



Novedades de Calidad

*Boletín Electrónico Nº 10 del
Instituto Argentino para la
Calidad*

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Septiembre-Octubre 2010

Estimados Lectores: Para muchos, octubre es el mes de la Calidad y nuestro Instituto decidió festejarlo realizando un Congreso de Calidad, abierto a todos aquellos que hacen de la calidad un estilo de vida. Nuestro desafío fue convocar a profesionales de distintas disciplinas y diferentes actividades a compartir sus experiencias, desarrollos y logros en su trabajo, a fin de integrar criterios y soluciones a fin de cambiar paradigmas que hoy no permiten el cumplimiento de nuestros objetivos en calidad.

Esperamos que la propuesta sea aceptada como una forma de abrir nuestra mente y enriquecernos a través del conocimiento de otras miradas que hacen calidad. Los invitamos a participar en el COINCAL 2010.

Comisión directiva del IAPC

Índice

Prólogo 10mo Boletín Electrónico	Pág. 1
Índice	Pág. 1
COINCAL: Las 7 razones TOP, y algo mas...	Pág. 2
Las Leonas en el COINCAL 2010	Pag. 3
Cronograma de Actividades COINCAL 2010	Pag. 4
Jornada Multidisciplinaria Pre Congreso	Pág. 6
Biblioteca y Publicaciones IAPC- Curiosidades	Pág. 8
Beneficios Socios IAPC	Pág. 9
La Radio y Vos: El equipo de Telefónica en Un Camino a la Excelencia	Pág. 10
Capacitación Presencial, In Company y a Distancia.	Pág. 11
¿Quien es Quien en Calidad?	Pág. 13
Auspiciantes y Sponsors del COINCAL 2010	Pág. 14
Citas Citables	Pág. 15

COINCAL - 2010

Si se pregunta porqué tiene que ir al COINCAL 2010,

LAS 7 RAZONES TOP y algo más...

- 1) Porque constituye una verdadera ventana al conocimiento de las nuevas tendencias de calidad
- 2) Porque le proporcionará la posibilidad de plantear los cambios de paradigmas en calidad para afrontar nuevos desafíos
- 3) Porque Compartirá los logros en Calidad desarrollados en otros ámbitos del quehacer humano, que sin duda lo enriquecerán en sus propias actividades.
- 4) Porque le permitirá abrir su mente a nuevos objetivos a través del conocimiento de otras miradas que hacen calidad.
- 5) Porque podrá participar de un encuentro INTERDISCIPLINARIO que le mostrará a la calidad como el verdadero motor del desarrollo humano.
- 6) Porque es una excelente oportunidad de establecer lazos con profesionales de otras áreas del conocimiento.
- 7) Porque la actividad está diseñada para facilitar la integración de la calidad desde diferentes disciplinas y actividades para el logro de una mejor calidad de vida.

Y además, porque se llevará a cabo en un ambiente pensado para el confort de los asistentes, porque creemos que desarrollar actividades sobre calidad significa también poder compartir momentos gratos con shows en vivo y actividades creativas y amenas como entrevistas a famosos o degustar un buen vino.

Los esperamos

www.coincal.com.ar

LAS LEONAS EN EL COINCAL 2010



En el año 2010 nuestro pueblo argentino festejó el bicentenario de la patria y también pudimos festejar un nuevo logro deportivo a nivel mundial, que el seleccionado argentino de hockey sobre césped se consagrara el 11 de setiembre campeón mundial por segunda vez, al derrotar, con un juego de jerarquía y alto nivel, al de Holanda por 3 a 1 en la final del campeonato femenino en la ciudad de Rosario. Con doce mil personas en las tribunas del estadio, las Leonas le arrebataron a Holanda la condición de campeón mundial. Argentina obtuvo así en Rosario su segundo título mundial (también había festejado en 2002, en Perth, Australia) en su quinta final (resignó las definiciones de 1974, 1976 y 1994).

La **organización del COINCAL 2010** considera que la alegría que este equipo de hockey le ha dado a la Argentina, no sólo es una auténtica demostración de éxito, sino que es la consecuencia lógica del trabajo y el esfuerzo de un equipo que logró maximizar el desarrollo humano a través de verdaderos atributos en calidad (trabajo en equipo, liderazgo, motivación, organización, creatividad, innovación, compromiso, comunicación, etc. etc.).

