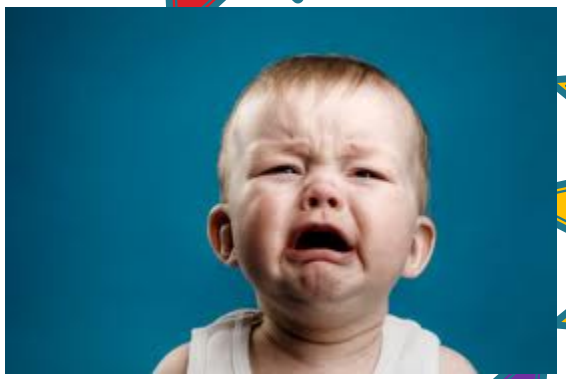
***Enfoque analítico para resolver problemas.***

El problema aparece → Se identifican las causas. → Se actúa contra las causas.. → Los síntomas desaparecen → Problema resuelto..

En este caso el problema ha sido resuelto realmente y no aparecerá nuevamente.

Que no tengamos $$$ para el reventon

Que el América gane el campeonato



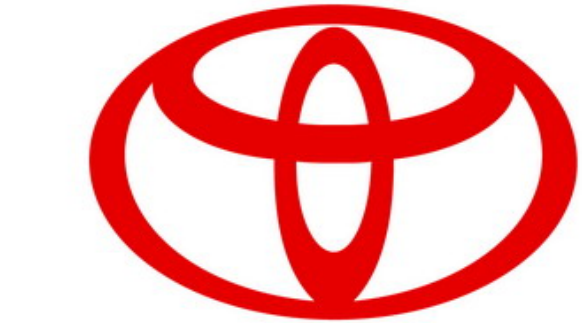
Que no salgamos bien preparados

Que no saquemos buenas calificaciones

Que no encontremos trabajo

# «No tener problemas, es un problema»

# 10 consejos para Enfrentar los problemas que aparecen en el sitio de trabajo.



1.- Es una mentira decir que no tenemos problemas, los problemas existen y están dondequiera, activamente hay que buscarlos y solucionarlos.

2.- Utilice datos, no intuición. observa el lugar de trabajo cuidadosamente y basa en los hechos y datos tus soluciones.

3.- Tu no puedes ganar con las manos vacías, utiliza herramientas con efectividad y eficiencia.

**4.- Las habilidades son importantes, y su uso en equipo alcanza mejores resultados.**

**5.- No es conveniente hacerlo todo al mismo tiempo, avanza cuidadosamente siguiendo la metodología apropiada.**

**6.- No te dejes engañar por soluciones fáciles, analiza las posibles causas y encuentra aquella que sea la causa raíz.**

7.- Los equipos de computo son útiles pero no creativos, ejercita tu originalidad y creatividad.

8.- Si partes de que la calidad es lo primero, con seguridad podrás enfocar de una mejor forma los problemas.

9.- No es bueno permanecer pasivo ante los problemas dejando que tus subalternos se enfrenten solos a ellos, por ti mismo enfréntate a ellos y apóyate en tus subalternos.

# 10.- NUNCA TE RINDAS, CON DETERMINACION PELEA HASTA EL FINAL.

**Solución de problemas**

- ***racionalmente***
- ***cientificamente***
- ***eficientemente***
- ***efectivamente***

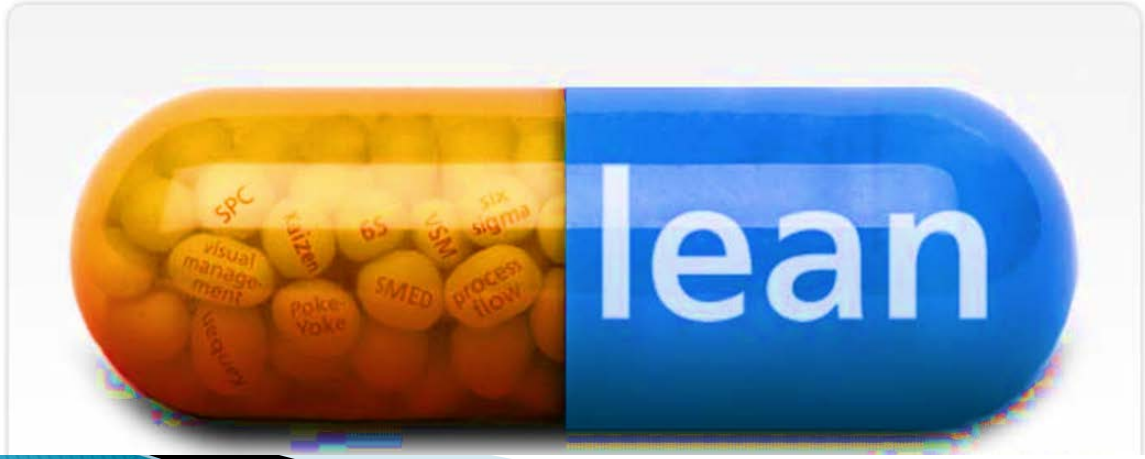
# Lean = esbelto

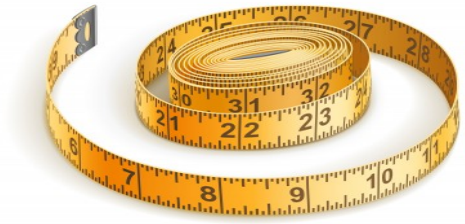
**La obesidad en una organización aparece por costos altos, inventarios excesivos, problemas sin resolver, un entorno sucio y desordenado, contaminación del medio ambiente, baja moral, un liderazgo manipulador, fallas en los equipos, clientes insatisfechos, una baja rentabilidad, etc.**

Lean Manufacturing es la solución para convertir a la empresa en una organización fuerte y sana.

**No hay píldora para lograr que la organización mágicamente se convierta en una organización *LEAN*, se requiere: perseverancia, consistencia, valor, coraje, entusiasmo y un espíritu de reto de todo el personal, esta será la manera de**

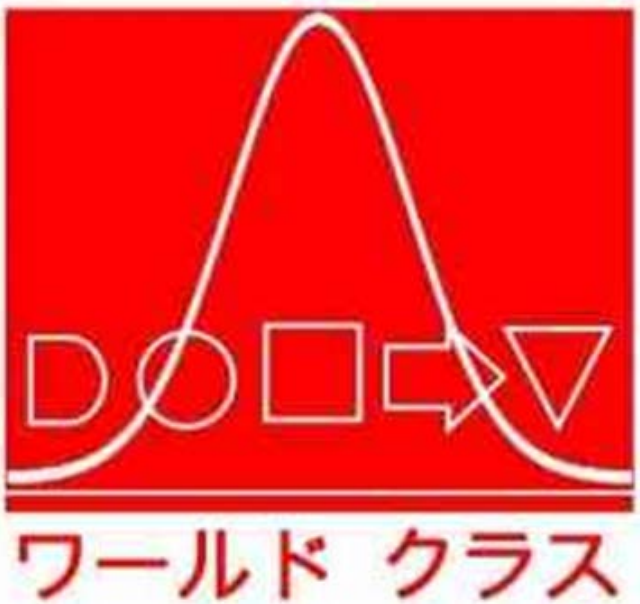
# ¡¡¡ SOLUCIONAR PROBLEMAS !!!





