



Novedades de Calidad

*Boletín Electrónico Nº 8 del
Instituto Argentino para la
Calidad*

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Junio/Julio 2010

Estimados Lectores:

“Nace la ISO 26000. Durante la 8va. y última Reunión Plenaria del Grupo de Trabajo de ISO en Responsabilidad Social (RS), realizada entre el 14 y el 21 de mayo en Copenhague, Dinamarca, medio millar de expertos de casi cien países discutieron y aprobaron las últimas observaciones realizadas a una norma que ya lleva cinco años de desarrollo. Un estándar global no certificable que servirá de guía para los alcances concretos de la responsabilidad social, con un concepto más amplio que el referido únicamente a las empresas con fines de lucro y alineado con el concepto de Desarrollo Sustentable”. Fuentes.: Red Puentes (<http://redpuentes.org>) y Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires(<http://www.rseba.gob.ar/>).

El IACP expresa su apoyo a las iniciativas de Responsabilidad Social.

Con relación a este avance de la norma **ISO 26000**, el Ing. Daniel Firka presenta el artículo “Paradojas de la modernidad”.

El IAPC presenta **COINCAL 2010**: “Xº Congreso Internacional de la Calidad” el cual se llevará a cabo en el Centro Cultural Borges, sito en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

“**El verdadero significado de 5S**” artículo realizado por el Ing. Fernando Tomati para nuestro Boletín

Saludamos a ustedes muy cordialmente

Comisión directiva del IAPC

ÍNDICE	➤ <i>Prólogo 8vo boletín electrónico /índice</i>	Pág. 1
	➤ <i>Artículo: Paradojas de la modernidad. Autor: Daniel Firka</i>	Págs. 2 a 6
	➤ <i>Felicitaciones a la gestión de la empresa Interbanking</i>	Pág. 7
	➤ <i>Para meditar: Relato sobre creatividad y pensamiento lateral</i>	Pág. 8
	➤ <i>SAMECO / Ingeniería 2010 - Argentina</i>	Pág. 9
	➤ <i>COINCAL</i>	Pág. 10
	➤ <i>Beneficios para socios IAPC</i>	Pág. 11
	➤ <i>La Radio y Vos</i>	Pág.12
	➤ <i>Curso presencial: “Relación con Proveedores” – Cursos presenciales y a distancia</i>	Pág.13
	➤ <i>¿Quién es quién en Calidad? Philip Crosby</i>	Pág.15
	➤ <i>El verdadero significado de 5S. Autor: Ing. Fernando Tomati</i>	Pág.16
	➤ <i>Citas citables</i>	Pág.17

Artículo

Paradojas de la modernidad

¡Qué paradoja!, al mismo tiempo dos eventos diametralmente opuestos se disputan el protagonismo en nuestro globalizado mundo: la copa mundial de futbol y el derrame de petróleo en el golfo de Méjico¹.

La copa del mundo expone características positivas de la humanidad:

- colaboración internacional,
- esfuerzo individual y grupal en un ambiente de sana competitividad,
- respeto de la diversidad
- alegría y pasión que revelan todo aquello que nos separa de iPhones, iPads y laptops.

En el otro extremo, el derrame de petróleo ilustrando características negativas de nuestro actuar:

- hipocresía organizacional: por un lado, la empresa BP cambiando de "British Petroleum" a "Beyond Petroleum", anunciando su énfasis en la protección del medio ambiente y la sustentabilidad, mientras presiona a reguladores canadienses para reducir requerimientos de seguridad en pozos de alta profundidad en el artículo².
- Competitividad destructiva como un juego de ganadores y perdedores (*win-lose*): las acciones de BP bajando un 40% por presión especulativa y comentarios poco fundados de "profetas" de los mercados³.
- Finalmente, revelando la tristeza y frustración de miles de personas cuya vida se ve afectada por la catástrofe.

