



Novedades de Calidad

*Boletín Electrónico del
Instituto Argentino para la
Calidad*

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Agosto 2009

Prólogo 1ra Edición:

Iniciamos un nuevo ciclo institucional y lanzamos este Boletín de aparición periódica, con la intención de reunir a los que nos han acompañado y a los jóvenes profesionales, interesados en mejorar sus competencias en el ámbito de la gestión de la Calidad.

El eje de esta presentación es la Comunicación: explicar como trabaja nuestra institución, y aprovechamos nuestro 50º aniversario para lanzar novedosas actividades como cursos presenciales y a distancia, programas radiales, publicaciones, visitas empresarias, etc.

Otro eje de nuestra acción es la Participación para lo cual llamamos a todos nuestros antiguos alumnos y profesores, a los nuevos adherentes, a las empresas, a presentarnos sus expectativas y a participar en nuestras comisiones y foros de discusión.

Estamos convencidos que con la colaboración de todos, nuestros programas de formación y asistencia profesional a empresas y personas, el IAPC podrá recobrar protagonismo y volver a ser un motor del progreso en todos los ámbitos.

Gracias y hasta pronto. Consejo Directivo del IAPC.

Índice

Prólogo 1ra edición – Índice.....	Pág. 1
Artículo Técnico: Alimentos: La inocuidad de los alimentos.....	Pág. 2
Artículo Técnico: Calidad y Formación: Concepto de cobertura.....	Pág. 4
Publicaciones IAPC.....	Pág. 5
Publicamos tu artículo.....	Pág. 5
Eventos de interés.....	Pág. 6
¿Sabías qué?.....	Pág. 8
Aldea Global: Cursos para todos por Aldea Global - Programa.....	Pág. 9,10
¿Quién es quien en Calidad?.....	Pág. 11
Citas citables.....	Pág. 12

Artículo Técnico: Alimentos

LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

¿Qué es un alimento inocuo?

La inocuidad de los alimentos, requisito básico de la calidad, implica la ausencia de contaminantes, adulterantes, toxinas y cualquier otra sustancia que pueda ser nocivo para la salud, o bien unos niveles inocuos o aceptables de los mismos. Además de la inocuidad, las características de calidad incluyen el valor nutricional y las propiedades organolépticas y funcionales.



Cinco claves para mantener la inocuidad de los alimentos

1.- Mantenga la limpieza

- Lave sus **manos** antes de preparar alimentos y a menudo durante la preparación.
- Lave sus **manos** después de ir al baño.
- Lave y desinfecte todas las **superficies** y equipos usados en la preparación de alimentos. Proteja los alimentos y las **áreas** de cocina de insectos, mascotas y de otros animales (guarde los alimentos en recipientes cerrados).



¿Por qué?

En la tierra, el agua, los animales y la gente se encuentran microorganismos peligrosos que causan enfermedades originadas en los alimentos. Ellos son llevados de una parte a otra por las manos, los utensilios, ropa, trapos de limpieza, esponjas y cualquier otro elemento no adecuadamente lavado.

Los microorganismos peligrosos son fácilmente llevados de un lado a otro y un contacto leve puede contaminar los alimentos.

2.- Separe alimentos crudos y cocidos

- Separe en todo momento los alimentos crudos de los cocinados y de los listos para comer.
- Use equipos y utensilios diferentes, como cuchillas o tablas de cortar, para manipular carne, pollo y pescado y otros alimentos crudos.
- Conserve los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos.

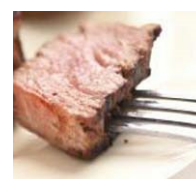


¿Por qué?

Los alimentos crudos, especialmente carne, pollo y pescado y sus jugos, pueden tener microorganismos peligrosos que pueden pasar a otros alimentos tales como comidas cocinadas o listas para comer durante la preparación de los alimentos o mientras se conservan.

3.- Cocine completamente

- Cocine completamente los alimentos, especialmente carne, pollo, huevos y pescado.
- Hierva los alimentos como sopas y guisos para asegurarse que



ellos alcanzaron 70°C. Para carnes rojas y pollos cuide que los jugos sean claros y no rosados. Se recomienda el uso de termómetros.