# Problem solving
# People
# Process
# Philosophy

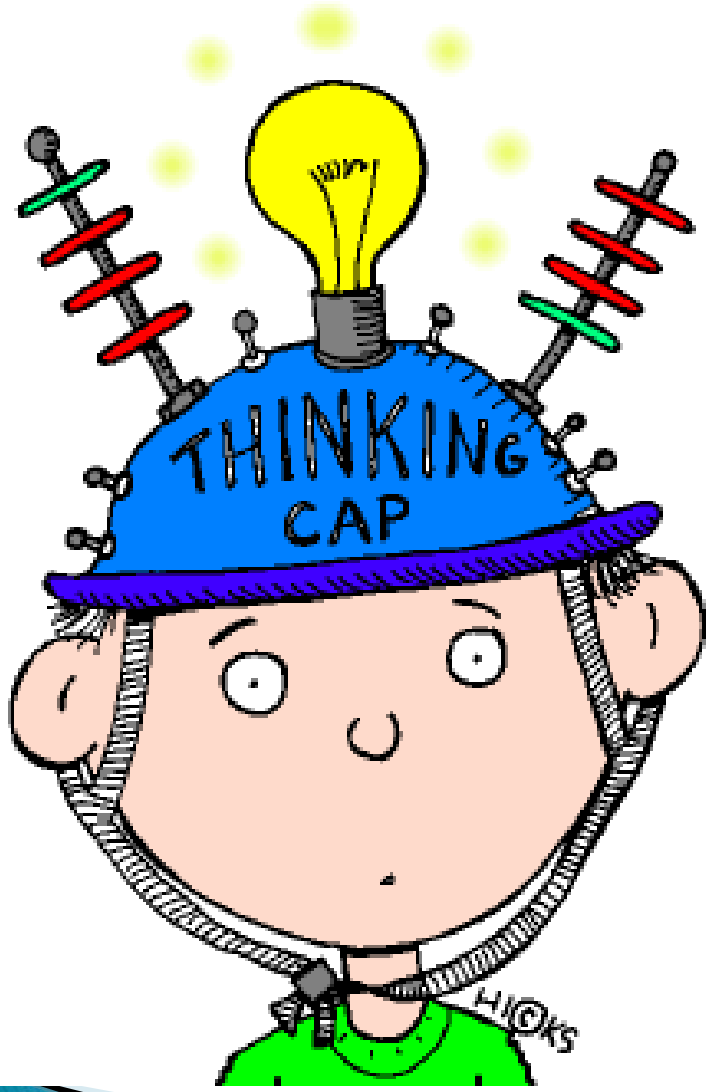
**El Sistema de Producción Toyota, que va más allá de ser una forma de gestionar operaciones, busca deliberadamente la excelencia operacional como una arma estratégica y basa sus decisiones de gestión en una filosofía a largo plazo, en lugar de estar enfocado al corto plazo.**



# MONOZUKURI

« hacer las cosas bien »
«estado ideal que deseamos»

***En el modelo Toyota es la gente la que da a luz al sistema: trabajando, comunicándose, resolviendo problemas y creciendo juntos.***




# Elementos clave para promover una conciencia hacia el Mejoramiento Continuo y la Calidad

1

# Primero Calidad
# Siempre Calidad

Significa que sobre cualquier situación **la Calidad es lo más importante** con objeto de que los clientes y consumidores reciban un producto o servicio con los más altos estándares y se sorprendan y deleiten con lo que han adquirido.

2

# Orientación hacia el cliente.

Es fundamental que la Dirección de la organización esté orientada a desarrollar, manufacturar y vender productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y sean aceptables para la sociedad.

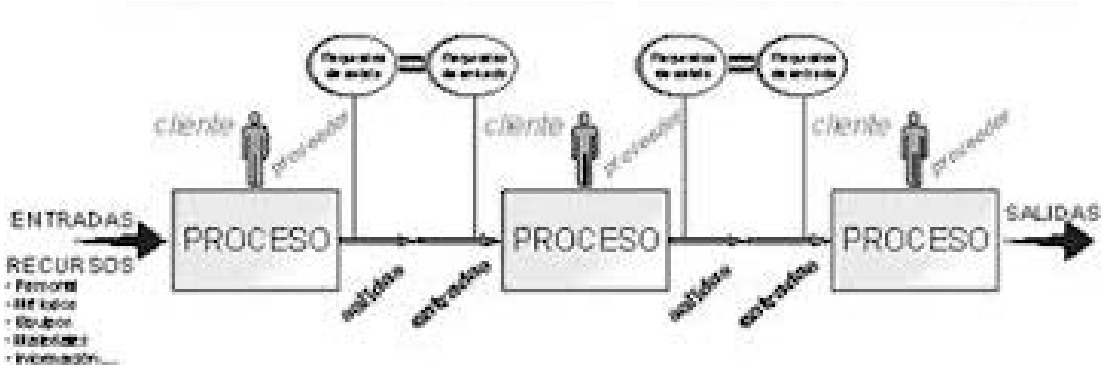
**“Market in”** que significa **“dentro del mercado”** es la filosofía para lograr esta orientación hacia el cliente.

3

# El siguiente proceso es tu cliente.

**NUNCA** envíe defectivos o errores al siguiente proceso.
También podríamos decir: **“ Complete su trabajo en tal forma que los procesos subsecuentes estarán felices de recibirlo”.**

Para alcanzar este nivel de compromiso cada persona debe desempeñar su trabajo de manera correcta y recibir el entrenamiento correcto sobre su proceso y también sobre el proceso siguiente.



4

# Gestión por hechos y datos

Significa **NO** tomar decisiones basadas solamente en la experiencia e intuición, lo importante es **tomar acción de acuerdo a los hechos y datos** que se presenten.

5

# Control de la Variación.

Es importante poner atención a la variación y hay que identificar sus causas. Una **Calidad consistente requiere que disminuyamos la variación** en los procesos y en los productos.

La variación debemos mantenerla dentro de límites aceptables y los procesos deben mantenerse estables todo el tiempo.

6

# Prevención de la Recurrencia.

**“Prevención de la recurrencia”** significa identificar las causas de los problemas y determinar las medidas en contra de esas causas (contramedidas) para asegurar que nunca volverán a presentarse.

