



Novedades de Calidad

*Boletín Electrónico del
Instituto Argentino para la
Calidad*

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Septiembre 2009

Estimados Lectores,

Nos es grato llegar hasta ustedes nuevamente, nuestro objetivo es colaborar a través de este medio que esperamos les resulte útil y se convierta en una fuente de intercambio que nos permita seguir creciendo.

Quisiéramos incorporar toda aquella información que ustedes consideren necesaria recibir por lo que les pedimos nos hagan llegar vuestras solicitudes, opiniones o sugerencias que aporten a la mejora de nuestro boletín.

Muchas gracias y hasta pronto,

El equipo redactor

Índice

Prólogo 2da edición – Índice	Pág. 1
➤ Crónica del congreso internacional de Calidad Vancouver: ¿Qué opinan los expertos hoy? IAPC estuvo ahí	Pág. 2
➤ Presencia del IAPC en Alimentek 2009	Pág. 6
➤ Nota de un ex alumno: Volver a las fuentes	Pág. 10
➤ Biblioteca y Publicaciones IAPC	Pág. 13
➤ Publicamos tu artículo!	Pág. 13
➤ Eventos de interés. La radio y vos. Acompañanos en SAMECO!	Pág. 15
➤ Inscripción de Socios 2009	Pág. 16
➤ Aldea Global: Cursos para todos por Aldea Global - Programa	Pág. 17
➤ IAPC: Cursos presenciales e In- Company - Programa	Pág. 19
➤ ¿Quién es quien en Calidad? Hoy Ishikawa	Pág. 20
➤ Citas citables	Pág. 21

Crónica del Congreso Vancouver: ¿Qué opinan los expertos hoy?



Tuve la oportunidad de asistir al primer congreso internacional de Calidad de Canada, realizado en Vancouver, y las exposiciones de los oradores principales fueron sumamente interesantes, aprovecho este espacio para resumir algunos de los temas tratados que me resultaron de mayor valor:

Tito Conti, un gurú europeo de Calidad, comenzó describiendo lo que según él es la evolución de la Calidad y la Mejora Continua en las últimas décadas, que experimentó una "época de Oro" a principios de los 90 con la institución de los premios nacionales de Calidad (en particular el Malcom Baldrige en USA y el premio europeo). Posteriormente, a comienzos del siglo XXI la calidad comienza a deslizarse fuera de la atención de los principales ejecutivos, para volver al terreno de los técnicos. Según este autor, es necesario devolver la Calidad al lugar preponderante que otrora sostuvo.

Conti aprovechó el tiempo que le dieron para bregar por un cambio en el paradigma con el cual analizamos las organizaciones. Tradicionalmente estas fueron observadas con una visión mecanicista, que conduce a una fragmentación del conocimiento y excesiva especialización, donde cada sector de la empresa actúa como un silo independiente con fronteras claras y definidas. Sin embargo, las organizaciones son sistemas abiertos en continua interacción, donde se generan patrones emergentes que no pueden ser comprendidos desde un paradigma puramente mecánico; es necesaria una visión sistémica que respete la complejidad y la trama de interacciones entre sectores.

Don Tito lo plasmó en un diagrama circular donde cada sector de la empresa tiene flechas de mayor o menor grosor con todos los demás sectores, creando un tamiz

muy complicado que refleja mejor lo que sucede en la realidad y puede ayudar a “mapear” cualquier empresa y sus procesos.

Este autor respeta la definición de Calidad propuesta por J. Juran, de adecuación a los requerimientos o "fitness for use", pero resaltando que las empresas son máquinas de creación de Valor de Uso para sus clientes. En rigor, toda empresa debe ser vista como un sistema basado en personas creado para generar valor apreciado por los sujetos destinatarios (o targets) como clientes, empleados, etc. Es una definición muy interesante que obliga a pensar la empresa como una red compleja, y Conti lo explicitó diciendo que un gerente no debe administrar acciones, sino interacciones.