- Recaliente completamente la comida cocinada.

¿Por qué?

La correcta cocción mata casi todos los microorganismos peligrosos. Aunque la inocuidad depende tanto de la temperatura como del tiempo, la cocción adecuada tal que todas las partes del alimento alcancen 70 °C ayuda a asegurarse que la comida es apta para el consumo. Existen alimentos como trozos grandes de carne o pollos enteros o carne molida, que requieren especial control de la cocción. El recalentamiento adecuado mata los microorganismos que puedan haberse desarrollado durante la conservación de los alimentos.

4.- Mantenga los alimentos a temperaturas seguras

- No deje alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- Refrigere lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente debajo de 5°C).
- Mantenga la comida caliente realmente caliente (por encima de los 60 °C).
- No guarde comida mucho tiempo, aún en la heladera. Los alimentos listos para comer para niños no deben ser guardados.
- No descongele los alimentos a temperatura ambiente.



¿Por qué?

Los microorganismos peligrosos que causan enfermedades transmitidas por alimentos necesitan alimento, humedad, temperatura y tiempo para reproducirse. Por debajo de los 5°C o por encima de los 60 °C el crecimiento microbiano se hace más lento o se detiene.

Los microorganismos pueden multiplicarse muy rápidamente si el alimento es conservado a temperatura ambiente.

5.- Use agua y materias primas seguras

- Use agua tratada para hacerla segura
- Seleccione alimentos sanos y frescos
- Elija alimentos ya procesados para su inocuidad, tales como leche pasteurizada
- Lave las frutas y las hortalizas, especialmente si se comen crudas
- No utilice alimentos después de la fecha de vencimiento



¿Por qué?

Aunque en muchos lugares el agua es segura, en otros lugares puede servir como vehículo para microorganismos dañinos. Muchos tipos de alimentos crudos no tienen peligro, pero es necesario tener cuidado en la selección de ellos y tomar medidas de prevención como es el lavado y el pelado que reducen el peligro.

Las materias primas, incluyendo el agua, pueden contener no solo microorganismos sino también químicos dañinos.

1) Food Safety Initiative. World Health Organization. WHO/SDE/PHE/FOS/OO.4.
RECOPIADO POR: H. Marquina el 1/7/09.

Artículo Técnico: Calidad y Formación: Concepto de cobertura

En la planificación de la formación el primer aspecto a considerar es el diagnóstico del colectivo destinatario. La formación ha de adaptarse a las características de sus destinatarios; como no existen dos grupos iguales, los programas de formación serán específicos para cada grupo en función de sus exigencias. Por lo tanto, antes de planificar la formación es necesario conocer las características del colectivo al que está dirigida, ya que los rasgos de la primera (objetivos, contenidos, metodología, etc.) dependerán de aquello exigido por lo segundo.

Es aplicable en esta etapa de planificación el concepto de cobertura de proyecto social: Aquí un extracto de “Evaluación de proyectos sociales” (Cohen-Franco)

