



# ***Novedades de Calidad***

*Boletín Electrónico Nº 3 del  
Instituto Argentino para la  
Calidad*

*Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.*

*Edición: Octubre/Noviembre 2009*

---

Estimados Lectores:

La Editorial Catálogo de Laboratorios (CATLAB) y el Instituto Argentino para la Calidad (IAPC) suscribieron un convenio de cooperación consistente en la difusión de actividades y eventos, así como la publicación de artículos técnicos con el objetivo de promocionar el conocimiento en materia de calidad.

El Catálogo líder de proveedores analíticos en sus medios gráfico y digital (<http://www.catlab.com.ar>) nos acerca a más personas y organizaciones de la comunidad científica y empresaria, dándonos la posibilidad de originar nuevos lazos de comunicación e información y fortalecer los existentes.

Expresamos nuestro agradecimiento a CATLAB por su voto de confianza en el IAPC y esperamos que esta alianza redunde en beneficio mutuo para ambas organizaciones.

Comisión Directiva del IAPC



En la foto tomada en la sede del Instituto Argentino para a Calidad, el presidente de OKOKI SA (Editorial que publica CATLAB) Ing. Boris Alejandro Zuzek y el presidente del Instituto Argentino para la Calidad Dr. Fernando G. Cardini firman el Convenio de cooperación mutua.

## Índice

<b>Prólogo 3er boletín electrónico – Índice</b>	Pág. 1
➤ <b>SAMECO 2009 Autores: Ing. Daniel Firka – Ing. Constanza Torres</b>	Pág. 2 a 4
➤ <b>Premio Nacional a la Calidad</b>	Pág. 5 y 6
➤ <b>ISO 28000 Sistema de gestión de la seguridad para la cadena de suministro</b>	Pág. 6 a 8
➤ <b>Biblioteca y Publicaciones IAPC</b>	Pág. 9
➤ <b>Eventos de interés. La radio y vos.</b>	Pág. 10
➤ <b>Conscripción de Socios 2009</b>	Pág. 11
➤ <b>Aldea Global: Cursos para todos por Aldea Global</b>	Pág. 12 y 13
➤ <b>IAPC: Cursos presenciales e In- Company</b>	Pág. 14
➤ <b>¿Quién es quien en Calidad? Dr. Armand V. Feigenbaum</b>	Pág. 15
➤ <b>Citas citables</b>	Pág. 16

## SAMECO 2009

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

Universidad Argentina de la Empresa

El 14º Encuentro anual de SAMECO convocó a más de 500 personas vinculadas a la mejora continua. Durante las 2 jornadas que duró el evento se compartieron experiencias de grupos de mejora, trabajos técnicos y conferencias.

Veinte grupos de mejora presentaron sus iniciativas y los logros alcanzados. Representaron a empresas grandes y medianas, dejando en claro el potencial que la metodología del mejoramiento continuo brinda más allá del tamaño de la organización en la que se aplique.

Veintiún trabajos técnicos fueron presentados por empresas, universidades e incluso desde el IAPC. Este trabajo técnico fue presentado por el Ing. Pedro Univaso (Universidad Austral) y el Ing. Daniel Firka (IAPC) y mostró los resultados obtenidos de la encuesta de

opinión dirigida a responsables de calidad de empresas argentinas, cubriendo distintos aspectos relacionados con la implementación de seis sigma. Esta investigación fue realizada en el año 2007, en el marco del convenio de colaboración entre la Universidad Austral y el IAPC a partir de una muestra aleatoria de empresas, proveniente de bases de datos de la universidad Austral, del IRAM y del IAPC. Se siguió una estructura similar a una investigación llevada a cabo en Inglaterra por J. Antony para facilitar la comparación con los resultados de aquel trabajo previo. En futuros números de este boletín presentaremos un resumen de los hallazgos de esta investigación.

EL IAPC fue invitado a realizar una conferencia. La misma estuvo a cargo del Dr. Fernando Cardini y del Ing. Daniel Firka y versó sobre el “Presente y futuro de la calidad: temas emergentes y tendencias”. El Dr. Cardini destacó hitos en la historia del IAPC, desde su fundación en 1959 hasta el presente. Figuras de gran prestigio pasaron por las aulas del entonces llamado IACC: Joseph Juran, A. Feigenbaum, K. Ishikawa, W.E. Deming, por nombrar los cuatro más afamados. Estas visitas se complementaron con congresos internacionales de Calidad.