Es por ello que inauguramos nuestro Congreso invitando a una de las leonas emblemáticas del equipo, la ex capitana **Magdalena Aicega**, para entrevistarla y compartir su experiencia de más de 15 años en un equipo que le permitió ser ganadora de 4 medallas de bronce, 4 medallas de plata y **10 medallas de oro en su trayectoria deportiva.**



Cronograma de actividades – COINCAL 2010

Miércoles 20 de Octubre

	Tema	Disertante	Coordinador
14.00 - 17.00	Acreditaciones		
17.00 - 18.00	Acto Inaugural	Show musical en vivo	
18.00 - 19.00	Reportaje en VIVO	Magdalena AICEGA LAS LEONAS	Ing. Raúl Molteni Ing. Oscar Cecchi

Jueves 21 de Octubre

9.30 - 10.15 hs	Calidad en el Marketing, percepción del mercado y la investigación de prácticas sociales	Dr. Néstor Braidot	Lic. Sonia Grotz
10.15 - 11.00 hs	Calidad de gestión en los Recursos Humanos	Mg. Patricia D'Aste Dr. Alejandro Melamed	Dr. Máximo Marín Miñones
11.00 - 11.30 hs	<i>Break</i>		
11.30 - 12.30 hs	Calidad e informática	Lic. Virginia Cuomo Ing. Alvaro Ruiz de Mendarozqueta	Ing. Bárbara Móvil
12.30 - 13.15 hs	Calidad y Responsabilidad Social empresaria	Lic. Mariale Alvarez	Lic. Martín Deferrari
13.15 - 15.00 hs	<i>Almuerzo Libre</i>		
15.00 - 15.45 hs	Calidad y Educación: Calidad para educar y educar para la calidad. Buscando nuevos paradigmas en la gestión del conocimiento	Prof. Mario Oporto Dr. Eduardo Suárez	Ing. Adrián Gabriele
15.45 - 16.30 hs	Calidad periodística y calidad en los medios de comunicación	Dra. M.T. Teramo Dr. César Arreda	Lic. María Virginia Dias
16.30 - 17.00 hs	<i>Break</i>		
17.00 - 17.45 hs	Calidad en Logística	Ing Jorge Almada	Ing Hector Marquina
17.45 - 18.30 hs	La innovación en la gestión con Calidad	Ing Raúl Molteni	

Cronograma de actividades – COINCAL 2010

Viernes 22 de octubre

9.30 - 10.15 hs	Calidad y Mejora Continua	Ing. Héctor Formento	Ing. Constanza Torres Sanmarco
10.15 - 11.00 hs	Calidad en la Solidaridad	Ejército de Salvación Internacional Payamédicos	GP. Dolores de Olazabal
11.00 - 11.30 hs	<i>Break</i>		
11.30 - 12.30 hs	Calidad Alimentaria y el análisis de riesgo para la mejora en la seguridad de los alimentos	Dr. Matias de Nicola Lic. Martín Deferrari	Dr. Jorge Debanne
12.30 - 13.15 hs	Calidad y Salud. Calidad en los Servicios de Salud. Reflexiones desde la experiencia de los Actores	Dra. Zulema Bianconi	Ing Mónica Vilte
13.00 - 15.00	<i>Almuerzo libre</i>		
15.00 - 15.45 hs	Modelos de Excelencia	Ing. Jorge Román Ing. Mario Latorre	Ing. Daniel Firka
15.45 - 16.30 hs	Calidad y Medio Ambiente Desechos urbanos y Contaminación Cero	Dr. Jorge Descalzo	Dr. Fernando Cardini
16.30 - 17.00 hs	<i>Break</i>		
17.00 - 17.45 hs	Calidad en la Administración de Justicia. Certificación de los juzgados. Mejora continua de los procesos judiciales	Dra. Paula Imbrogno Dr. Manuel de Campos	Dra. Jimena Jatip
17.45 - 18.30 hs	Sistemas de Calidad del siglo XXI	Ing. Daniel Firka Ing. Héctor Formento	Dr. Máximo Marín Miñones
18.30 - 19.00 hs	Integrando logros y aportes interdisciplinarios en la gestión con calidad	Ing. Raúl Molteni	
19.00 hs	Acto de Clausura	Dr. Fernando Cardini	