El Dr. Maasaki Imai, venerado embajador en Occidente de los conceptos de Kaizen y 5S, comenzó su disertación definiendo Calidad como todo aquello que puede ser mejorado. Con ese punto de vista, Calidad es Kaizen, y Kaizen es Calidad, porque el concepto de Kaizen se refiere a mejoramiento cada día, y debe relacionarse siempre con un esfuerzo crossfuncional a partir de toda la compañía.

Comentó también que está preparando un nuevo libro, el tercero de su autoría, para el año próximo. Su primer libro trató Kaizen como concepto; en su segundo libro se refirió a Kaizen en el piso de planta (Gemba Kaizen). El tercer libro será sobre Kaizen como estrategia de la compañía, con un fuerte énfasis en principios Lean.

En cierto sentido coincidió con Tito Conti en la actual falta de liderazgo en la cumbre estratégica respecto a Calidad, y lo describió diciendo que hay tres requerimientos para que una compañía sea exitosa:

- 1) Compromiso de la Alta Gerencia (Top Management Commitment)
- 2) Compromiso de la Alta Gerencia
- 3) Compromiso de la Alta Gerencia

Jerarquía que despertó risas entre la concurrencia, a pesar de haber sido expresada muy seriamente.

Relacionado con Gemba Kaizen, tema tratado en su último libro, Gemba es el lugar donde las verdaderas actividades que agregan valor se producen: es el piso de planta. Es en realidad lo más importante que posee la compañía; todo lo demás, finanzas, marketing, incluso la Alta Gerencia, tiene que ser considerado como actividades de soporte.

Los 5 principios de Gemba Kaizen son:

- ante cualquier anomalía, ir a Gemba primero, siempre asistir al lugar donde ocurre el problema, no basarse en un comentario, no escuchar solo opiniones.

- Primero chequear las condiciones del equipo y todo lo que sea tangible (Gembutu) asociado al mismo.

- Tomar medidas temporarias en el piso de planta.

- Identificar la causa raíz del problema.

- Solucionar y estandarizar la eliminación del problema.

Vemos que no difiere fundamentalmente de la metodología DMAIC, pero le agrega un fuerte énfasis en la experiencia empírica y la verificación práctica.

Relacionado con conceptos Lean, enfatizó la necesidad imperiosa en toda empresa de hacer que el proceso fluya, eliminando inventarios intermedios. Una vez logrado este flujo, es necesario sincronizarlo manteniendo el mismo takt time para los procesos (el takt time es una métrica que mide el “pulso” que tiene que tener un proceso para generar producto adecuado para la demanda real, bajo un sistema “pull”¹). En último lugar, se debe evitar la concentración de trabajo, tratando de equalizar y distribuir la carga de trabajo entre actividades del proceso. Debemos recordar que el flujo de material va desde la materia prima hacia el cliente, mientras que el flujo de información va del cliente hacia atrás, y es crítico integrar ambos flujos.

La hermana Mary Jean Ryan, que dirige un hospital estadounidense que ganó el premio nacional Malcom Baldrige, comentó que en su institución la motivación no es Ganancias, sino el cuidado de los pacientes, lo que cambia la aproximación seguida hacia la mejora continua. En este camino, para ellos la mejor guía consistió en los lineamientos del modelo de mejora propuesto por el Premio Nacional a la Calidad estadounidense.

El Dr. James Harrington brindó una charla muy motivacional sobre la importancia de tener un "sueño" que permita luego generar una visión y una misión para la compañía. Ejemplificó con la situación de Dubai hace 20 años, un pueblo remoto con una sola calle importante en el medio del desierto arábigo. Hoy Dubai es una próspera ciudad que actúa de enlace entre Medio Oriente y el resto del mundo, con un ingreso

per cápita altísimo y un nivel de vida muy elevado. Esto fue producto de un sueño inicial y pasos muy concretos para llevarlo a la práctica.