D. Firka presentó una breve reseña de la evolución de conceptos relacionados con Calidad y Mejora Continua. Enumeró los pocos elementos que formaban parte del “radar” de la calidad en los 50 y 60, con muestreo de aceptación, CEP, métodos de inspección, etc. Y como este set inicial comienza a enriquecerse con herramientas muy diversas, como DOE, PDCA, QFD, etc. Luego la aparición en los 80 de las normas ISO 9000 y los primeros vestigios de Seis Sigma. La década de los 90 donde se robustece el concepto de premios nacionales a la Calidad (Malcom Baldrige, PNC, EFQM, etc.) y la popularización de la metodología Seis Sigma. Finalmente llegando a nuestra década con el afianzamiento de los principios Lean y la hibridación Lean Six Sigma, la creciente importancia de la Responsabilidad Social y el medio ambiente en la agenda empresaria y los conceptos de Calidad en Software.

Mirando hacia el futuro, y como desafíos para los profesionales de la calidad, desde el punto de vista tecnológico la disponibilidad de programas informáticos que procesan rápidamente datos brindando complejos análisis estadísticos es una gran oportunidad, pero conlleva una amenaza implícita si el practicante no posee el criterio y conocimiento adecuado para sacar el jugo correcto a los resultados obtenidos. Por otro lado, el incremento de la comunicación intra e interempresaria determina un desafío para el profesional de la calidad, que cada vez más debe actuar como coordinador y líder de proyectos

orientados a la mejora continua, complementando sus conocimientos técnicos con habilidades interpersonales.

Finalmente, dos aspectos importantes relacionados con las tendencias en nuestro area: por un lado la necesidad imperiosa de prestar atención al impacto económico-financiero de las acciones tomadas en el terreno de la mejora continua, que complementan el interés hacia la calidad de la cumbre estratégica de la organización. Por otro lado, la creciente importancia de la sociedad como “cliente” o “stakeholder” que debe ser satisfecho junto a los demás involucrados en la organización, dando cada vez más relevancia a la definición de calidad propuesta por Genichi Taguchi: “la calidad es la pérdida originada a la sociedad desde que el producto es despachado”.



*Dr. Fernando Cardini*



*Ing. Daniel Firka*



*Comisión Directiva del IAPC recibiendo diploma y premio de reconocimiento con motivo del 50º aniversario de la institución.*

## Premio Nacional a la Calidad 2009

### ENTREGÓ EN CASA ROSADA UNA NUEVA EDICIÓN DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

Luego de un prolongado y riguroso proceso de evaluación las empresas

- **EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO S.A. (EDASA)**, en la categoría Empresa Grande de Producción de Bienes
  - **IBM GLOBAL DELIVERY CENTER ARGENTINA (GDCA)**, en la categoría Unidad Operativa de Grandes Empresas o Corporaciones
  - **NEXTEL ARGENTINA**, en la categoría Empresa Grande de Servicios
- y el
- **ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN**, en la categoría Organizaciones Sin Fines de Lucro, Mediana, Abierta a la Comunidad,
- resultaron ganadoras del Premio Nacional a la Calidad - Sector Privado - Año 2009

La Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner entregó los trofeos en una ceremonia realizada el pasado miércoles 21 de octubre en el Salón "Mujeres Argentinas del Bicentenario" de la Casa de Gobierno. El acto contó, además, con la presencia de los Ministros de Industria y Turismo, Débora Giorgi; de Economía, Amado Boudou; de Seguridad, Justicia y Derechos Humanos, Julio Alak; de Salud, Juan Manzur y de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, Lino Barañao; y de Norberto Taranto, Presidente de la Fundación Premio Nacional a la Calidad.