Jornada Multidisciplinaria Pre Congreso

“EL PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”

Audiencia

- ❖ **Dirigido a personas involucradas en áreas de Marketing, Desarrollo o Producción/Calidad**

Objetivos

- ❖ **Describir distintas técnicas y herramientas usadas en el proceso que comienza con necesidades del cliente y termina con la manufactura del producto. (Market research, desarrollo, producción).**
- ❖ **Aumentar la fluidez en la comunicación entre marketing, desarrollo y producción, señalando terminología específica de cada etapa, pero sin perder el hilo común que une el proceso de satisfacer al cliente.**
- ❖ **Permitir una alta interacción con los participantes creando un espacio de diálogo abierto.**

Motivación

- ❖ **Para personas relacionadas con producción y calidad (operaciones, QA),**
 - **Educación en técnicas estándar y avanzadas de estimación de la Capacidad de Procesos.**
 - **Comprensión de técnicas que conducen a las especificaciones de producto, así como terminología propia de Desarrollo y Marketing.**
- ❖ **Personas relacionada con desarrollo (product development, R&D):**
 - **Descripción de técnicas específicas para su área (QFD, Kano)**
 - **Comprensión de herramientas que dan origen a atributos de calidad, y distintas técnicas y terminología usada en manufactura para verificar que se está cumpliendo con las especificaciones.**
- ❖ **Personas relacionadas con marketing,**
 - **Logro de una visión abarcativa del modo como sus actividades se enlazan e interactúan con otras áreas de la organización.**
 - **Comprensión de términos de desarrollo y producción relacionados con la satisfacción del cliente.**

Sumario del Contenido

- ❖ **La jornada será intensiva, dividida en tres segmentos**
 - **La Voz del Cliente**
 - **La traducción de la Voz del Cliente a la Voz del Proceso**
 - **La Voz del Proceso**

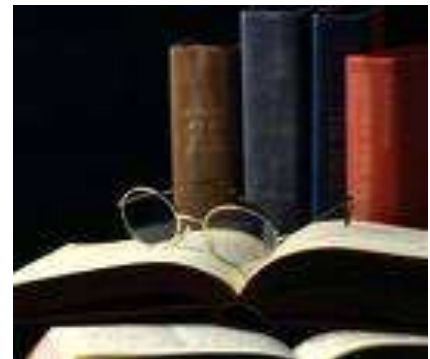
Disertantes:

- **Héctor Formento, Investigador - Docente en el Instituto de Industria de la Universidad Nacional de Gral. Sarmiento; Secretario del Equipo Directivo de SAMECO; Miembro "Senior" de la American Society for Quality; Asesor para el desarrollo de procesos de Mejora Continua en empresas líderes (Repsol YPF, Siderar, Siderca, Telefónica, Expofrut, Quilmes, Loma Negra, etc.); Durante los últimos 17 años a participado en innumerables congresos y desarrollado más de 6000 horas de seminarios y conferencias en Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Ecuador y Venezuela.**
- **Daniel Firka, entrenador en áreas de Control Estadístico de Procesos y estrategias Seis Sigma. Ingeniero Industrial, Magister en Ing. Biomédica. Lic. en Sociología . CEO de la empresa Druida y miembro del consejo directivo del IAPC. Miembro Senior de la Asoc. Americana para la Calidad (ASQ). Ing. Certificado en Calidad (CQE), certificado en Fiabilidad (CRE), certificado en Calidad de Software (CSQE) y certificado en Metrología (CCT) de la ASQ**
- **Fabián Perez, Sociólogo de la Universidad Del Salvador. Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Sociología. Doctorado en Psicología Social en la Universidad John F. Kennedy. Profesor adjunto de la materia Investigación de Mercados en la Maestría de Sociología. Universidad Católica Argentina. Profesor en el Postgrado del Profesorado en Docencia Superior, Universidad Tecnológica Nacional.**

Fecha	Lugar	Costo Inscripción General
20 de octubre 2010 9.00–17:00 hs	Centro Cultural Borges.	\$ 500.- Sólo Curso \$ 800.- Curso+COINCAL

Biblioteca y Publicaciones IAPC

Los socios del IAPC cuentan con el beneficio de préstamos de libros.