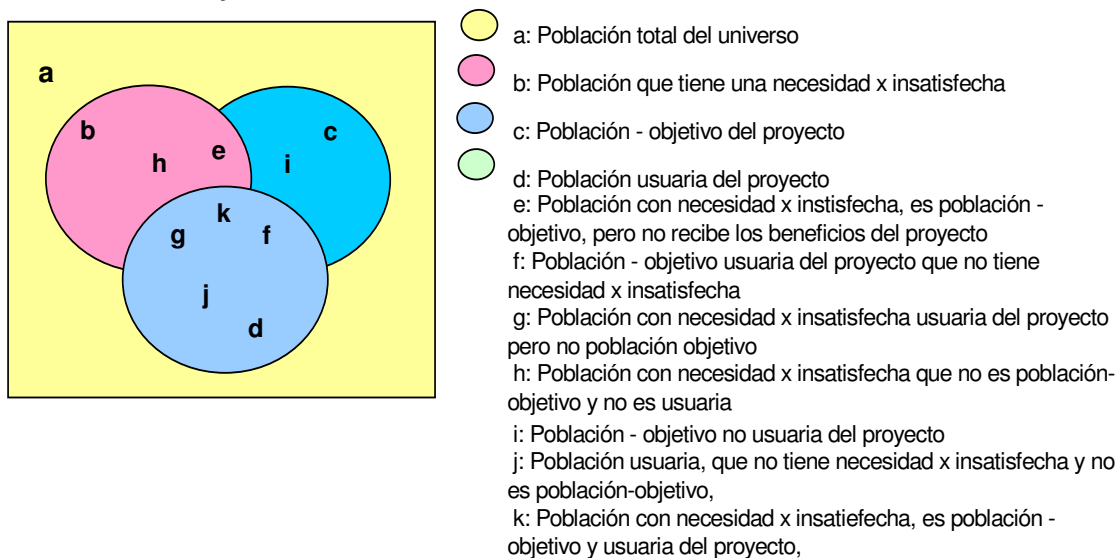
“Dado que buena parte de los proyectos sociales tienen como objetivo prever servicios a un grupo focal, un concepto esencial para determinar su alcance es la cobertura. Los servicios del proyecto se prestan para satisfacer las necesidades del grupo focal.

Ellas no deben confundirse con la demanda por dicho servicio, que puede ser efectiva o potencial. (...)

La cobertura es la proporción que existe entre la población que forma parte del grupo meta, tiene la necesidad y tiene los servicios dividida la proporción total del grupo que tiene la necesidad que el proyecto pretende atender.

Hay varios problemas involucrados en la determinación de la cobertura. La solución de los mismos exige una previa clarificación conceptual. El gráfico destaca las diferencias existentes entre cobertura y otros conceptos, y permite reflexionar sobre el gasto en la implementación del proyecto:

Gráfico: Cobertura y extensión de uso



$$\text{Cobertura: } k/b$$

El gasto total del proyecto (D) es función de la magnitud de la población que recibe los servicios del mismo. Es decir el área d del gráfico.

Una parte de este gasto total (D') se destina a la población que necesita, recibe los servicios del proyecto y forma parte de la población-objetivo, que está representada por la superficie k.

Por último el gasto (D'') constituido por el costo de la prestación de los servicios a quienes no son parte de la población objetivo o están inadecuadamente incluidos en la misma (f), está indicada en el área d-k, que es igual a f+g+j del gráfico.”

- D'/D = PROPORCIÓN DE LOS GASTOS DEL PROYECTO SEGÚN SUS OBJETIVOS
- D''/D = PROPORCIÓN DE LOS GASTOS DEL PROYECTO SUBUTILIZADOS O QUE SE PIERDEN COMO RESULTADOS DE LA MALA SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA O DE ERRORES EN EL DISEÑO O IMPLEMENTACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Conclusión: Luego de leer estas consideraciones sobre la planificación de la formación (como proyecto social) cabe preguntarnos: ¿Los indicadores de formación utilizados en nuestra organización para medir el desempeño de la actividad están bien enfocados (medimos sobre toda la población o sobre los grupos de interés de cada programa)? ¿Cuál es el valor de la subutilización de recursos en formación?.

Fuentes: “Evaluación de proyectos sociales” – Autores: Ernesto Cohen y Rolando Franco. Editorial: Siglo veintiuno editores

“Auditoría de la Formación” – Autora: Pilar Pineda – Editorial: Gestión 2000

RECOPIADO POR : Mónica Vilte.

Publicaciones IAPC

La Comisión de publicaciones del IAPC está desarrollando proyectos de obras literarias de temas de Calidad.

Los mantendremos al tanto de las novedades en este espacio!



Publicamos tu artículo

Convocamos a todos los interesados en la publicación de artículos técnicos de Calidad o de experiencias que deseen compartir en la materia a enviarnos su propuesta para ser publicada en este boletín. Los artículos serán evaluados por el Consejo Directivo del IAPC. Los artículos deberán ser como máximo de 2 carillas de hoja A4 con letra arial 12.

Consultas: en las direcciones publicadas en el encabezado de este boletín.