Discrepó levemente con las afirmaciones de la Hermana Ryan, comentando que hace 10 años que es CEO de una empresa, y su visión de Calidad cambió totalmente desde que comenzó a mirar desde arriba. Según el Dr. Harrington, lo peor que puede una empresa es mirar otra compañía, ver que un modelo le funcionó, y decir: “esto va a funcionar para mí”. “Mentira!” asevera enfáticamente; observemos lo que pasó con General Motors, con tantas políticas de calidad que no lo llevaron a ningún lado. Es importante diferenciar tres tipos de compañías: de baja, media y alta performance. Las compañías de baja performance, que están luchando por subsistir, no pueden tratar de imitar compañías de alta performance, porque no podrían soportar el esfuerzo necesario y fácilmente quedarían fuera de carrera. La aproximación seguida en este tipo de organización debe ser como con un paciente en Terapia Intensiva.

Las empresas en el otro extremo del espectro, de alta performance, usualmente reflejan excelencia en dos aspectos principales: procesos y administración de proyectos. Recordemos, dice Mr. James, que en su experiencia más del 85% de los proyectos son fracasos.

Todos los disertantes resaltaron la importancia de un buen Sistema de Administración del Conocimiento en la empresa (Knowledge Mgmt System), sin embargo es un área que recién se está comenzando a conocer; en la experiencia del Sistema que administra el conocimiento del Banco Mundial, el dr. Harrington refirió que el 20% de las dificultades se relacionaron con el sistema informático; el 80% restante fue el esfuerzo para cambiar el patrón de acaparamiento de conocimiento en la gente (pattern of hoarding of knowledge), la indisponibilidad para compartir información por miedo a perder la "quintita" de valor que cada persona posee. La solución fue crear incentivos atados al grado de conocimiento que cada persona comparte, y generar:

- 1- Un almacén de datos (DataWarehouse) que se nutre de información valiosa.
- 2- Comunidades de prácticas, que usan esa información y la mejoran día a día

El último orador, Peter Merill, quien trabajó mucho tiempo junto a Philip Crosby (renombrado autor del libro "La calidad no cuesta nada" - Quality is Free) argumentó

¹ En mi opinión, la mejor descripción de un sistema Pull se puede encontrar en el libro “Lean Thinking”, de Womack y Jones, una de las fuentes teóricas de los principios Lean.

que la Administración de Conocimiento y la Innovación son la evolución natural en el ámbito de Calidad y Mejora Continua, porque en vez de relacionarse con los clientes actuales de la empresa, son los conceptos que nos hablan de los clientes futuros. En ese sentido, es crítico entender como fluye la información dentro de la organización, entendiendo que los canales formales son una parte muy pequeña de lo que realmente constituye conocimiento. Recién están apareciendo herramientas para entender estos procesos, y se refirió someramente al Social Network Analysis², que busca identificar cuáles son las personas que actúan como centros de conocimiento, y cuáles son los "enlazadores" por los cuales mucho conocimiento fluye, para entender "quien sabe qué" en una compañía.

Ing. Daniel Firka

Nota del editor: El Ing. Daniel Firka presentó su trabajo : "Six Sigma and the Global Economic Crisis" en este congreso.

Presencia del IAPC en Alimentek 2009



La feria Envase/Alimentek 2009, organizada por el Instituto Argentino del Envase, se llevó a cabo entre los días 22 y 25 de septiembre en el predio Costa Salguero, de la ciudad de Buenos Aires. La muestra congregó a visitantes de Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, EE.UU., Brasil, Ecuador, España, Italia, México, Paraguay, Perú, Alemania, entre otros.

² Ver http://en.wikipedia.org/wiki/Social_network

Para la nueva edición se ocuparon los 26.000 m2 de Costa Salguero, teniendo en esta oportunidad la participación de 420 expositores, de los cuales alrededor de 300 compañías eran nacionales y unas 120 compañías internacionales. Con respecto al número de visitantes superó los 42 mil profesionales del sector.



“Esta feria es un signo de que en Argentina pueden hacerse las cosas bien”. Las palabras de Jorge Acevedo, Gerente General del Instituto Argentino del Envase, reflejaron el balance positivo que se ha hecho de la exposición. Se llevaron a cabo más de 30 actividades académicas y una Ronda de Negocios.