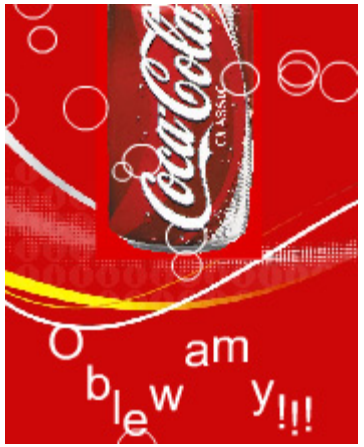
# QCD—MSE Rentabilidad con sentido humano

El éxito de una organización reside en la **generación de utilidades** que le permitan su crecimiento y satisfacción de sus accionistas en un entorno de **respeto por su gente**, la sociedad y el medio ambiente.

Las utilidades directamente se relacionan con una **Excelente Calidad y Servicio**, una entrega oportuna y una operación sin “despilfarros” , desperdicios y de bajo costo.

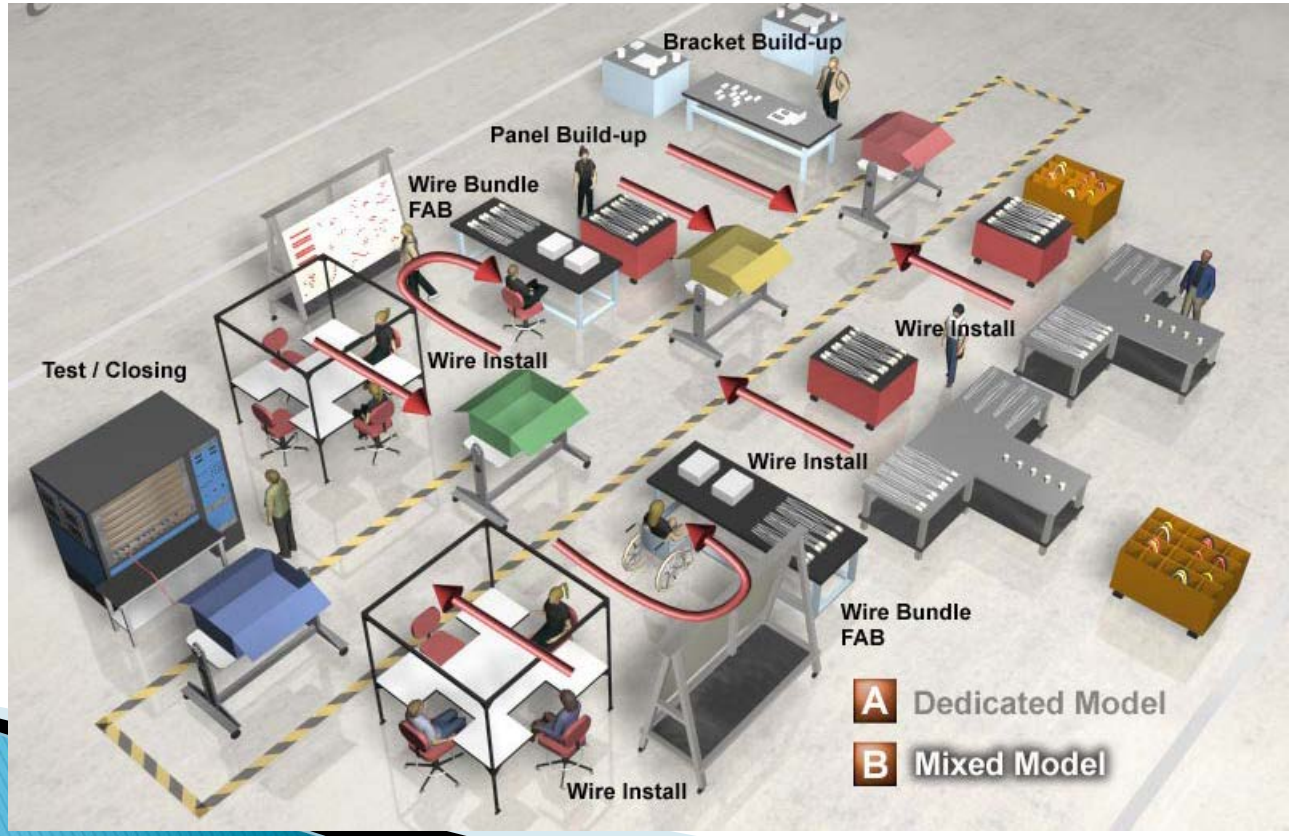
| | |
|---|---|
| Q | Calidad que satisfaga 100% las necesidades de los clientes y los sorprenda SIEMPRE. |
| C | Costos libres de desperdicios, mermas y despilfarros para aumentar la competitividad. |
| D | Entregas en la cantidad correcta, en el tiempo correcto y en el lugar correcto. |
| M | Motivación y moral elevados por el orgullo de pertenecer a la organización. |
| S | La Seguridad con sentido de responsabilidad y entrenamiento eficiente y completo. |
| E | Instalaciones libres de polvo, limpias y ordenadas; cuidado absoluto del medio ambiente. |

