



Novedades de Calidad

Boletín Electrónico Nº 9 del
Instituto Argentino para la
Calidad

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Agosto 2010

Estimados lectores:

El IAPC tiene el agrado de presentar en este número una serie de actividades y eventos, cumpliendo con nuestra misión de generar espacios de encuentro donde juntos afiancemos y ampliemos nuestros conocimientos sobre la filosofía y práctica de la Calidad en diversas materias.

Esperando sean de su interés, los saludamos cordialmente.

Comisión Directiva del IAPC

Xº Congreso Internacional de Calidad
Del 20 al 22 de Octubre
Centro Cultural Borges

Auspiciado por organismos e instituciones educativas referentes del país.



Información sobre el COINCAL:
Página 6

UNIVERSIDAD ISALUD
Maestría en Gestión de Seguridad Alimentaria
Inicio 26/08/2010



Información sobre la Maestría en Gestión de Seguridad Alimentaria:
Página 7

IAPC
Cursos Presenciales
Es nuestro interés que los alumnos dominen en la práctica las herramientas técnicas de calidad.

Agosto – Octubre 2010



Información sobre cursos en el IAPC:
Página 9

ÍNDICE

| | | | |
|---|-------|---|---------|
| ➤ Prólogo 9no boletín electrónico /índice | Pág 1 | ➤ Beneficios para socios IAPC | Pág. 8 |
| ➤ Artículo: Servicio de Excelencia. Autor: Lic. Sonia Grotz | Pág 2 | ➤ Cursos Presenciales IAPC | Pág. 9 |
| ➤ Bienvenida al socio HTL | Pág 4 | ➤ Cursos a distancia Aldea Global -IAPC | Pág. 10 |
| ➤ SAMECO / Ingeniería 2010 - Argentina | Pág 5 | ➤ La Radio y Vvos | Pág.11 |
| ➤ COINCAL | Pág 6 | ➤ ¿Quién es quién en Calidad? Dr. Genichi Taguchi | Page.12 |
| ➤ ISALUD: Maestría en Gestión de Seguridad Alimentaria | Pág 7 | ➤ Univ. Austral – Calidad en Servicios | Pag.14 |

Artículo

Servicio de Excelencia

Me gustaría profundizar sobre algunos aspectos relacionados con la atención al cliente con una mirada diferente, enriquecida por la PNL y el Coaching Ontológico. Para comenzar me gustaría comentarles sobre éstas dos disciplinas: PNL y Coaching

Qué es la PNL? Sus siglas significan Programación Neurolingüística, y es el estudio de los factores que influyen sobre nuestra forma de pensar, de comunicarnos y comportarnos. Es un modo de codificar y reproducir la excelencia, para acercarnos conscientemente a los resultados que deseamos a nivel laboral y personal. Y con respecto al **Coaching Ontológico**, significa Coaching, entrenamiento y Ontológico, hace referencia al ser. Podemos indicar que es un proceso de aprendizaje, una invitación al cambio y a pensar de un modo diferente. Es una poderosa herramienta para diseñar futuro, operando desde herramientas conversacionales.

Ahora los invito a abordar desde estas miradas un tema que interesa tanto a las empresas y que es de fundamental importancia para un contexto de gran competitividad como el actual.

Cuando hablamos de **atención al cliente** es importante descubrir que el cliente evalúa una serie de atributos que deben estar presentes en el servicio: “A mayores beneficios **percibidos** por el cliente, mayor valoración del servicio”.

La palabra clave es “percibidos”, y es importante recordar que nuestras percepciones están influidas por nuestros modelos mentales.

Pero qué son los **modelos mentales**?

- ✓ Supuestos profundamente arraigados.
- ✓ Influyen sobre cómo interpretamos el mundo y cómo actuamos.
- ✓ Son el archivo de los comportamientos rutinarios.
- ✓ Operan en forma subconsciente.
- ✓ Definen cómo percibimos, sentimos, pensamos e interactuamos.

Y cuando hablamos de **cliente**, de qué estamos hablando?