El derrame, que al escribir estas líneas va en camino a convertirse en uno de los mayores desastres ecológicos "*made in Homo Sapiens*", es un caso prototípico tanto por la cantidad y diversidad de actores involucrados, como porque pone al descubierto la gravedad de los efectos que puede generar nuestra propia civilización. Imaginemos un ingeniero de procesos de la empresa BP investigando el desastre, tratando de analizar lo que sucedió y como prevenir una próxima ocurrencia. Es

¹ <http://uol.elargentino.com/nota-93175-Aguas-negras.html>

² http://www.worldbulletin.net/news_detail.php?id=58475

³ <http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/markets/stocks/summary/?q=BP-N>

probable que utilice una técnica muy simple y potente para identificar causas raíces: los "5 porqués" (o *five whys*)⁴ :

Partiendo del problema planteado, que podríamos llamar “explosión submarina en la plataforma de extracción de petróleo”, el ingeniero comienza su indagación respondiendo a la pregunta “¿por qué ocurrió?”. Luego se pregunta por el porqué de esta causa, y continúa iterativamente su búsqueda hasta encontrar la probable causa raíz. Hipotéticamente podríamos ensayar el siguiente derrotero⁵:

¿Por qué se produjo la explosión?

Porque el dispositivo de prevención de explosivos no se disparó correctamente.

¿Por qué el dispositivo no actuó?

Porque no recibió la señal desde el comando en la superficie.

¿Por qué no recibió la señal?

Porque la persona encargada no estaba en actividad en ese momento y el dispositivo automático que actúa como respaldo (Dead man switch) no funcionó.

¿Por qué no funcionó el dispositivo de respaldo?

Porque la batería estaba descargada

¿Por qué no estaba cargada la batería?

No se había realizado la recorrida de mantenimiento preventivo el mes previo, uno de cuyos chequeos incluía el estado de la batería en cuestión.

Este análisis podría culminar en acciones correctivas sobre el esquema de las tareas de mantenimiento, así como la creación de alarmas sonoras de batería baja, indicadores preventivos que buscan evitar la recurrencia de un accidente similar.

Sin embargo, hagamos el mismo análisis buscando la causa raíz a través de dimensiones más abarcadoras, mirando el problema desde una perspectiva cuyo alcance es más acorde con la magnitud del problema ocasionado:

⁴ <http://www.ongconcalidad.org/cincop.pdf>

⁵ Este ejercicio es puramente ficticio, basado en probables causas expuestas en el artículo http://en.wikipedia.org/wiki/Deepwater_Horizon_drilling_rig_explosion

¿Por qué sucedió?

Porque se estaba extrayendo petróleo en una situación geográfica de extrema complejidad, donde realmente no se conocía bien la magnitud de los riesgos ni la extensión exacta de las medidas precautorias necesarias.

¿Por qué?

Porque los Estados Unidos necesita tener petróleo propio para no depender en demasía de zonas políticamente inestables para abastecerse de recursos estratégicos.

¿Por qué?

Porque el 40% de la energía utilizada en USA viene del petróleo, así como el 99% del combustible usado para el transporte automotor.⁶

¿Por qué?

Porque en una cultura que valora el consumo y el crecimiento de corto plazo, existe la necesidad de incrementar continuamente la producción y fomentar el descarte prematuro de artículos, lo que deriva en un circuito realimentado de crecimiento exponencial de los requerimientos energéticos.

¿Por qué?

Porque el modo de producción desarrollado a partir de la revolución industrial no incorpora en sus premisas de funcionamiento consideraciones de sustentabilidad del entorno que hacen posible su propio funcionamiento.

¡Qué diferente causa raíz partiendo del mismo problema! Y cuánto más complicado encontrar acciones correctivas y preventivas para resolver estos problemas...

Reflexionar sobre estas graves causas raíces nos lleva a un evento no tan publicitado pero igualmente trascendente: el 26 de mayo la organización internacional de estándares (ISO) aprobó la publicación del último borrador del estándar ISO 26000, destinado a brindar lineamientos sobre responsabilidad social para organizaciones públicas y privadas. Estos lineamientos no son certificables, pero su objetivo es ayudar a organizaciones a cumplir con sus deberes de responsabilidad social respetando al mismo tiempo las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, así como las condiciones de desarrollo económico.

⁶ <http://www.dtic.mil/cgi-bin/GetTRDoc?AD=ADA469668>

Solo un contexto mental que valore la sociedad y el medio ambiente más allá de las próximas elecciones o el próximo bonus corporativo podrá evitar la espiral descendente hacia un mundo cada vez menos vivible. Tener consciencia de esta responsabilidad es ineludible dado el impacto que tienen hoy las actividades de organizaciones globales.