# Siete pasos para la solución de problemas.

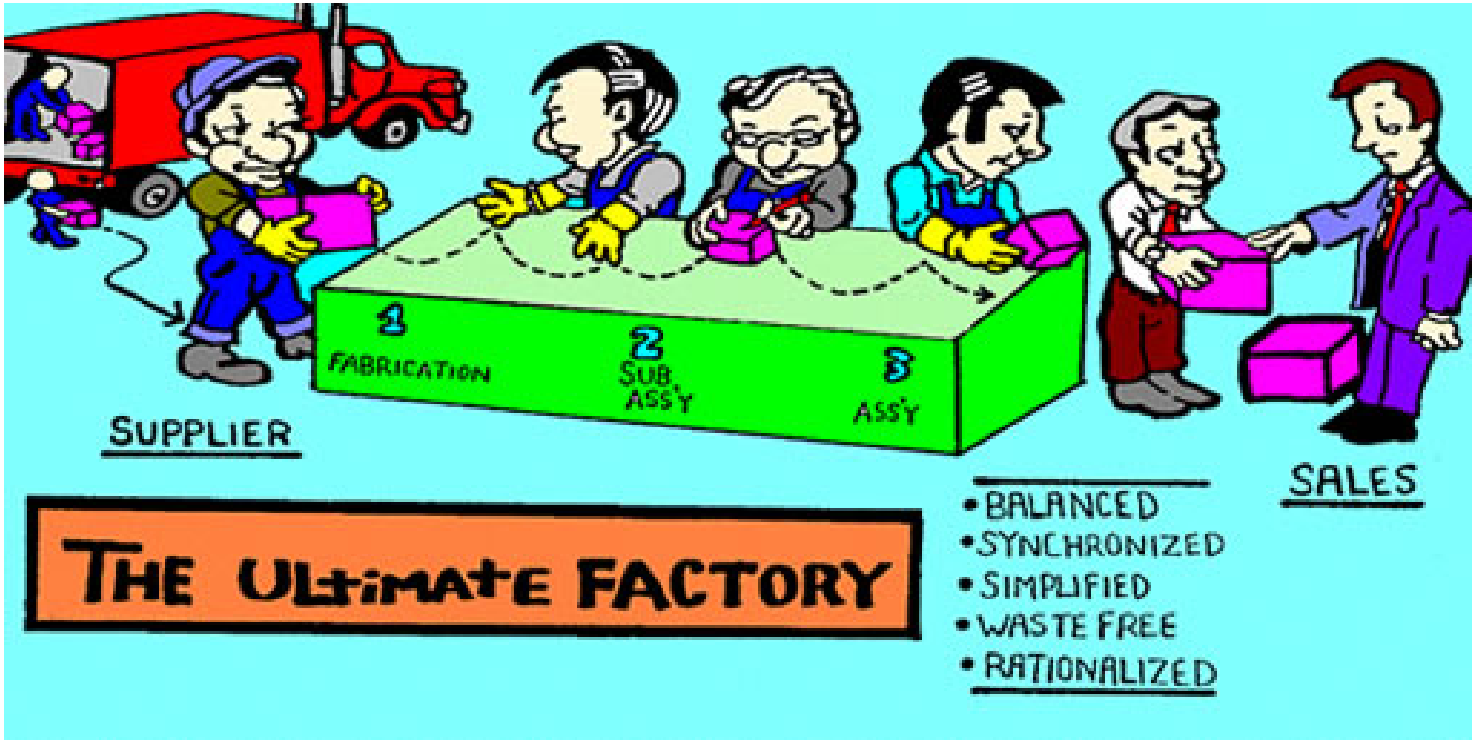


| No. | Descripción. | Actividades importantes. |
|---|---|---|
| 1. | Selección. | ❑ Identificar el problema.<br>❑ Decidir el tópico. |
| 2. | Comprender la situación y fijación de objetivos. | ❑ Recopilar datos, utilizar herramientas estadísticas básicas.<br>❑ Reconocer las características del problema.<br>❑ Decidir el objetivo y la meta.<br>❑ Decidir la fecha límite. |
| 3. | Plan de actividades. | ❑ Decidir qué hacer.<br>❑ Decidir el plan de trabajo.<br>❑ Determinar los roles y responsabilidades. |
| 4. | Análisis y confirmación de causas. | ❑ Verificar los valores presentes.<br>❑ Listar las posibles causas.<br>❑Analizar las causas.<br>❑ Decidir y confirmar las causas origen. |
| 5. | Implementación de contramedidas. | ❑ Proponer contramedidas.<br>❑ Discutir cómo poner en práctica las contramedidas.<br>❑ Verificar detalles de las contramedidas.<br>❑ Establecer plan e implementar contramedidas. |
| 6. | Verificación de resultados. | ❑ Verificar resultados de las contramedidas.<br>❑ Comparar resultados con las metas establecidas.<br>❑ Identificar beneficios tangibles e intangibles.<br>❑ Utilizar herramientas estadísticas. |
| 7. | Estandarizar y establecer control. | ❑ Decidir métodos de control.<br>❑ Establecer nuevos estándares.<br>❑ Educar y entrenar en nuevos estándares.<br>❑ Verificar que se han mantenido los beneficios logrados. |

# PRINCIPIOS DEL SISTEMA TOYOTA



# 1.- Nivele la carga de trabajo (Heijunka).



**2.- Cree una cultura de parar con el fin de resolver los problemas para lograr una buena calidad desde la primera vez.**

# 3.- Las tareas estandarizadas son el fundamento de la mejora continua y de la autonomía del empleado.

# 4.- Haga crecer a líderes que comprendan perfectamente el trabajo, vivan la filosofía y la enseñen a otros.

# 5.- Respete su red extendida de socios y proveedores, desafiándoles y ayudándoles a mejorar.

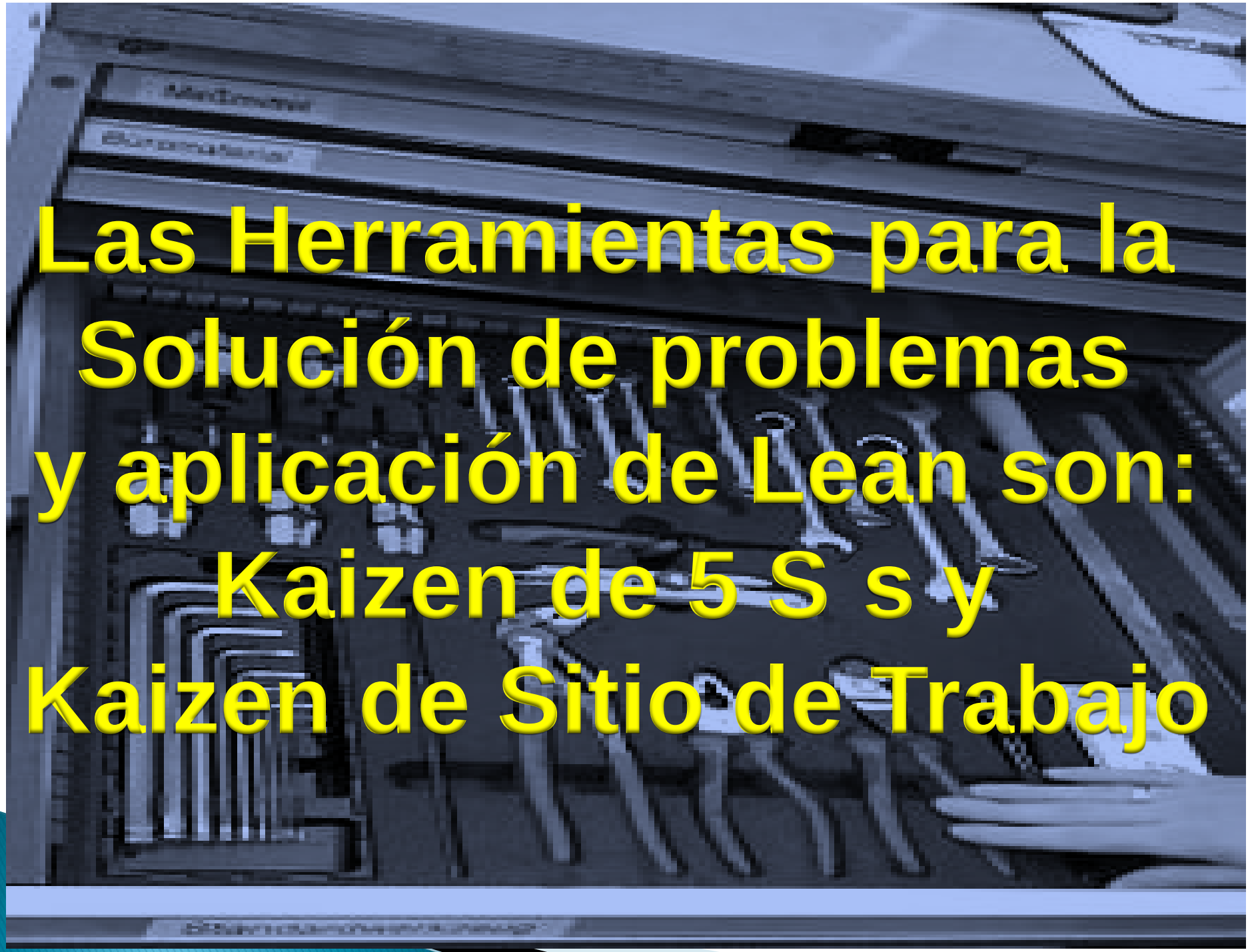
# 6.- Vaya a verlo usted mismo para comprender a fondo la situación (Genchi Genbutsu).