Un **cliente** es la persona más importante de toda la empresa, no depende de nosotros, dependemos de él. Él nos trae sus necesidades y nuestro trabajo es

satisfacerlas. Tenemos que verlo como un sujeto con sentimientos y emociones similares a nosotros, de ningún modo es un dato estadístico. El servicio se brinda a seres humanos y es recibido por seres humanos. Y de ahí parten las grandes divergencias y los mejores vínculos.

Las experiencias satisfactorias repetidas para nuestro cliente generan los actos de servicio .La acumulación de cada acto, da como resultado un servicio de excelencia.



La clave en ofrecer un servicio de calidad a un cliente es la actitud.

- La disposición o el estado de ánimo que tenemos, siempre repercute en la atención que brindamos.
- La actitud es tan determinante en una persona que es más difícil modificar la actitud que los conocimientos o habilidades.

Para brindar un servicio de excelencia, más allá del soporte técnico, que es necesario.

- Sentirse bien consigo mismo.
- Practicar hábitos de cortesía.
- Utilizar comunicación positiva.
- Escuchar y preguntar.
- Actuar profesionalmente, sin errores ni titubeos.

Me gustaría comentarles que contamos con la posibilidad de dictar un curso de atención al cliente con éste enfoque. Cursarlo les permitirá profundizar sobre diferentes herramientas para implementar en sus empresas. Podemos dictarlo in company ó en la sede del Instituto. Esperamos sus consultas. sgrotz@iapc.org.ar

Lic. Sonia Grotz
Directora Creativa Consulting
Resp. Marketing IAPC



*Es un honor para el Instituto Argentino para la Calidad darle la bienvenida como socia a nuestra institución a la empresa **HLT Network** y felicitarla por su aporte a la difusión del conocimiento y al progreso de la industria*

HLT Network es una empresa dedicada a proporcionar metodologías y herramientas de avanzada para la mejora continua de los negocios.

Entre los servicios prestados, la formación de recursos (capacitación) se complementa fuertemente con el liderazgo de proyectos de mejora y la implementación, a través de un enfoque práctico y simple, de diversas prácticas de excelencia. Su fortaleza ha sido históricamente la práctica e implementación de **Lean Seis Sigma** en las industrias, tanto de manufactura como de servicios. En tal sentido, la formación de líderes de proyectos como **Yellow Belts, Green Belts y Black Belts**, así como la formación de Champions (o Sponsors).

En sus años de existencia, y gracias a su pragmatismo y foco en resultados, HLTnetwork ha permitido en sus clientes ahorros por más de **10 millones de dólares** (cifra proporcionada por las áreas financieras de sus clientes).

Directores de HLTnetwork: Ing. Constanza Torres Sanmarco; Ing. Adrián Sergio Gabriele e Ing. Fernando Jorge Tomati



HLT Network
Corrientes 222 Piso 14
Ciudad autónoma de Buenos Aires
Tel.: 54-11-5555-1428
Sitio web: www.hltnetwork.com

SAMECO

Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo

Invita al 15º Encuentro Argentino de Mejora Continua

Universidad Tenaris, Buenos Aires, 14 y 15 de octubre de 2010

Congreso Internacional de 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

Auspician



ILSI Argentina





Posgrados

Maestría en Gestión de la Seguridad Alimentaria

Res. 584/09 M.E.



Inicio: 26 de agosto de 2010

El posgrado pretende afrontar los nuevos desafíos que se plantean en la industria alimentaria y en los organismos oficiales que tienen responsabilidad sobre los alimentos, desde una visión amplia y moderna.

La Maestría adquiere un perfil propio y original, que articula aspectos de Gestión, Seguridad Alimentaria, Salud, Economía y Mercado, para aportar conocimientos a profesionales tanto del sector público como privado que deseen ser altamente competitivos en áreas de calidad, científico regulatorias, producción, desarrollo y diseño de alimentos, prevención de riesgos por enfermedades transmitidas por alimentos, manejo de incidentes y resolución de crisis, entre otras. Este posgrado permitirá a los participantes tener una visión interdisciplinaria mucho más amplia, en la problemática actual y globalizada, de la seguridad alimentaria y potenciar así los esfuerzos que se realicen en beneficio de obtener alimentos seguros a través de una gestión adecuada y del más alto nivel profesional.