La pregunta difícil que sigue es cómo atemperar el efecto de los millones de individuos en países en desarrollo que comienzan a ver la posibilidad real de tener un vehículo o acceder a los deleites del consumismo que los países desarrollados disfrutaban hace varias décadas. En este sentido, creo que la innovación debe cambiar su foco, alejándose de la búsqueda de nuevas maravillas tecnológicas⁷ y orientándose a buscar la utilización de la tecnología de manera más sabia, tratando de impactar lo menos posible en nuestro ya frágil planeta. Me refiero a mantener las prestaciones y funcionalidad actual de los productos, pero con un impacto mucho menor en el ambiente y mínimo consumo energético nocivo: estas son metas loables... esperemos que las ISO 26000 ayuden a ubicarlas en la agenda de ejecutivos, políticos, medios de comunicación y todos nosotros.

Desde que comenzaste a leer este artículo, al menos 13000 litros de petróleo se incorporaron a las otrora límpidas aguas del golfo de Méjico⁸.

Autor: Ing. Daniel Firka

Link de interés ISO 26K

Miembros de Red Puentes brindaron sus aportes en Copenhague

Expertos de varias organizaciones miembros de *Red Puentes*, integrantes de los comités espejo nacionales de la *ISO 26000*, participaron junto a medio millar de especialistas de todo el mundo en la última instancia de discusión del borrador de la norma. Ahora el texto será sometido a una votación final, con miras a que logre entrar en vigencia hacia fin de año.

http://redpuentes.org/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=35&Itemid=104

⁷ Pienso en el fanático consumista que ya considera obsoleta su cámara de 9 megapixels, porque acaba de salir la cámara de 11 MPixels –y podemos reemplazar cámara por automóvil, computadora, teléfono, etc.

⁸ Estimación basada en un flujo de salida de 40000 barriles diarios (<http://www.boingboing.net/2010/06/10/bp-disaster-update-4.html>)

Norma ISO/DIS 26000 (Unedited Draft) IDTF_N115

(21 de Mayo de 2010)

Tiempo de desarrollo: 5 años (2005-2010)

Objetivos:

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.
- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.
- Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

Puntos principales que trata:

- 1) Medio ambiente**
- 2) Derechos humanos**
- 3) Prácticas laborales**
- 4) Gobierno de la organización**
- 5) Temas de consumidores**
- 6) Involucramiento de la comunidad y desarrollo de la sociedad**
- 7) Prácticas operacionales justas**

ISO 26000 en Argentina:

En la última reunión del comité ISO en Copenhague, Cristina Lopez presentó algunas actividades concretas sobre la norma que se llevan a cabo en Argentina, entre ellas:

- Comisión Nacional de Energía Atómica, Centro Atómico Ezeiza
- Entrenamientos del Consejo Federal de Inversiones en 10 municipalidades de la provincia de Bs.As.
- Cuestionario autodiagnóstico para PYMES del gobierno de Bs. As. (<http://www.rseba.gob.ar/>)

El Instituto Argentino para la Calidad le da la bienvenida como socia de nuestra institución a la empresa Interbanking y la felicita por sus logros en la certificación de sus Sistemas de Gestión Calidad y Seguridad de la Información.



Interbanking es una empresa de soluciones electrónicas financieras y administrativas, y cámara electrónica de compensación de fondos de alto valor para empresas y bancos. Actualmente está conformada por una red de 43 bancos con un total de 80.000 clientes.

La empresa está transcurriendo su sexto año desde la implementación de su estrategia de calidad, habiendo certificado y manteniendo las certificaciones bajo la norma ISO 9001 de su Sistema de Gestión de Calidad que alcanza los procesos críticos del negocio:

- Servicio de compensación electrónica de Alto Valor**
- Servicios de atención a bancos y empresas clientes para la asistencia operativa, la resolución de problemas y consultas relacionadas con las soluciones electrónicas financieras y no financieras**
- Servicio de provisión, operación y mantenimiento de soluciones electrónicas para clientes Bancos y Empresas**

Asimismo, Interbanking certificó su sistema de seguridad de la información bajo la norma ISO 27001 y mantiene esta certificación desde al año 2008, siendo la primera empresa de servicios financieros en obtener esta certificación en el país.

María Eugenia Ansalas
Gerente de Auditoría | Calidad
interbanking
<http://www.interbanking.com.ar>

Para meditar...