# 7.- Tome decisiones por consenso lentamente, considerando todas las opciones, impleméntelas rápidamente.

# 8.- Conviértase en una organización que aprende mediante la reflexión constante (Hansei) y la mejora continua (Kaizen).

MANUFACTURA ESBELTA

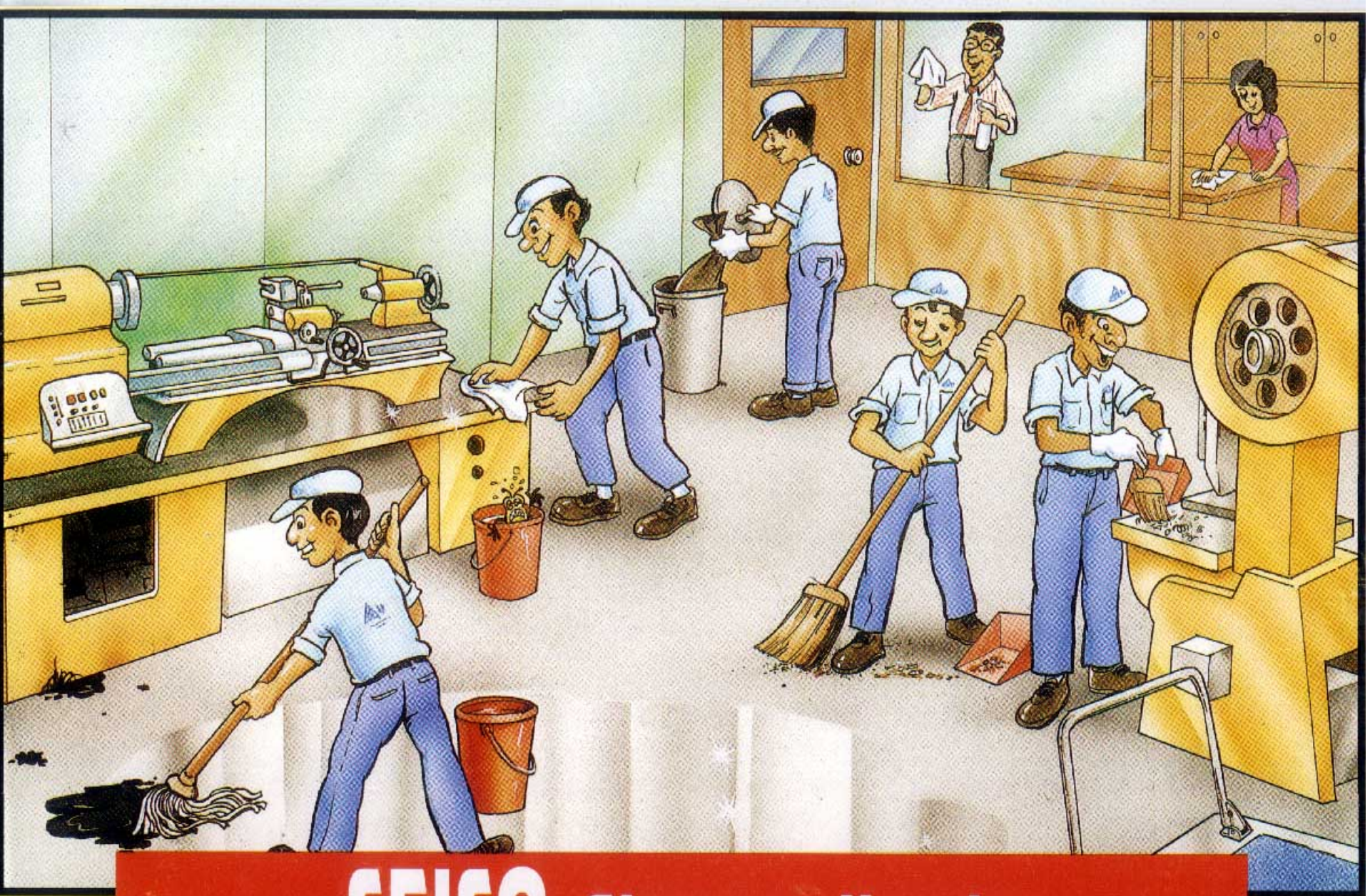
# El proceso correcto producirá los resultados correctos.


Las Herramientas para la Solución de problemas y aplicación de Lean son: Kaizen de 5 S s y Kaizen de Sitio de Trabajo

# POR NUESTRA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

# SEIRI Separar lo necesario de lo innecesario

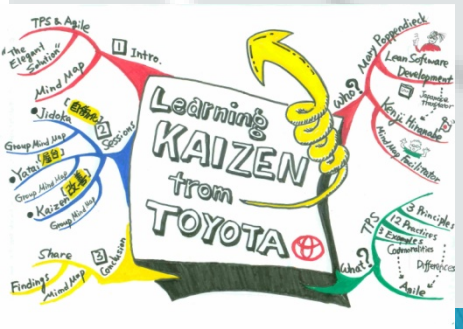
# SEITON Situar cada cosa en su lugar


SEISO Siempre limpio

# SEIKETSU Ser constante y estandarizar

# SHITSUKE Se convierta en un hábito

# Kaizen de Sitio de Trabajo




Kaizen

改善

To make better

# Los proyectos de mejora

**Kaizen es una palabra japonesa que significa "mejora". Sin embargo, solo recibió el término de "continua" hasta que sus principios empezaron a ser adoptados por Occidente. En la cultura japonesa todos tienen claro (por tradición) que al hablar de mejora se habla de cambios constantes.**