Entre las actividades académicas el Instituto Argentino para la Calidad, que estuvo presente con un stand en el Pabellón Nro 6, ofreció 4 conferencias durante los días 22 y 23 de setiembre

- Lean Six Sigma: ¿Se puede ganar dinero y al mismo tiempo agregar valor a sus clientes?
- El Sistema de Gestión de Calidad ISO 900, y la Industria del Envase
- Mitos y realidades sobre cancerígenos en los alimentos.
- Herramientas Esenciales en Calidad Alimentaria.



Máximo Marín Miñones y Fernando Cardini en el Stand del IAPC

En la Ronda de Negocios se llevaron a cabo 200 encuentros entre empresas provenientes de Panamá, Chile, Perú, Paraguay y Bolivia.

Durante la conferencia de prensa brindada por el Instituto Argentino del Envase el último día de la muestra, Jorge Acevedo, expresó refiriéndose a las Tendencias del consumidor y sus preferencias en materia de envases, “Hoy en día la tendencia es a porciones más chicas en alimentos, producto de cómo funciona la sociedad actualmente. Cada vez hay más gente viviendo sola, entonces se busca practicidad evitando abrir un producto que quede por la mitad y se eche a perder. En cuanto a materiales, estamos empleando los mismos: de barrera y que permitan el intercambio de atmósfera. También se busca ofrecer una adecuada vida útil del producto en góndola”.

Según datos proporcionados por el IAE, el mercado del envase y embalaje cerró en 2008 con una facturación de \$10.889 millones, lo que implica un consumo per cápita 97 kilos anuales. Para 2009 se espera un decrecimiento del 10% respecto del año anterior. Se estima de esta manera que el volumen de negocios llegará a ser de \$9.800 millones de pesos.

El giro del negocio de producción de envases durante 2008 superó el millón y medio de toneladas y los segmentos que más se destacaron fueron el del Papel y Cartón con el 26%, el Vidrio también con el 26% y los envases Plásticos Flexibles con el 23%, seguido de los Plásticos Rígidos. Más lejos se encuentran la Madera, con el 20%, y la Hojalata y Metales, con el 5%.

Los envases de mayor innovación respecto a sus materiales han sido los envases plásticos, seguidos por los envases de cartón y el vidrio. La cantidad de nuevos envases lanzados en Argentina durante 2008 fueron de 2.559, seguido por Chile con 2.339 envases nuevos.

Analizando la evolución del sector entre 2003 y 2008, el mayor dinamismo estuvo liderado por el segmento del papel y el cartón, con un aumento respecto a 2003 del 40%; seguido por el vidrio, que aumentó el 34% en el mismo período; y las plásticos, con un 20%.



Ing. Constanza Torres Sanmarco en la conferencia sobre Lean Six Sigma

En palabras del Dr. Enrique Schcolnick , presidente del IAE “hay sólo cuatro exposiciones que son más grandes que Envase: Tokio, Milán, París y Chicago, pero ninguna es tan linda como esta. No hay una exposición importante en el mundo que tenga la sala de entrada que tiene expo Envase/Alimentek 2009. Es un placer para nosotros dar un buen recibimiento a los visitantes.”



Fernando Cardini, Bárbara Mavile y Héctor Marquina en el stand del IAPC

Felicitemos por este intermedio a la Institución amiga en sus 40 años de vida, por su trayectoria en la Argentina, por la organización de estos eventos con tanto profesionalismo y le agradecemos la deferencia de permitirnos compartir y participar en esta tan importante exposición ENVASE /ALIMENTEK 2009.

Comisión Directiva IAPC

***Nota de un ex alumno:* VOLVER A LAS FUENTES DE LA CALIDAD**

Por Raúl Martínez, recuerdos desde Toronto

Recibí por e-mail la invitación a escuchar el programa de radio del IAPC, “Un camino a la excelencia”, y entre otros notificados estaba el griego Arístides, y recobré la vivencia de nuestra conversación mantenida durante un Congreso de Calidad que organizó el IAPC (usando todavía el acrónimo IACC) en Buenos Aires, hace ya un tiempo.

En aquella conversación, creo haber hecho un gesto de incredulidad cuando el griego nos contaba como medía las galletitas (las “nativitas” de 5 x 5cm). Lo que realmente pensé en aquel momento fue que el control en un proceso de productos alimenticios estaba más orientado al laboratorio bacteriológico que al calibre y el micrómetro.