Creatividad y Pensamiento Lateral

- Cuentan que, en la Edad Media, un hombre fue injustamente acusado de asesinar a una mujer.
En realidad, el verdadero autor era una persona influyente y por eso buscaron a un "chivo expiatorio" para encubrir al verdadero culpable.
- El hombre fue llevado a juicio, conociendo que tendría poca oportunidad de escapar al veredicto: ¡LA HORCA!
- El Juez, también cómplice, cuidó de que pareciera un juicio justo y le dijo al acusado:
- - "Conociendo tu fama de hombre devoto del Señor, vamos a dejar en manos de Él tu destino. Vamos a escribir en dos papeles separados las palabras culpable e inocente. Tu escogerás uno de ellos y será la mano de Dios la que decida tu destino"
Por supuesto, el juez corrupto había preparado dos papeles con la misma leyenda: "CULPABLE" y la pobre víctima se dio cuenta que era una trampa.
- No había escapatoria.
El Juez conminó al hombre a tomar uno de los papeles doblados.

¿Qué piensas que hizo?
¿Tú que harías? ¿Intentar huir? ¿Resignarte a ese fatal destino?
No sigas bajando para ver qué hizo él, y piénsalo un momento.
¿Encontraste una solución?

Baja ya y mira qué es lo que hizo aquel hombre inteligente.

El hombre inspiró profundamente, quedó en silencio unos cuantos segundos con los ojos cerrados pensando, y cuando la sala comenzaba ya a impacientarse, abrió los ojos y con una extraña sonrisa, escogió y agarró uno de los papeles y, llevándolo a su boca, lo engulló rápidamente.

- Sorprendidos e indignados, los presentes le reprocharon airadamente.
- - "Pero... ¿qué hizo?... ¿Y ahora?... ¿Cómo vamos a saber el veredicto?"
- - "Es muy sencillo" respondió el acusado, "Es cuestión de leer el papel que queda y sabremos qué decía el que yo escogí"
- Con rezongos y disgustos mal disimulados, tuvieron que liberar al acusado, y jamás volvieron a molestarlo.

Moraleja:

- Por más difícil que se nos presente una situación, nunca dejemos de buscar la salida ni de luchar hasta el último momento.

**¡¡¡SÉ CREATIVO!!!
CUANDO TODO PAREZCA PERDIDO, USA LA IMAGINACIÓN.**

*En los momentos de crisis, solo la imaginación es más importante que el conocimiento.
Albert Einstein*

SAMECO

Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo

Invita al 15º Encuentro Argentino de Mejora Continua

Universidad Tenaris, Campana

Buenos Aires, 14 y 15 de octubre de 2010

Se han recibido mas de 50 sinopsis tanto de trabajos técnicos como presentaciones de grupos de mejora provenientes de diversos ámbitos (industria, servicios, universidades).

Congreso Internacional

Ingeniería 2010 - Argentina

UADI (Unión Argentina de Asociaciones de Ingenieros) y CAI (Centro Argentino de Ingenieros) junto con centros, colegios e instituciones de la ingeniería de todo el país, están organizando el Congreso Internacional INGENIERIA 2010 – ARGENTINA: “Tecnología, Innovación y Producción para el Desarrollo Sostenible”, a realizarse en Buenos Aires, del 17 a 20 octubre de 2010, con la intención de incorporar un evento especial de la ingeniería nacional y mundial (“Semana Mundial de Ingenieros” / “World Engineers Week”) durante las celebraciones del bicentenario de la Revolución del 25 de Mayo de 1810, inicio del proceso de independencia de nuestro país.

Una Exposición Internacional de Producción y Servicios se desarrollará simultáneamente.

Inmediatamente antes y después del Congreso, la Unión Panamericana de Asociaciones de Ingenieros (UPADI) y la Federación Mundial de Organizaciones de Ingenieros (FMOI) celebrarán sus respectivas reuniones anuales de 2010, como también lo hará la Academia Panamericana de Ingeniería (API).

Fuente: www.ingenieria2010.com.ar



Xº Congreso Internacional De Calidad 2010

20 al 22 de octubre
Centro Cultural Borges

Ciudad Autónoma
De Buenos Aires



Más información: www.coincal.com.ar



BENEFICIOS PARA SOCIOS DEL IAPC

Socios Personales

- ✓ Servicio continuo de resolución de consultas sobre calidad de gestión o servicio vía mail sin cargo (especialistas por materia responderán sus inquietudes)
- ✓ El préstamo de libros especializados en calidad de la biblioteca del Instituto
- ✓ Descuentos en cursos
- ✓ 1 Intervención anual en el programa de radio "Un camino a la Excelencia"

Socios Empresariales

- ✓ 1 Curso de capacitación gratuito a elección
- ✓ Servicio continuo de resolución de consultas sobre calidad de gestión o servicio vía mail sin cargo (especialistas por materia responderán sus inquietudes)
- ✓ 1 Visita anual de un profesional de Calidad a las instalaciones de la organización para brindar asesoría in situ. (*)
- ✓ 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.