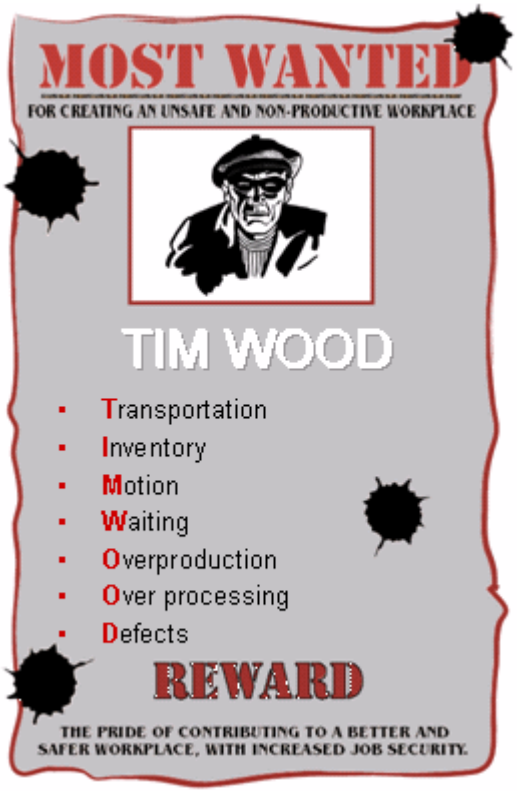
**Kaizen es una forma poderosa de hacer mejoras en todos los niveles de la organización, y hoy en día la practican las corporaciones líderes de todo el mundo.**

# Metodología de enfoque analítico para Kaizen en sitio de trabajo.

- ✓ *Análisis de la situación actual.*
- ✓ *Establecer la meta.*
- ✓ *Elaborar el plan de implementación.*

- ✓ *Análisis y valoración.*
- ✓ *Considerar el proyecto de Kaizen y sus beneficios*
- ✓ *Ejecutar Kaizen.*

- ✓ *Verificación del resultado.*
- ✓ *Ajuste y arraigo.*
- ✓ *Ejecutar el Hansei.*



DESPERDICIO

Team "fifty-fifty", think Lean, Master in engineering and quality management
4771659738 Ld in Gto. Mexico http://teamfifty-fifty.blogspot.mx/

# MUDA

無駄

| | |
|---|---|
| SOBREPROCESAMIENTO | 1 |
| EXCESO DE MOVIMIENTOS | 2 |
| TRANSPORTE | 3 |
| TIEMPO DE ESPERA | 4 |
| RETRABAJO | 5 |
| EXCESO DE INVENTARIO | 6 |
| SOBREPRODUCCION | 7 |

# ¿Que es Desperdicio?

**Es toda aquella actividad que no agrega valor al producto y por la cual el cliente no esta dispuesto a pagar.**

**Es todo lo adicional a lo mínimo necesario de recursos (materiales, equipos, personal, tecnología, etc.), para fabricar un producto o prestar un servicio.**

# Los 8 Desperdicios + 1

# Sobreproducción

**Requerimiento (100 unidades)**

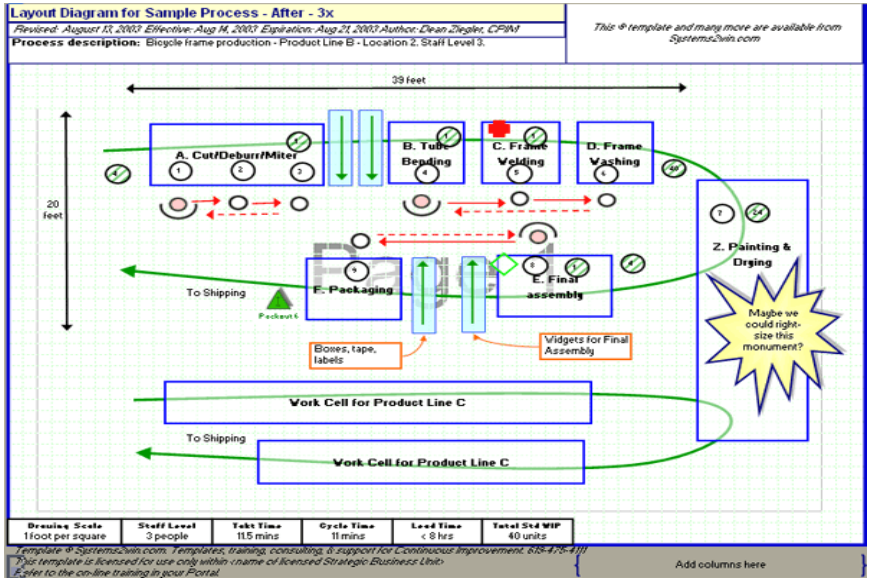
**Lo que Producimos (1000 unidades)**

**Se refiere a producir mas de lo que el cliente nos ha solicitado o la cantidad que el cliente esta dispuesto a pagar**

# Espera

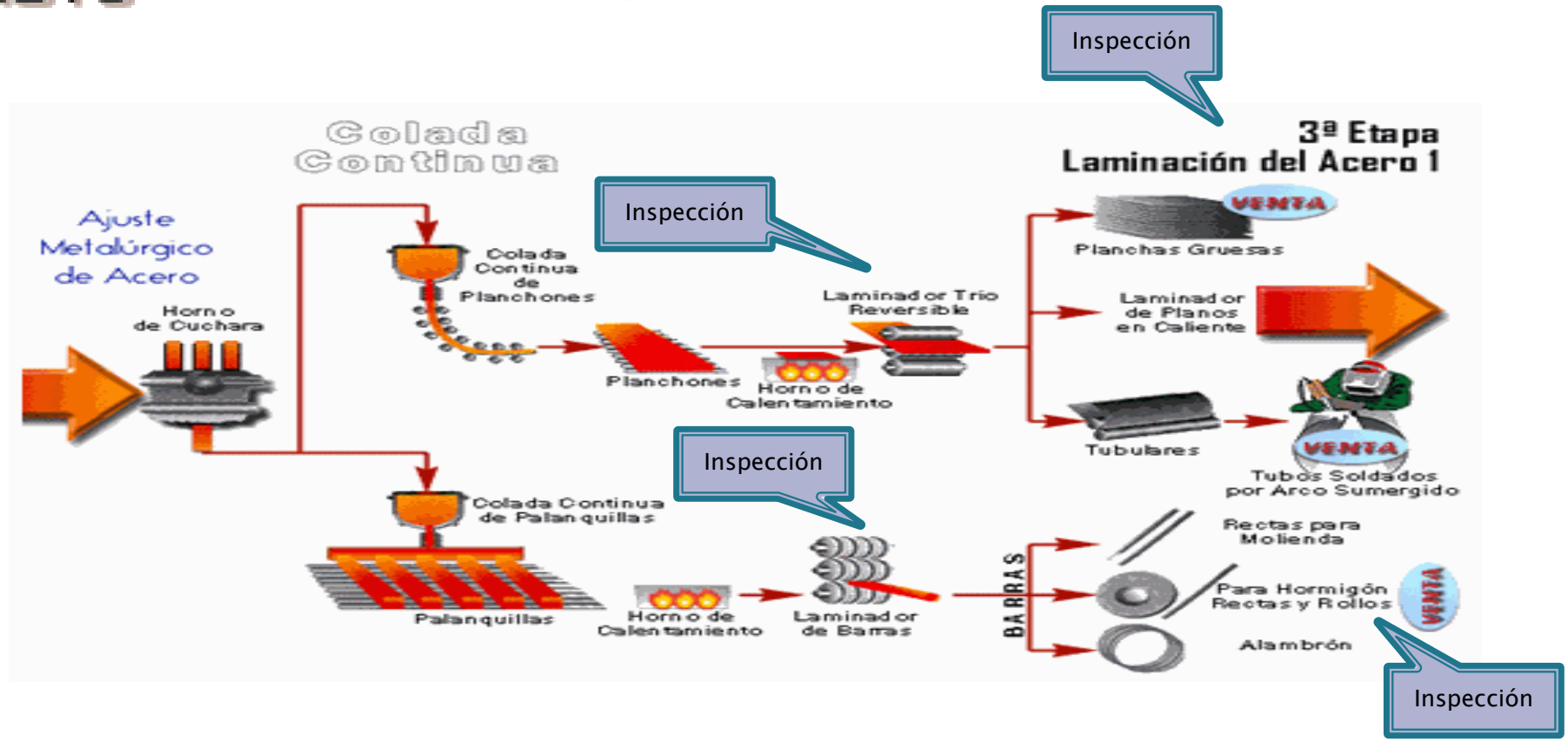
**Es común este tipo de desperdicio en una línea de producción al no tener un buen “balanceo de línea” o tener “diferentes tiempos de operación”, lo que origina cuellos de botella en las operaciones, provocando que entre operaciones el personal se vea en la necesidad de hacer una espera prolongada.**