Eventos

Programa de radio:

UN CAMINO A LA EXCELENCIA

Un programa de radio del Instituto Argentino para la Calidad y de su Escuela para la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua, realizado por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas a los que los une la pasión por los temas de Calidad y que forman parte del staff docente y académico del IAPC.

Audiostreaming Aldea Global
Escúchanos en vivo el último jueves de cada mes de 16 a 18 horas
<http://www.caminoalaexcelencia.com.ar>

Conéctate con nosotros por MSN:
info@caminoalaexcelencia.com.ar



Porqué un programa de radio?

- Porque consideramos que es muy importante la comunicación y el intercambio de ideas, conocimientos y experiencias que abarquen los temas de calidad y la mejora continua.
- Porque la radio es un medio que nos permite mantenernos actualizados e informados acerca de las nuevas tendencias y prácticas en el tema, mediante la realización de entrevistas a especialistas y escuchando los comentarios de columnistas dedicados a temas específicos de la calidad.,
- Porque sabemos la importancia que tiene la radio en la **capacitación no formal**, **Un Camino a la Excelencia**, permitirá al IAPC sumar a la capacitación formal, tanto presencial como a distancia que hoy realiza, un nuevo e importante aporte para que las empresas logren la mejora de sus procesos, actividades, recursos, servicios y su competitividad dentro del mercado.

Porqué por Internet?

- Porque conocemos también la dificultades que tanto las empresas, como los profesionales, que residen en diferentes puntos del país, tienen para acceder a la información actualizada y específica
- Porque hoy la radio por **Audiostreaming** llega a los lugares más insospechados del mundo y es un medio que permite **mientras se trabaja, tanto en el hogar como en la empresa**, escuchar, hacer consultas o participar a tiempo real, en aquellos temas que nos interesan por nuestra actividad profesional ligada a la calidad.

Nuestra finalidad?

- Una mejor calidad de vida.

Envase/Alimentek 2009

Septiembre 22- 25 / 2009

<http://www.envase.org>



*"Los esperamos en nuestro stand"
657 del pabellón 6 de 14 a 21 horas*

El Comité Organizador tiene el agrado de invitarlo a Ud.

14^o Encuentro Argentino de MEJORA CONTINUA

29 y 30 de octubre 2009

donde se desarrollará
presentaciones de Grupos de Mejora
exposiciones de Trabajos Técnicos
Conferencias Plenarias

Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo

14^o Encuentro Nacional de Mejora Continua – Octubre 29-30,2009

El Ing. Daniel Firka presenta un Estudio sobre Satisfacción del cliente

El IAPC festeja sus 50 años de trayectoria



<http://www.sameco.org.ar>



1st Annual
Canadian Quality Congress
August 19-21, 2009
Vancouver, Canada



1º Congreso canadiense de Calidad
Vancouver, Canadá - Agosto 19-21, 2009
El Ing. Daniel Firka presentará su trabajo :
“Six Sigma and the Global Economic Crisis”

<http://www.canadianqualitycongress.com/>

¿Sabias que?...

Plástico reciclado se convierte en papel

En etapa final de desarrollo, un papel sintético obtenido de plástico reciclado de residuos urbanos llegara al mercado convertido en cintas adhesivas, papel de impresión y etiquetas. Resultado de una triple asociación, el producto demuestra que la unión de la fuerza entre científicos y empresarios en la búsqueda de desarrollos para agregar valor agregado a la sociedad siempre llega a la meta.



De acuerdo a la gestora de la investigación, la idea surgió con el objetivo de buscar alternativas para minimizar el impacto ambiental causado por materiales plásticos descartados con productos de mayor valor agregado. “La intención era despertar el interés hacia aplicaciones mas nobles, llamar la atención tanto a empresarios como de la población”. El producto además incorpora otros aspectos ambientales importantes: su uso tiene como ventaja evitar la tala de árboles y económicamente grandes volúmenes de agua, necesarios para el ciclo productivo del papel celulósico.