#### **EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO S.A. (EDASA)**

Recibieron el trofeo y diploma

Alejandro Feuereisen - Gerente General  
y  
Adriane Chatkin - Gerenta de Administración,  
Finanzas y Soporte



#### **IBM GLOBAL DELIVERY CENTER ARGENTINA**

Recibieron el trofeo y diploma

Guillermo Cascio - Presidente y  
Gerente General de IBM Argentina  
y  
Antonio Salgado - Executive Manager  
IBM GDCA



### **NEXTEL ARGENTINA**

Recibieron el trofeo y diploma

Rubén Butvilofsky - Presidente  
y  
Enrique Barilaro - Director de Tecnología



### **ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN**

Recibieron el trofeo y diploma

Higinio Ridolfi - Presidente  
y  
Beatriz García - Gerente Operativa

**Felicitaciones a todas las empresas galardonadas.  
Comisión Directiva IAPC**

## ***ISO 28000 Especificación para los Sistemas de Gestión de la Seguridad para la cadena de suministro***

Una problemática que afecta al mundo gravemente es la seguridad. Las organizaciones desarrollan planes para asegurar la aplicación de medidas destinadas a proteger bienes y personas.

En el caso de organizaciones logísticas las medidas de seguridad están orientadas hacia la protección de las instalaciones, las unidades de transporte, los equipos, las personas, las cargas y las provisiones necesarias para su funcionamiento.

Muchas veces estos planes surgen como medidas de corrección frente a incidentes acontecidos. Las medidas de seguridad deberían ser resultado del estudio preventivo de las amenazas y las vulnerabilidades. A partir de ello la Dirección debiera identificar las acciones para eliminar o reducir los riesgos de seguridad. Realizar el seguimiento periódico y objetivo del sistema de control por medio de medidas de desempeño. Y basándose en los resultados corregir y mejorar los planes establecidos.

Este modelo normativo, para manejar la seguridad en la organización es justamente el que propone la norma ISO 28000

A continuación un breve resumen de su contenido:

### Objetivo y campo de aplicación

“Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad, incluyendo aquellos aspectos críticos para el aseguramiento de la seguridad de la cadena de suministro”.

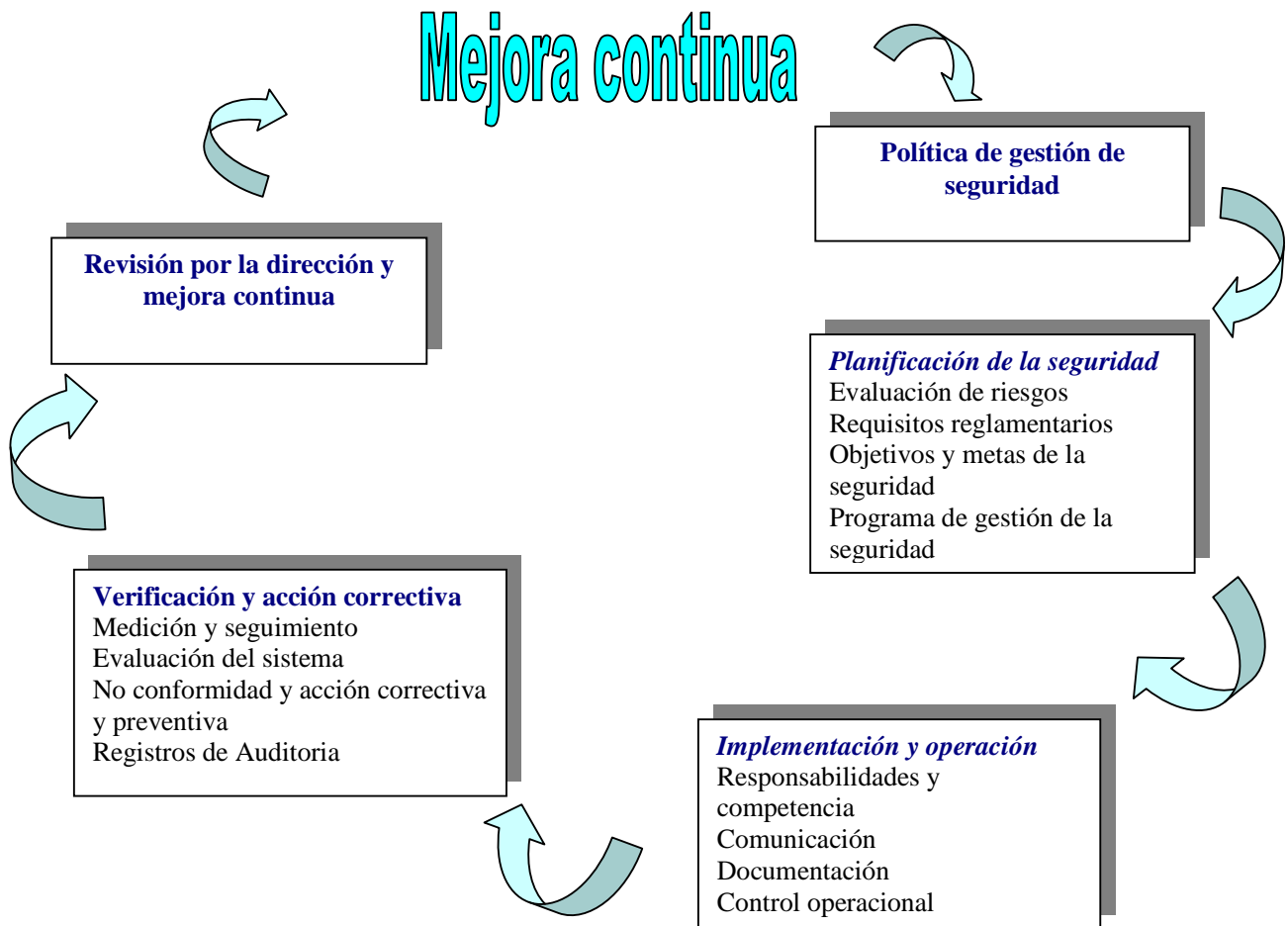
### Definiciones clave:

**Seguridad:** resistencia al acto o actos intencionados y no autorizados destinados a causar daño o perjuicio a la cadena de suministro o a través de ella.

**Gestión de seguridad:** actividades y prácticas sistemáticas y coordinadas a través de las cuales una organización gestiona de manera óptima sus riesgos y las amenazas e impactos potenciales asociados

**Cadena de suministro:** conjunto relacionado de recursos y procesos que comienza con la provisión de materias primas y se extiende a través de la entrega de productos o servicios al usuario final a través de los modos de transporte.

### Elementos del sistema de gestión de seguridad



#### **Requisito 4.3.1 Evaluación de los riesgos de seguridad:**

“La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación y evaluación de las amenazas a la seguridad y riesgos relativos a la gestión de la seguridad en curso, así como la identificación y la implementación de las medidas de control de la gestión necesarias. Los métodos de identificación de las amenazas y riesgos, los métodos de evaluación y los métodos de control deberían, como mínimo, ser apropiados a la naturaleza y escala de las operaciones. Esta evaluación debe considerar la probabilidad de un evento y todas sus consecuencias, lo que debe incluir:

- ✓ *A) las amenazas y riesgos de fallo físico, tales como fallos funcionales, daños fortuitos, daños intencionados o acciones terroristas o criminales;*
- ✓ *B) las amenazas y riesgos operacionales, incluyendo el control de la seguridad, los factores humanos y otras actividades que afecten al desempeño, la condición o la seguridad de la organización,*
- ✓ *C) los sucesos naturales (tormentas, inundaciones, etc.), que pueden hacer que las medidas y los equipos de seguridad resulten ineficaces;*
- ✓ *D) los factores ajenos al control de la organización, tales como fallos en el equipo los servicios proporcionados externamente;*
- ✓ *E) las amenazas y riesgos de las partes afectadas tales como el no cumplir con los requisitos reglamentarios o que se deteriore la reputación o la marca,*
- ✓ *F) el diseño y la instalación del equipo de seguridad incluyendo los repuestos, el mantenimiento, etc.*
- ✓ *G) la gestión de información y datos y las comunicaciones;*
- ✓ *H) una amenaza a la continuidad de las operaciones”.*

#### **Normas de referencia.**

ISO 20858 Evaluación y Plan de seguridad de la instalación Marítima y Portuaria.

ISO 28001: Buenas prácticas de custodia en el suministro.

ISO 28000:2007 Specification for security management systems for the supply chain.

ISO 28004:2007 Security management systems for the supply chain -- Guidelines for the implementation of ISO 28000 .

ISO 28003: 2007 Security management systems for the supply chain -- Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems.

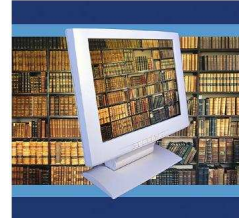
“Terminales Río de la Plata” (TRP) es la primer terminal portuaria argentina que certificó en julio de 2009 la norma ISO 28000.