No obstante escuché con atención cuando me explicó como solucionaban con el Control Estadístico el problema de rotura de los paquetes o las galletitas en el proceso de envasado y la cosa empezó a tener sentido, pero era sólo una anécdota.

Después de cierto tiempo, yo pasé de la fábrica automotriz donde aplicábamos el Control Estadístico a la industria de la cerámica y debido a un problema puramente comercial, generado por los envases que contenían las baldosas cerámicas esmaltadas que fabricábamos, decidimos rediseñarlos y adoptar, en parte, el envoltorio (wrap-up) en cartón corrugado.

Hasta ahí creía que el Control Estadístico que aprendí en el IAPC era un buen recuerdo, pero en esa ocasión recuerdo haber mencionado, como ejemplo, el tema de las galletitas del griego. Todos mis colegas entendieron, y decidimos hacer algunos estudios antes de tomar una decisión definitiva.

La industria cerámica también, como la de los alimentos, utiliza mayormente materias primas naturales que varían constantemente en sus características. A esta dificultad hay que agregar la variabilidad de los parámetros del proceso, que es muy complejo e incluye una serie de pasos donde se está siempre al borde de la catástrofe, si se cometen errores, aún pequeños, en las mediciones de humedad, tiempo, temperatura, etc.

Los ciclos son largos, a veces de 24 horas o más. O sea que recién cuando todo está hecho, uno sabe realmente si lo que produjo es aceptable. Una especie de lotería.

Es muy difícil entonces sacar conclusiones a priori, en relación, por ejemplo al volumen final de una baldosa cerámica. Fue así, que lo que hicimos, para el proyecto de los envases fue evaluar lo que la norma ASME Y14.5M, aun no publicada, definió después como MMC y mmc: fabricamos un dispositivo de paredes móviles que nos permitía determinar estadísticamente el volumen virtual máximo o “Maximum Material Condition [MMC]” y el “minimum material condition [mmc]” del conjunto de baldosas que componían una unidad de venta.

Por ejemplo, una caja de 1 m² de baldosas de 20 x 20 cm, incluía de 25 unidades. El dispositivo contaba con 5 comparadores, 3 para los 3 planos ortogonales móviles que “encerraban” la “pila” de 25 baldosas contra 3 planos ortogonales fijos. Dos comparadores adicionales medían las diagonales del prisma “perfecto” definido por los planos, no por las baldosas, obteniéndose así, un volumen virtual (el de los planos) que contenía todas las variaciones posibles de las tres dimensiones de las

baldosas, tomadas de a 25 unidades. Debido a las características de los diferentes procesos, las baldosas eran tomadas absolutamente al azar.

Después de haber tomado cientos de muestras de 25, 30, o 50 unidades, según el tamaño de la unidad, concluimos, para mi asombro, que la variación era mucho menor a las dispersiones inicialmente estimadas a través de las mediciones de valores individuales.

Debo aclarar, que una de las primeras cosas que hice cuando comencé a trabajar con esa empresa, fue contratar un curso de Calidad para los ingenieros y supervisores de fábrica. Hable con el prócer Enrique J. García y el IAPC fue a Olavarria donde se hicieron los cursos, que fueron todo un éxito. Quiero decir con esto que antes de comenzar el proyecto la gente había sido debidamente entrenada y en general sabía que se estaba hablando.

Así fue entonces como esta metodología, arribamos a medidas bastante decentes a la hora de dimensionar los envases. Nos ayudó especialmente cuando debieron conformarse los pallets para maximizar el volumen en los contenedores para exportar (otro quebradero de cabeza).

Pero no son todas rosas en el camino de la calidad. Años después la familia de un compañerito de escuela primaria de mi hijo, tenía una imprenta que le hacía trabajos a la fábrica de galletitas. Una de ellos era la impresión del celofán del paquete de 20 galletitas. Lo hacían de tiempo inmemorial, cuando tenían la cintita azul.