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

Llámenos al 54 11 4383 7598 o envíe su mail a infoiapc@iapc.org.ar y consulte los valores de las cuotas trimestrales por categoría de socios.

LA RADIO Y VOS

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 entrando a la página

<http://www.caminoalaexcelencia.com.ar>

Conéctate con nosotros por MSN y déjanos tu opinión o consultas en tiempo real durante la emisión del programa:
[*info@caminoalaexcelencia.com.ar*](mailto:info@caminoalaexcelencia.com.ar)





Capacitación Presencial

Curso: Relación con Proveedores

16 Y 23 DE AGOSTO DE 2010

Nombre del Curso: Relación con Proveedores

Institución: Instituto Argentino para la Calidad

Docente/Responsable: Ing. Héctor Marquina

Certificación: Instituto Argentino para la Calidad (IAPC)

Tipo de Certificado que otorga: certificado de curso finalizado

Descripción

El curso pretende transmitir las técnicas básicas de calidad aplicadas a la gestión con los proveedores de materiales, componentes y servicios, que impactan directamente en la calidad del producto que recibe el cliente.

Objetivo

Proporcionar los conocimientos y desarrollar habilidades en las personas encargadas de la evaluación y selección de proveedores, la definición de requisitos de compra y el seguimiento y medición del desempeño de los proveedores.

Orientación

El curso está destinado al personal de Compras, Calidad e Ingeniería, relacionados con los materiales comprados que tienen aplicación directa e indirecta en el cumplimiento de los requisitos del producto final destinado al cliente

CURSO	FECHAS
Relación con Proveedores	Horario: 15 a 19 horas 16 y 23 de Agosto de 2010

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

En la página web del instituto están publicados los programas de los cursos ofrecidos, háganos llegar su consulta a infoiapc@iapc.org.ar.

- ✓ Control de la Calidad para la Producción
- ✓ Implementación del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2008
- ✓ Control Estadístico de Procesos
- ✓ Formación de Auditor Interno de Sistema de Gestión (Norma ISO 9001:2008)
- ✓ Control de la Calidad para Operarios, Supervisores e Inspectores
- ✓ Relación con Proveedores
- ✓ Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos
- ✓ Curso para manipuladores de alimentos (certificado oficial para GCBA)
- ✓ Metrología Dimensional
- ✓ Análisis del Modo de Falla y sus Efectos (AMFE)

El IAPC trabaja con **Sepyme**, organismo que cofinancia capacitación a empresas. La cofinanciación es del 40%. Consulte.



Cursos a Distancia

Por Videostreaming o por Descarga Hogareña, para cursar en el momento que tengas disponible. Te invitamos a consultar en nuestro sitio web: www.aldeaglobal.net.ar, la oferta de capacitación a distancia que el IAPC ofrece a través de su **ESCUELA para la GESTIÓN de la CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA.**

“A la hora que quieras, el día que quieras, en el lugar que elijas”

- Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001-2008
- Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión -Norma ISO9001:2008
- Análisis de Riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)
- Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos
- Satisfacción del Cliente.
- Estimación de la Capacidad de Procesos Industriales Primera parte
- Estimación de la Capacidad de Procesos Industriales segunda parte
- Liderando tu cambio
- Marketing personal
- Introducción a Lean Six Sigma
-

Los cursos son realizados con la más alta tecnología para descarga hogareña o para Videostreaming, ambas modalidades se ofrecen en calidad digital para que sean recibidos:

- En 192 aulas distribuidas en las principales ciudades de nuestro país con recepción satelital
- En tu oficina, lugar de trabajo o en tu hogar por internet de banda ancha

Publicamos tu artículo

Invitamos 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.

Comunicarse a las direcciones publicadas en el encabezado de este boletín.

Desde ya agradecemos su participación.

Comisión Directiva IAPC



¿Quién es quién en Calidad?