Resumen extraído de UNE –ISO 28000 “Especificación para los sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministros” Presentó: Ing. Mónica C Vilte

## ***Biblioteca y 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 4 carillas en 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](mailto:info@caminoalaexcelencia.com.ar)



Último programa del año, jueves 26 de noviembre de 2009

### ***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:*

<b><u>Mes</u></b>	<b><u>Temas</u></b>
Agosto	SAMECO presenta su 14º 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?



## Conscripción 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](mailto:infoiapc@iapc.org.ar)

Para mayor información: [www.iapc.org.ar](http://www.iapc.org.ar)

---

### Sabías que...

**"La calidad de un producto o servicio nunca podrá ser mayor que la calidad de la gente que lo construye"**

*Roberto Goizueta CEO Coca Cola Company (1996)*

## **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 bright room, working on a laptop. On the right, a man is sitting at a desk in an office, looking at a computer monitor. The Aldea Global logo is in the top right corner, and the text 'A cualquier hora, de cualquier día, en el lugar que elijas.' is centered between the photos.

**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
<i>Implementación Sistema de Calidad ISO 9001-2008</i>	8 Clases	A elección	si	todo el curso: \$550.
<i>Estimación de la capacidad de Procesos Industriales - 1º parte</i>	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
<i>Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión (Norma ISO 9001:2008)</i>	8 clases	A elección	si	todo el curso: \$550.
<i>Estimación de la capacidad de Procesos Industriales - 2º parte</i>	4 clases	A elección	si	Todo el curso:\$300 .
<i>Introducción a Lean Six Sigma</i>	4 clases	A elección	si	Todo el curso:\$300 .
<i>Análisis de riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)</i>	4 clases	A elección	si	todo el curso: \$300.
<i>Análisis de riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)</i>	4 clases	A elección	si	Todo el curso:\$300 .
<i>Manejo de incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos</i>	4 clases	A elección	si	Todo el curso: \$300.
<i>Satisfacción del Cliente</i>	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
<b>Control Estadístico de Procesos</b> Dictado por: Ing. Sergio Dopazo	20
<b>Control de Calidad para la Producción</b> Dictado por: Dr. Maximo Marin Miñones	42
<b>Metrología Dimensional</b> Dictado por: Nicolas Degennaro	32
<b>Implementación del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2008</b> Dictado por: Ing. Monica Vilte	20
<b>Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión (Norma ISO 9001:2008)</b> Dictado por: Ing. Hector Marquina	16
<b>Control de la Calidad para Operarios, Capataces e Inspectores</b> Dictado por: Ing Monica Vilte	34
<b>Análisis del Modo de Falla y sus Efectos</b> Dictado por: Ing Hector Marquina	16
	* Estos costos no incluyen apuntes, estadía ni pasajes.
<i>y además ...</i>	
<b>Introducción a la Norma IRAM 301 .2005 (Equivalente a ISO/IEC 17025:2005)</b>	8
<b>Norma ISO 15378 : 2005 Materiales de Empaque Primarios para Productos Medicinales</b>	20

## ¿Quién es quien en Calidad?

El **Dr. Armand V. Feigenbaum** fue Gerente de manufactura y Control de Calidad a nivel mundial de General Electric por más de 10 años, Presidente de General System Company en Massachusetts y Director fundador de la Academia Internacional de Calidad donde participa la Organización europea para el Control de Calidad, el JUSE y la ASQC.



Se le reconoce a Feigenbaum tres grandes aportes; el concepto de "calidad total" que los japoneses recogieron como "TQC", la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad.

En 1951 publica el libro "Control de Calidad: Principios, práctica y Administración".

El Dr Feigenbaum visitó en varias oportunidades la Argentina. En la década del 60 convocado por aquel entonces Instituto Argentino de Control de Calidad (IACC) hoy IAPC (Istituto Argentino para la Calidad) y posteriormente el IACC y el IAQ (International Academy for Quality) dieron una serie de conferencias Internacionales en octubre de 1989 en Buenos Aires con la presencia nuevamente de este reconocido profesional de la calidad.



**Citas citables...**

*“Las empresas deben convertir a sus proveedores en socios”*  
**Philip Kotler**

*“La ventaja competitiva se determina a partir del valor que una compañía es capaz de crear para sus compradores.”*  
**Philip Evans.**

*“El cliente es la parte más importante de la línea de producción”.*  
**Edwards Deming**



**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](http://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. Móvil, A. Rebrej, H. Marquina, 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.