# Transportación




**Se detecta en los procesos que tienen sus operaciones distribuidas de manera dispersa en el piso de trabajo, y/o entre departamentos e incluso plantas, con un orden de secuencia de operación difícil de interpretar u observar a primera vista**

# Sobre procesamiento

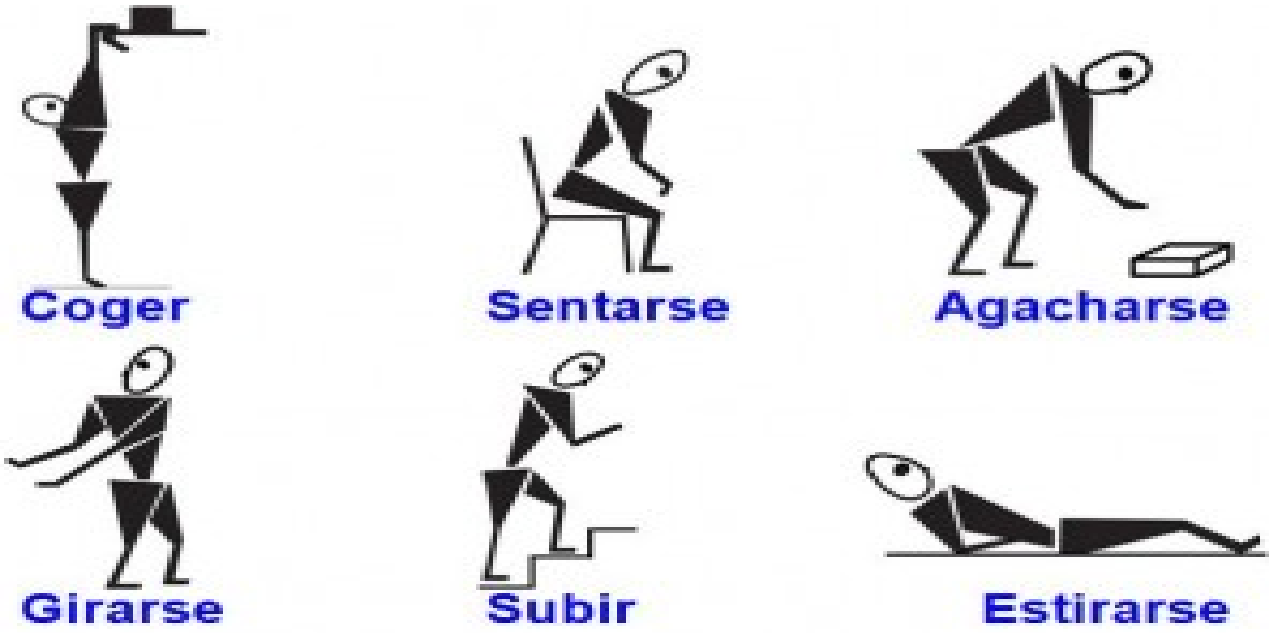



**Es referido al momento de aplicarle mas recursos en el proceso de manufactura, así como desarrollar operaciones innecesarias que no agregan valor al producto. Esto tiene como consecuencia que toda actividad que no pague el cliente se convierte automáticamente en un desperdicio**

# Inventario

**Producto en proceso, producto terminado, partes y piezas mantenidas en el inventario normalmente no agregaran valor, por el contrario solo agregan costo por el espacio utilizado para su almacenamiento**

# Movimiento




**Se entiende por excesos de movimientos todos aquellos que no son necesarios para completar adecuadamente una operación o actividad. Pueden ser provocados por:**

1. **Mal diseño de las líneas de producción, oficinas, etc.**
2. **Áreas de trabajo y operaciones no ergonómicas**
3. **Falta de estandarización de los métodos de trabajo**

# Retrabajo

**Se entiende como toda actividad extra que se hace a causa de no haber hecho "bien" el trabajo desde la primera vez.**

**Existen mucho riesgos con respecto a los retrabajos:**

1. **Falta de garantía del material re trabajado**
2. **Falta de método de trabajo para los retrabajos**
3. **Control del material retrabajado**
4. **Falta de capacitación del personal para el retrabajo**
5. **Considera[illegible] retrabajo como para del mismo proceso**

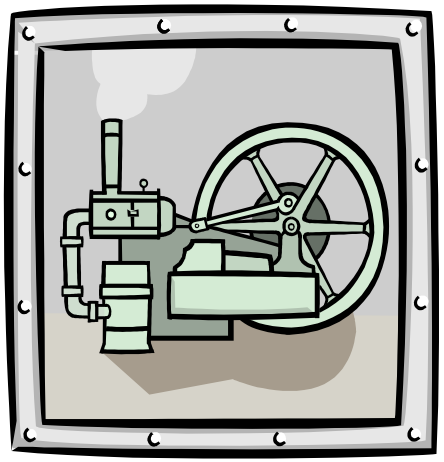
# Desperdicio del Talento (Sub utilización de la gente)

**El recurso mas valioso que tiene la empresa es la gente que labora en cualquiera de los segmentos de la cadena de suministro, sin embargo a veces se manejan paradigmas que no permiten apreciar el valioso aporte que puede dar una persona. En todo proceso se debe se debe incluir el punto de vista del experto que es la persona que realiza directamente la operación**

# Falta de Compromiso

**Un problema completamente de carácter humano radica en la falta de compromiso. Esta actitud toma una relevancia mas importante en el instante de no esforzarnos lo suficiente por cumplir con nuestras actividades y acuerdos con uno mismo y con los demás, lo que origina la falta de resultados y se crean ambientes poco salubres debido a su entorno.**