Philip Crosby

Philip Crosby nació en Wheeling, Virginia (USA) el 18 de junio de 1926. Su carrera comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos. Trabajó para Crosley de 1952 a 1955; Martin-Marietta de 1957 a 1965; y para ITT de 1965 a 1979. Como encargado de calidad para Martin-Marietta, *creó el concepto de cero defectos*. Durante sus 14 años como vicepresidente corporativo para el ITT, trabajó con muchas compañías industriales y de servicio alrededor del mundo, implanto su filosofía pragmática, y encontró que era aplicable en el mundo entero.



En 1979 fundó Philip Crosby Associates, Inc. (PCA), y durante los diez años siguientes la convirtió en una organización con 300 empleados alrededor del mundo y con \$80 millones de dólares en ganancias. Enseñó a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien a la primera vez.

GM, Chrysler, Motorola, Xerox, muchos hospitales, y cientos de corporaciones alrededor del mundo fueron asesoradas por PCA para entender la Administración de la calidad siguiendo los conceptos de Crosby, volcados posteriormente en su libro *"La Calidad no Cuesta"* - McGraw-Hill 1996)

En 1991 se retiró de PCA y fundó Career IV, Inc., compañía que proporciona conferencias y seminarios dirigidos a ayudar el desarrollo de los actuales y futuros ejecutivos. En 1997 compró los activos de PCA y estableció Philip Crosby Associates II, Inc.

A principios de 1998 publicó su libro- *"Quality and Me"* (su autobiografía) y posteriormente *"The Reliable Organization"* a finales de 1999.

Philip Crosby Falleció en agosto del 2001.

Como escritor Philip Crosby publicó trece libros, que se han convertido en best-sellers. Su primer libro de negocios, *"Quality is Free"* o *"La Calidad No Cuesta"*, se ha acreditado como punta de lanza de la revolución de la calidad en los Estados Unidos y Europa. Ha vendido más de 2,5 millones de copias que se han traducido a 15 lenguajes diferentes.

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa ("quality is free").

Artículo: El verdadero significado de “5S”



5 S (EN JAPONÉS) = SOLES (EN ESPAÑOL)

5 S es un programa para que el lugar de trabajo sea más efectivo.

S eiri	S eleccionar
S eiTon	O rdenar
S eiso	L impiar
S eiketsu	E standarizar
S hitsuKe	S ostener / Mantener

La aplicación de esta metodología permite:

- Simplificar el entorno de trabajo.
- Garantizar que los materiales siempre estén a mano.
- Reducir el derroche.
- Eliminar las actividades inútiles.
- Mejorar la eficiencia.
- Incrementar la seguridad.

Ampliando los conceptos, diremos que **Seiri** (Seleccionar) deja sólo lo esencial, identificando y eliminando lo que no es necesario, descartando lo superfluo (“Tarjeta roja”). **Seiton** (Ordenar) encuentra un lugar para todo y pone todo en su lugar para lograr la máxima efectividad y seguridad. **Seiso** (Limpiar) limpia a conciencia el lugar de trabajo y usa el aseo como un ítem de inspección. **Seiketsu** (Estandarizar) crea procedimientos de trabajo que incorporan las mejores prácticas para el área en cuestión. Finalmente, **Shitsuke** (Sostener / Mantener) garantiza que los nuevos estándares se mantengan cada día en las operaciones, a través de la auto-disciplina y el entrenamiento, y son ítems de auditorías.

Podemos decir que 5S es una “forma de vivir”, una cultura que asegura:

- Un conjunto de principios universales y actividades que sostienen un alto desempeño en compañías de cualquier actividad.
- Un acercamiento sistemático a la organización y estandarización del lugar de trabajo para mejorarlo y hacer que el trabajo sea de más fácil ejecución, más rápido y seguro de realizar.
- Un preludeo a las técnicas de “Lean manufacturing” para eliminar el proceso de generación de desperdicios.

Autor: Ing. Fernando Tomati

Citas citables...

“Seis honrados servidores me enseñaron cuanto sé, sus nombres son: cómo, cuándo, dónde, qué, quién y por qué”

Rudyard Kipling

“Aprender sin pensar es inútil. Pensar sin aprender, peligroso”

Confucio (551 AC-478 AC) *Filósofo chino.*

“Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo”

Benjamin Franklin



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: Mónica Carolina Vilte - Colaboradores: Sonia Grotz, Bárbara Móvil, Ana Rebrey, María Virginia Días, Constanza. Torres Sanmarco, Fernando Cardini, Daniel Firka, Máximo Marín Miñones, Héctor Marquina.

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.