Un día la mamá, que también iba a buscar a su hijo por las tardes, le dice a mi señora, muy enojada ella: “No sé que quieren estos que fabrican las jodidas “nativitas”, dicen que no les alcanza el papel para envolverlas...”. Sonamos, pensé yo, lo rajaron al griego!

Raúl Martínez, es diplomado en Ingeniería Civil por la Universidad Tecnológica Nacional – Regional Bs. As. Posee amplia experiencia en industrias automotrices y energéticas, desarrolladas en Argentina y Canadá donde reside actualmente. Es Ingeniero Certificado en Calidad por la ASQ y ha mantenido relaciones profesionales con el IAPC desde 1976.

Email: mmartinez5@cogeco.ca

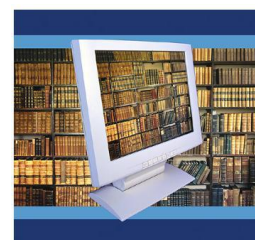
Biblioteca y Publicaciones IAPC

El Instituto Argentino para la Calidad agradece a Coca Cola de Argentina su donación de material bibliográfico nuestro servicio de biblioteca.

Agradecemos también al Dr. Fernando Cardini la donación de los libros **Administración en una página** - Khadem & Lorber y **If it is to be It's up to me**, How to develop the attitude of a winner and become a Leader - T Smith

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 4 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.

Audioestreaming 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



Programas ya emitidos

Si no puedes escucharnos en vivo o te gustaría recordar los programas, entra en la página y escucha los archivos de ediciones anteriores, por ejemplo:

Mes	Temas
Julio	Calidad en Envases. Como juega la trazabilidad en la seguridad de un producto alimenticio
Agosto	SAMECO presenta su 14° Encuentro Nacional de Mejora Continua. Seguridad Vial y calidad en la conducción.
Septiembre	Calidad en el perfil nutricional de los alimentos Manejo de Crisis y recupero de producto del mercado. ¿Qué novedades trajo la Exposición Alimentek/Envases 2009?



Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo 14º Encuentro Nacional de Mejora Continua Octubre 29-30,2009

Universidad Argentina de la Empresa
Lima 717, Capital Federal

Presentaciones IAPC –Horarios:

Trabajo: Seis Sigma en Empresas Argentinas. Trabajo conjunto del IAPC y la Universidad Austral, con la presencia de Ing. Daniel Firka y el Ing Pedro Univaso

Día y Horario: jueves 29 de octubre de 15:50 a 16:20

Trabajo: Técnicas eficientes de Análisis de Datos para resolución de problemas. Estrategia de Donald Wheeler. Presenta el Ing. Daniel Firka

Día y Horario: jueves 29 de octubre de 16:40 a 17:10

Exposición: "Presente y futuro de la Calidad: temas emergentes y tendencias". Análisis del Instituto argentino para la calidad en el marco de sus 50 años.

Presentan: el Ing. Daniel Firka y el Dr. Fernando Cardini

Día y Horario: Viernes 30 de octubre a las 12:50



El IAPC festeja sus 50 años de trayectoria

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



Inscripción de Socios 2009

En este año del 50 Aniversario el IAPC realiza una novedosa Conscripción de socios ofreciendo un interesante paquete de beneficios que sin duda agregarán valor a la empresa que se asocie dentro de los próximos 90 días.

- ✓ *1 Curso de capacitación gratuito a elección*
- ✓ *1 Asesoramiento anual sobre calidad de gestión o servicio sin cargo (*)*
- ✓ *1 spot publicitario gratuito en todos los programas de radio del Instituto*
- ✓ *1 spot publicitario en todos los boletines electrónicos del Instituto.*
- ✓ *1 Intervención anual en el programa de radio "Un camino a la Excelencia" para comunicar logros obtenidos en proyectos de mejora continua, certificaciones de calidad, reducción de costos, etc.*
- ✓ *El préstamo de libros especializados en calidad de la biblioteca del Instituto.*
- ✓ *Participación en foros de consulta y publicación de artículos en el boletín electrónico. (**)*

() Los viáticos y gastos de estadía del profesional asesor corren por cuenta de la empresa.*

*(**) Previa autorización por el comité científico del IAPC*

Llámenos al 54 11 4383 7598 o envíe su mail a infoiapc@iapc.org.ar

Para mayor información: www.iapc.org.ar

Sabías que...