Fuente: Revista IAE, Año 24 Nro.1

RECOPIADO POR: Ana Rebrej

Cursos para todos por Aldea Global

El Convenio firmado por el IAPC y Aldea Global SA, permitió desarrollar la “**Escuela para la Gestión de Calidad y la Mejora Continua**” del Instituto Argentino para la Calidad, para llevar a cabo la capacitación a distancia usando las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones más sofisticadas existentes a través de la **Red de Eventos sin Distancia de Aldea Global**.

El objetivo de este convenio es realizar estudios y proyectos innovadores en el campo de la formación de recursos humanos especializados que respondan a requerimientos del mercado público o privado, empresario o profesional relacionados con la estadística, la metrología, la gestión de procesos, de ensayos de inspecciones y de proveedores, la mejora continua, las normas ISO, el sistema HACCP, la formación de auditores e ingenieros certificados en Calidad y procesos Seis Sigma.

Cursos a distancia: <http://www.aldeaglobal.net.ar/CursoMaestro.aspx?ID=91>



The advertisement features two photographs. On the left, a woman is sitting on a white sofa in a living room, working on a laptop. On the right, a man is sitting at a desk in an office, also working on a laptop. The office background is filled with shelves of binders. In the top right corner of the advertisement is the Aldea Global logo, which consists of the letters 'AG' in a stylized blue font with a globe inside the 'G', and the words 'aldea global' in a smaller blue font below it.

AG
aldea global

*A cualquier hora, de cualquier día,
en el lugar que elijas.*

*Estudiar en la oficina o cómodamente
en casa ya es posible y los cursos
pueden comenzar cuando uno lo
desea los 365 días del año.*



Cursos para todos por Aldea Global: Programa 2009

ESCUELAS ALDEA GLOBAL S.A.

Escuela									
Nombre del Curso	Duración del curso	Frecuencia	Examen	Fecha Examen	Inicio Clases Virtuales	Día	Horario	Precio Mensual	Observaciones
Introducción a Lean Six Sigma	4 clases	Una vez por semana	si	Final 16 de septiembre - Ausentes 23 de septiembre Recuperatorio 28 de octubre	19 de agosto	Miércoles	16 a 18hs	Todo el curso: \$300.	Ing. Constanza Torres Sanmarco, Ing. Fernando Tomati
Análisis de riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)	8 Clases	Una vez por semana	si	Final 15 de octubre - Ausentes 22 de octubre Recuperatorio 26 de noviembre	20 de agosto	Jueves	16 a 18hs	todo el curso: \$550.	Lic Martín Deferrari
Gestión de Proveedores	4 clases	Una vez por semana	si	Final 14 de octubre - Ausentes 21 de octubre Recuperatorio 25 de noviembre	16 de septiembre	Miércoles	16 a 18hs	Todo el curso: \$300.	O. Provenza
Manejo de incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos	4 clases	Una vez por semana	si	Final 12 de noviembre - Ausentes 19 de noviembre Recuperatorio 17 de diciembre (la semana siguiente es navidad)	15 de octubre	Jueves	16 a 18hs	Todo el curso: \$300.	F. Cardini
Satisfacción del Cliente	4 clases	Una vez por semana	si	Final 11 de noviembre - Ausentes 18 de noviembre Recuperatorio 18 de diciembre (la semana siguiente es navidad)	14 de octubre	Miércoles	16 a 18hs	Todo el curso: \$300.	Ing. M.Vilte



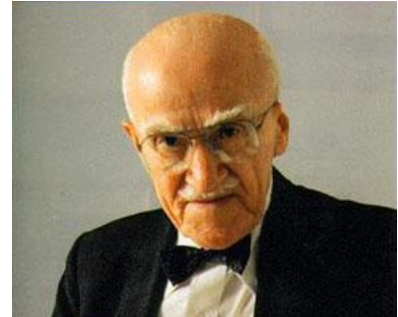
¿Quién es quien en Calidad?

Joseph M. Juran (24 de diciembre de 1904 - 28 de febrero de 2008)

El Dr. Joseph M. Juran nació en Rumania hijo de un zapatero artesano. En 1912 toda la familia se traslada a EEUU. Trabajo de niño junto con su hermano para ayudar a su familia, manejó una cuadrilla de caballos, trabajó como obrero, fue vendedor de zapatos, limpiabotas, y tenedor de libros en la fábrica de hielo local.