Objetivos

- Desarrollar conocimientos y habilidades profesionales en el área de la gestión de la seguridad de los alimentos desde una perspectiva integral e interdisciplinaria.
- Generar un campo de estudios e investigación de temas relacionados con la seguridad alimentaria, propiciando el tratamiento a partir de los múltiples aspectos involucrados.

Objetivos específicos

- Comprender los nuevos desafíos de la seguridad de los alimentos desde una perspectiva integral.
- Desarrollar capacidades para gestionar la seguridad de los alimentos en el sector oficial, y en empresas del sector alimenticio.
- Analizar el mercado alimentario y la relación con la salud, para determinar prioridades de investigación y desarrollo, calidad, marketing y comunicación que contribuyan al desarrollo de los negocios.
- Crear espacios de diálogo e intercambio en función de la mejora del sector agroalimentario.

Info General

Director: Prof. Dr. Fernando Guillermo Cardini

Duración: 2 años de cursos y tesis.

Horario: Un encuentro mensual (jueves, viernes y sábados)

Para solicitar una reunión personal con la dirección de la carrera, escriba a seguridadalimentaria@isalud.edu.ar



Plan de Estudios



Primer año

Seguridad Alimentaria I: Diseño Sanitario y Tecnología
Seguridad Alimentaria II: Microbiología, Toxicología y ETA
Gestión de Empresas Alimentarias
Aspectos nutricionales en Seguridad Alimentaria
Metodología de la Investigación
Vigilancia Epidemiológica y Alimentaria
Análisis de las Cadenas Agroalimentarias
Legislación Alimentaria
Economía de la Seguridad Alimentaria



Segundo año

Seguridad Alimentaria III: Sistemas de Aseguramiento de la Inocuidad y la Calidad
Gestión de Políticas Públicas en Seguridad Alimentaria
Marketing Alimentario
Seguridad Alimentaria y Comercio Internacional
Investigación de Mercados y Tendencias de Consumo Alimentario
Aspectos Éticos, Sociales y Educativos en Seguridad Alimentaria
Comunicación y Gestión de Crisis Alimentarias
Gestión de Sistemas de Información
Taller de tesis



Informes e inscripciones | Tel: (54-11) 5239-4000/33 | informes@isalud.edu.ar

www.isalud.edu.ar | Venezuela 931 - Venezuela 758 - C1095AAS - Ciudad de Buenos Aires

Agradeceremos su difusión



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.

Cursos Presenciales

ABIERTA LA INSCRIPCIÓN



Instituto Argentino para la Calidad

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida

Cursos:



Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos

Profesor a Cargo:
Dr. Fernando Cardini

17/08/10 al 9/08/10
Martes a Jueves 16 a 20 horas



Control de Calidad para la Producción

Profesor a Cargo:
Dr. Máximo Marín Miñoñes

25/08/10 al 7/10/10
Miércoles y Jueves 14 a 17 horas



Metrología Dimensional

Profesor a Cargo
Nicolás Degenaro

18/08/10 al 06/10/10
Miércoles 14 a 18 horas



Relación con Proveedores

Profesor a Cargo
Ing. Héctor Marquina

23/08/10 y 30/08/10
Lunes 15 a 19 horas

Dirigidos a: Directivos, profesionales y miembros de Grupos de Trabajo encargados de la implementación de Sistemas de Gestión. Profesionales de las áreas de Aseguramiento de la Calidad, Mantenimiento, Producción y Asuntos científicos y regulatorios de empresas u organizaciones públicas y privadas. Profesionales independientes que presten servicios de consultoría o asesoramiento a empresas

• Certifica



Informes e inscripción :

www.iapc.org.ar
infoiapc@iapc.org.ar

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



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:

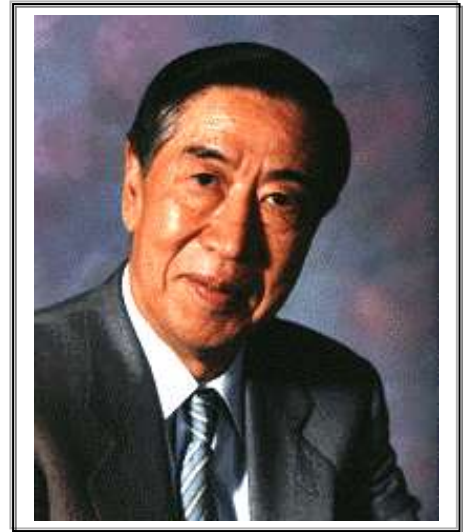
info@caminoalaexcelencia.com.ar



Próximo Programa: 26 de agosto a las 16 hs
Tema central: La Calidad en los Recursos Humanos. (segunda parte)

¿Quién es quién en Calidad?

El Dr. Genichi Taguchi nació en Japón el 1 de enero de 1924. Se graduó como ingeniero mecánico en la Universidad de Kiryu. En 1962 obtuvo el doctorado en Ciencias (estadística y matemática) en la Universidad de Kyushu. Trabajó en Electrical Communication Laboratory después de la segunda guerra mundial, implementó en esa empresa un método de mejoramiento en los sistemas de comunicación.



Fue investigador asociado de la Universidad de Princeton; profesor honorario de Nanjing Institute of Technology en China. En Japón fue profesor de la Universidad de Aoyama Gakuin.

Fue miembro de la Japán Association for Quality Control y la Japanese Standard Association.

Genichi Taguchi ha sido ganador en cuatro oportunidades del Premio Deming en Japón. Tres de ellas por sus contribuciones a la literatura de la Calidad, y la otra por su aplicación a la calidad con su famosa Función de Pérdida.

El Dr. Taguchi trabajó para la compañía Nippon Telegraph and Telephone.

Si bien sus ideas son controvertidas, muchas compañías las han utilizado para sacar ventaja en la planificación de experimentos y para reducir las variaciones en el proceso y el producto.

Es conocido como el creador de una metodología denominada Ingeniería de Calidad. Las técnicas que emplea son cuantitativas. Tiene publicados más de veinte libros de carácter técnico y científico.

Su hijo, Shin Taguchi, ha llevado adelante la labor de su padre en el American Supplier Institute de Dearborn, Michigan.

Los principios básicos

La filosofía de Taguchi abarca toda la función de producción, desde el diseño hasta la fabricación. Su metodología se concentra en el consumidor, valiéndose de la “función de pérdida”.

Taguchi define la calidad en términos de la pérdida generada por el producto a la sociedad. Esta pérdida puede ser estimada desde el momento en que un producto es despachado hasta el final de su vida útil.

La pérdida se calcula en dólares, y eso permite a los ingenieros comunicar su magnitud en un valor común, reconocible. Eso a veces se comunica de un modo bilingüe, lo cual significa que se puede hablar a los gerentes de alto nivel en términos de dólares, y a los ingenieros y quienes trabajan con el producto o servicio en términos de objetos, horas, kilogramos, etcétera. Con la “función de pérdida”, el ingeniero está en condiciones de comunicarse en el lenguaje del dinero y en el lenguaje de las cosas.

La clave para la reducción de la pérdida no consiste en cumplir con las especificaciones, sino en reducir la varianza con respecto al valor objetivo.

El método Taguchi ha sido descrito como la herramienta más poderosa para lograr el mejoramiento de la calidad, según Jim Pratt, director de los programas estadísticos de la compañía ITT ha ahorrado unos 60 millones de dólares en un período de 18 meses.

Muchos de los que practican los métodos de Taguchi en Estados Unidos piensan que las prácticas de control de calidad descritas más adelante a la larga suplantarán al control estadístico de la calidad, como ha sucedido en gran medida en Japón.

A continuación se expone una visión general de la filosofía de la calidad sostenida por Taguchi.