"Las compañías están tan ocupadas apagando incendios todos los días, que no tienen tiempo para averiguar dónde se originó el fuego" - Philip Kotler en "El maestro del marketing".

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>



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.				
Nombre del Curso	Duración del curso	Frecuencia	Examen	Precio Mensual
Implementación Sistema de Calidad ISO 9001-2008	8 Clases	A elección	si	todo el curso: \$550.
Estimación de la capacidad de Procesos Industriales - 1º parte	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión (Norma ISO 9001:2008)	8 clases	A elección	si	todo el curso: \$550.
Estimación de la capacidad de Procesos Industriales - 2º parte	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
Introducción a Lean Six Sigma	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
Análisis de riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)	4 clases	A elección	si	todo el curso: \$300.
Análisis de riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
Manejo de incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
Satisfacción del Cliente	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.

Consultar modalidad de estudio en el hogar.





Capacitación Presencial e In- Company

I.A.P.C. – www.iapc.org.ar – Montevideo 59 2do D – CP C1019ABA- Buenos Aires – TE: 4383-7598

	<u>Programa</u>	
	Horas	Días y Horarios
Control Estadístico de Procesos Dictado por: Ina. Sergio Dobazo	20	15/10/09 al 12/11/09 Jueves 14 a 18 horas
Control de Calidad para la Producción Dictado por: Dr. Maximo Marin Miñones	42	Próximo año
Metrología Dimensional Dictado por: Nicolas Degennaro	32	28/10/09 al 16/12/09 Miercoles 14 a 18 horas
Implementación del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2008 Dictado por: Ina. Monica Vilte	20	10/10/09 al 31/10/09 Sabados 9 a 13 horas
Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión (Norma ISO 9001:2008) Dictado por: Ina. Hector Marquina	16	Octubre
Control de la Calidad para Operarios, Capataces e Inspectores Dictado por: Ina. Monica Vilte	34	Noviembre
Análisis del Modo de Falla y sus Efectos Dictado por: Ina. Hector Marquina	16	Noviembre
* Estos costos no incluyen apuntes, estadía ni pasajes.		
<i>y además ...</i>		
Introducción a la Norma IRAM 301 .2005 (Equivalente a ISO/IEC 17025:2005)	8	
Norma ISO 15378 : 2005 Materiales de Empaque Primarios para Productos Medicinales	20	

¿Quién es quien en Calidad?

Dr. Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Fue la figura en el management en el país del sol naciente hasta su fallecimiento en 1989. Educado en una familia con extensa tradición industrial, Ishikawa se licenció en Química en la Universidad de Tokio en 1939.



De 1939 a 1947 trabajó en la industria y en el ejército. Ejerció también la docencia en el área de ingeniería de la misma Universidad.

A partir de 1949 participó en la promoción del control de calidad, y desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con las estrategias de desarrollo del Japón de la posguerra.

Sus contribuciones más conocidas son el concepto de Control Total de Calidad, las 7 herramientas básicas de la calidad y los llamados Círculos de calidad.

De los aspectos más destacados en la concepción del control de calidad de Ishikawa, es su preocupación por el capital humano.

“El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado”. Por eso, enfatiza en que la calidad total se encuentra estrechamente relacionada con la capacitación de los empleados y con su implicación en el compromiso con la calidad.

Las principales ideas de Ishikawa se encuentran en su libro *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. En él indica que el CTC (Control Total de Calidad) en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados más bajos.

Citas citables...

“Reemplazar a un cliente es cinco veces más caro que conservarlo”.

Richard Whiteley

“Uno no consume un producto, sino la imagen que tiene del mismo.”.

Philip Kotler.

“Siempre hay una manera mejor...el desafío es encontrarla”.

Jay Goltz

"Capacitar tiene su costo, pero no capacitar puede resultar mucho mas caro"

Fernando G. Cardini



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.