En 1920 ingresó a la Universidad de Minnesota, siendo el primero en su familia que asistía a la Universidad.

En 1924 se graduó en ciencias en Ingeniería Eléctrica en EEUU, e inició su trabajo con la Western Electric en Hawthorne Works, de Chicago.



En 1928 publicó su primer trabajo respecto a la calidad sobre el entrenamiento llamado " Métodos estadísticos aplicados a los problemas de manufactura".

En 1925, Bell Labs propone que el personal capacitado de Hawthorne Works trabaje en su recién desarrollado programa de muestreo estadístico y las técnicas de gráfica de control. Juran fue seleccionado para unirse a la inspección del Departamento de Estadística, pequeño grupo de ingenieros encargados de la aplicación y difusión de innovaciones en el control de calidad estadística. Esta alta posición de Juran impulsa el rápido ascenso en la organización y el curso de su carrera más tarde.

En 1937 Conceptualiza el principio de Pareto que millones de gerentes utilizan para ayudar a separar los "pocos vitales" de los "muchos útiles" de sus actividades.

En 1979 fundó el Instituto Juran para crear nuevas herramientas y técnicas para promulgar sus ideas y explorar el "Impacto de la calidad en la sociedad".

En 1984 lo premia el Emperador Japonés Hirohito con la orden del tesoro sagrado.

En 1986 publica la "Trilogía de la Calidad" ayuda a la creación del Premio de calidad nacional "The Malcolm Baldrige National Quality Award".

Juran es ampliamente acreditado por la adición de la dimensión humana de la gestión de la calidad. Él impulsó la educación y la formación de directivos. Para Juran, las relaciones humanas son los problemas para aislar. La resistencia al cambio, la resistencia cultural es la causa fundamental de las cuestiones de calidad.

[El Dr. Juran y el Instituto Argentino para la Calidad](#)

- El Dr. J.M. Juran fue nombrado Socio Honorario del IAPC, por su contribución al desarrollo de la Calidad en la República Argentina.

- Las relaciones con el Dr. Juran fueron en primer término a través de sus libros. Desde el inicio del IAPC en 1959, su Manual del Control de la Calidad 1ª edición fue la fuente donde se tomó la inspiración para los cursos pioneros de Control de la Calidad en la Argentina.

- El Instituto contrató al Dr. Juran para que dicte su famoso curso "Management of Quality Control", realizados en Buenos Aires en 1969 y 1976.

- El Dr. Juran también fue orador en 1ª Conferencia Internacional de Control de la Calidad "El desarrollo para la Calidad" realizada en Bs. As. 1976, donde concurrieron más de 300 especialistas locales y de otros países.

- En la década de los 80 el IAPC formalizó un contrato para aplicar en la Argentina el famoso curso "Juran on Quality Improvement", un estructurado proceso para implementar proyectos anuales de mejora de la calidad y reducción de costos. Los cursos se desarrollaban en planta con equipos de trabajo pudiendo ser considerados como el origen de la teoría de Juran de mejorar "proyecto por proyecto".

Citas citables...

“Calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando”.

Henry Ford

“La calidad no cuesta, cuestan las cosas desprovistas de calidad”.

Philip Crosby

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”.

John Ruskin



Nota de la redacción: El presente Boletín "Novedades en Calidad" y los siguientes pasarán a formar parte de nuestra página web: www.iapc.org.ar permitiendo la consulta de sus artículos cuando los necesiten, por lo que no será necesario que Uds. guarden copia en vuestros archivos si no lo desean.

NOVEDADES EN CALIDAD: Coordinación de Redacción: M.Vilte - Colaboradores: B. Móvile, A. Rebrej, H. Marquina, O. Provenza, M. Marín Miñones, F. Cardini, C.TorresSanmarco, D.Firka.

Todos los derechos reservados. Si desea publicar / utilizar este artículo en su sitio, newsletter o publicación, en todo o en parte, puede hacerlo libremente, en tanto incluya una completa atribución, con un link activo a nuestra página web. Además, por favor cuéntenos donde aparecerá este material.