# MURA



**IRREGULARIDAD.**

**Cada vez que se interrumpe el flujo normal del trabajo en la tarea de un operador, el flujo de partes y máquinas o el programa de producción, se dice que existe MURA. Por ejemplo, supongamos que los operadores estan trabajando en la línea y cada persona realiza una tarea repetitiva antes de enviarla a la persona siguiente. Cuando una de estas personas toma más tiempo que las otras en la realización del trabajo, el resultado es MURA y MUDA.**

# MURI

## TRABAJO TENSIONANTE.

**MURI significa condiciones estresantes para trabajadores y máquinas, lo mismo que para los procesos de trabajo. Por ejemplo, si a un trabajador recientemente contratado se le asigna la tarea de un trabajador veterano, sin dársele antes el entrenamiento suficiente, el trabajo será estresante para él, y es posible que esta persona sea más lenta en su trabajo, e incluso puede cometer muchos errores lo cual producira MUDA.**

# DEFINICIÓN

## HANSEI – KAIZEN

反省

**«El enemigo de mejor, es lo mejor»**

Sin Hansei es imposible tener Kaizen.

En el Hansei japonés cuando uno hace algo que esta mal, al principio debe sentirse realmente triste. Luego, debe planear cómo resolverá en el futuro este problema y debe creer, sinceramente, que no volverá a cometer este tipo de

# ASOCIACION DE EXBECARIOS DE AOTS MEXICO-JAPÓN, A.C.

Concepción Béistegui 913 Col. Del Valle
Tels. 56 82 81 56 / Tel. Fax 56 82 81 67
www. aotsmexico.com.mx
aotsmex@prodigy.net.mx


MEXICO KENSHU CENTER
MKC
SISTEMA JAPONES DE ADMINISTRACION Y CALIDAD

El México Kenshu Center es la iniciativa de la Asociación de Ex Becarios de AOTS México Japón A.C. para impulsar y diseminar el uso de la tecnología japonesa e impulsar la competitividad en las organizaciones mexicanas.

El México Kenshu Center inició sus operaciones en el año de 1994 y hasta la fecha ha capacitado alrededor de 8000 personas de diferentes empresas y organizaciones en el Sistema de Gestión Japonés.

El México Kenshu Center ofrece entrenamiento amigable de acuerdo a las necesidades de cada empresa siguiendo los mismos principios de AOTS Japón utilizando facilitadores con experiencia comprobada y con esquemas de entrenamiento dinámicos para que los conocimientos adquiridos verdaderamente sean aplicados en beneficio de la organización y sus resultados se reflejen en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Seiri - Seiton - Seiso - Seiketsu - Shisuke
5S

改善
KAIZEN
空
会手

反省

**Tipos de entrenamiento en el MKC**

**Entrenamiento Básico**
8 horas continuas o dos sesiones de 4 horas

**Entrenamiento Avanzado**
16 horas en 4 sesiones de 4 horas cada una

**Entrenamiento con Equipos de Trabajo**
6 sesiones de 4 horas para realizar proyectos Kaizen en el sitio de trabajo.

**Entrenamiento para Directivos**
Sesión de 4 horas para inducción en algún tema específico del modelo japonés.

MEXICO KENSHU CENTER

MKC

SISTEMA JAPONES DE ADMINISTRACION Y CALIDAD

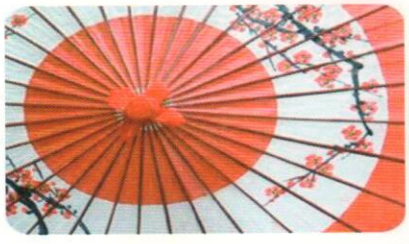
# Programas de Entrenamiento y Capacitación en el Sitio de Trabajo.

| | | |
|---|---|---|
| **5S** | ***Implementación efectiva del Programa 5S*** | Conocer las principales actividades y herramientas para lograr un entorno inmaculado dentro de la empresa a través del Programa 5S. |
| **Kaizen** | ***Formulación de proyectos Kaizen para elevar la productividad y reducir el costo.*** | Conocer la metodología para llevar a cabo Proyectos Kaizen y las principales herramientas y técnicas que aseguren los resultados esperados. |
| **Hoshin Kanri** | ***Planeación Estratégica y Operativa Japonesa*** | Conocer la metodología Hoshin Kanri para llevar a cabo una planeación efectiva y alineada en todos los niveles de la Organización. |
| **Liderazgo y Trabajo en Equipo** | ***Liderazgo y Trabajo en Equipo, claves del éxito en las empresas japonesas*** | Comprender la importancia de dirigir la empresa con un Liderazgo Funcional basado en un auténtico trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos. |
| **TPS** | ***Manufactura Esbelta y sus herramientas . Lean Manufacturing*** | Conocer y comprender los principios, filosofía, técnicas y herramientas del Sistema de Producción Toyota TPS para agregar valor y sincronizar los procesos con la mas alta calidad y entrega. |
| **TPM** | ***Mantenimiento Productivo Total.*** | Conocer los elementos vitales para llevar a cabo un Programa de Mantenimiento Productivo Total y eliminar las Seis Grandes Perdidas para incrementar la vida útil del equipo y su OEE. |
| **Hansei** | ***Responsabilidad, autorreflexión y aprendizaje organizacional.*** | Conocer y comprender el concepto de Hansei Kai para mejorar las habilidades gerenciales y lograr un mejoramiento sostenido en la organización. |
| **Liderazgo en Ventas** | ***La experiencia japonesa para lograr incrementar las ventas y mejorar la relación con los clientes.*** | Conocer los valores, actitudes y técnicas para mantener una relación duradera con los clientes, incrementar las ventas y ser el No. 1 en el mercado objetivo. |

El valor verdadero de la mejora continua está en crear la atmósfera de aprendizaje continuo y un entorno que no sólo estimule, sino que además favorezca el cambio.

Nuestros Programas se desarrollan en un ambiente de camaradería y se analizan casos de estudio de empresas japonesas exitosas y organizaciones mexicanas de clase mundial.

También proporcionamos capacitación y adiestramiento en temas selectos como Kanban, SMED, Poka Yoke, Herramientas Estadísticas Básicas y Avanzadas, QC Story y Los 7 Valores Japoneses.



**¡GRACIAS!**

*Nuestra Misión es contribuir con nuestro país en su desarrollo y fortalecimiento de su economía a través de la formación de sus recursos humanos mediante un entrenamiento profesional y especializado.*

merci
spasiba
kam ouen
gratzias
grazie
tak
manana
mahalo
kitos
cheers
hvala
welalin
toda
gracias
grassie
thank you
danki
THANK YOU
mahalo
danki
talofa
miigwetch
thanks
takk
domo arrigato
gracias
danke
grattitude
merci
dankon
kitos
thanks
na gode
mesi
modupe
takk
dziekuje

okiii.net
ARIGATÔ!

ARIGATO