La filosofía de la calidad de Taguchi

- Un aspecto importante de la calidad de un producto manufacturado es la pérdida total generada por ese producto a la sociedad.
- En una economía competitiva, el mejoramiento continuo de la calidad y la reducción de los costes son imprescindibles para subsistir en la industria.
- Un programa de mejoramiento continuo de la calidad incluye una incesante reducción en la variación de las características de *performance* del producto con respecto a sus valores objetivo.
- La pérdida del consumidor originada en una variación de la *performance* del producto es casi siempre proporcional al cuadrado de la desviación de las características de *performance* con respecto a su valor objetivo. Por eso, la medida de la calidad se reduce rápidamente con una gran desviación del objetivo.
- La calidad y el coste final de un producto manufacturado están determinados en gran medida por el diseño industrial del producto y su proceso de fabricación.
- Una variación de la *performance* se puede reducir aprovechando los efectos no lineales/conjuntos de los parámetros del producto (o proceso) sobre las características de *performance*.
- Los experimentos estadísticamente planificados se pueden utilizar para determinar los parámetros del producto (o proceso) que reducen la variación de la *performance*.

Programa de Gestión de la Calidad en Empresas de Servicio- Universidad Austral



PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIO

“En la búsqueda de profesionales vinculados a las Empresas de Servicios que puedan dar respuesta a la alta demanda de mejorar la eficiencia operacional”.

5º Edición: 18 de agosto al 15 de diciembre de 2010

Miércoles 18 a 21hs

Participantes

El programa está dirigido a profesionales de alto potencial que sean o estén en camino de ser los encargados de gestionar Procesos y/o Calidad en empresas de servicios. El perfil es el mando medio con formación universitaria (Ingenieros, Administradores de Empresa, Contadores, Licenciados en Sistemas, etc.) o con estudios secundarios y vasta experiencia en cargos directivos.

Director:
Esp. Ing. Juan Carlos
Romero Moreno

DURACIÓN

La gestión de la productividad y la calidad de estos procesos requiere de ciertas herramientas que son específicas del rubro de servicios y que hoy día se están volviendo imprescindibles para poder mantener niveles altos de eficiencia operacional.

En respuesta a tal desafío y con el propósito de difundir entre la comunidad empresaria y académica nacional los aspectos distintivos de la productividad y la calidad en el sector de servicios y de sentar acciones conducentes a establecer un apropiado ámbito para su tratamiento integral, la Facultad de Ingeniería de la *Universidad Austral* ofrece el programa de “**Gestión de la Productividad y la Calidad en Empresas de Servicio**”.



16o Edición Presencial - 8va Edición
A distancia (Vía Internet)

Plan de Estudio

| Módulo | Asignatura |
|--------|--|
| 1 | INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS |
| 2 | SISTEMAS DE CALIDAD APLICADOS A LOS SERVICIOS |
| 3 | HERRAMIENTAS DE CALIDAD |
| 4 | CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD |
| 5 | CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS |
| 7 | JORNADAS DE CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIO |
| 8 | PRESENTACIÓN DE TRABAJO DE APLICACIÓN |

5 meses

MODALIDAD

Presencial:

1 vez por semana en la ciudad de BS. As.

www.austral.edu.ar

INFORMES E INSCRIPCIÓN

Flavia Canelo

Tel: (011) 5921-8000 int 8515 dir. 5921-8046.

fcanelo@austral.edu.ar

Instituciones Asociadas:



UNIVERSIDAD AUSTRAL
FACULTAD DE INGENIERÍA



Av. Juan de Garay 125 - (C1063ABB) - Buenos Aires - Argentina - (5411) 5921 - 8046

La Universidad Austral brinda un número limitado de becas con un descuento del 25 % a los socios del Instituto Argentino para la Calidad.

Citas citables...

“El secreto del éxito consiste, antes que nada, en estar alerta”

Henry Ford

“Nosotros no vendemos taladros, sino que buscamos que nos compren agujeros”

Theodore Levitt.

“Si usted no sabe hacia dónde está yendo, todos los caminos lo llevarán a ningún lado”

Henry Kissinger.

Humor

Mentir con calidad...



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.Vilte - Colaboradores: Sonia Grotz, Bárbara Móvile, Ana Rebrej, 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.