Curiosidades

PREPARATE PARA ESTE OCTUBRE

Prepárate para Octubre...el cual tendrá 5 Viernes, 5 Sábados y 5 Domingos!

Este caso **único**, que según el calendario babilónico ocurrirá por primera vez en 555 años, lo denominaban el "décimo feliz" por ser octubre el décimo mes y presentar 5 fines de semana...(5x2=10)

Ah, y además tendremos en octubre de este año el 10-10-10



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>

En nuestro último programa del mes de setiembre tuvimos el honor de tener como invitados, en el nuevo estudio de radio de ALDEA GLOBAL, al equipo ganador del premio mayor de la AMERICAN SOCIETY OF QUALITY (EEUU) presentado por la empresa TELEFÓNICA de Argentina. Un galardón que toma otra dimensión si tenemos en cuenta que en 25 años solamente dos países fuera de los Estados Unidos lo obtuvieron (India y ahora Argentina).

Representantes del equipo ganador estarán también haciendo una presentación en el COINCAL 2010, no se lo pierdan.



Invitados al programa UN CAMINO A LA EXCELENCIA: Sra. Luciana Barrera, Ing. José Insúa, Ing. Marcelo Molina, Ing. Daniel Ramondegui, Ing. Gustavo Fernandez Pelayo, Ing. Raúl Molteni

Próximo Programa: Conclusiones del Xº Congreso Internacional de Calidad
Jueves 28 de octubre de 16 a 18 hs



Capacitación Presencial, In-Company, y a Distancia

Montevideo 59- 2D-Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: 4383-7598

Cursos presenciales: www.iapc.org.ar

Cursos a distancia: www.aldeaglobal.net.ar

El Instituto Argentino para la Calidad brinda cursos para Capacitar al personal involucrado en la gestión y control de Calidad. Otorgando conocimientos y desarrollando habilidades en las personas que tienen la misión de formación técnica en calidad, logrando un desempeño eficiente en la obtención de productos con cero defectos y la menor cantidad de pérdida de recursos. Porque uno de los objetivos del Instituto Argentino para la Calidad es:

Que el concepto de Calidad sea promovido como un atributo siempre aplicable

Cursos	Control de Calidad Para Operarios, Supervisores e Inspectores (Temario)	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 (Temario)	Relación con Proveedores (Temario)	Metrología Dimensional (Temario)	Formación del Auditor Interno de Sistemas de Gestión (Norma ISO 9001:2008) (Temario)
Días y Horarios	23/10/10 al 11/12/10 Sábados 09 a 13 horas	16/10/10 al 13/11/10 Sábados 9 a 13 horas	18/10/10 y 25/10/10 Lunes 15 a 19 horas	20/10/10 al 15/12/10 Miércoles 14 a 18 horas	01/11/10 al 22/11/10 Lunes 15 a 19 horas
Carga Horaria	32	20	8	32	16
Precio Socio	\$750	\$600	\$300	\$800	\$550
Precio No Socio	\$900	\$700	\$400	\$950	\$650
Costo In Company	\$4000	\$2400	\$1200	\$3900	\$2000

Estos costos no incluyen apuntes, gastos de estadía ni pasajes. El precio de los cursos en planta que figura en página son para Capital Federal, consultar por precios para el interior del país.

Inscripciones: infoiapc@iapc.org.ar telefónicamente: 4383-7598 Los cursos se dictan en: Montevideo 59 2 D-Ciudad Autónoma de Buenos Aires

<http://www.iapc.org.ar>
infoiapc@iapc.org.ar

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
- Curso para Manipuladores de Alimentos (a partir de noviembre de 2010)

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 distribuídas 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

¿Quién es quien en Calidad?

Eugene L. Grant

(1897 - 1996)

Un gran maestro de control de calidad

Uno de los eventos clave en el desarrollo del control de calidad como importante disciplina industrial, fue la publicación en 1946 del libro *Estadística del Control de Calidad*, el primer texto completo sobre el tema, realizado por el profesor Eugene L. Grant de la universidad de Stamford (USA)

El libro de Grant fue a través de seis ediciones en 50 años (las dos últimas en conjunto con Richard Leavenworth) un rotundo éxito superando la marca en ventas de 260.000 ejemplares. Muchos atribuyeron el éxito del libro a la publicidad sobre el logro japonés con el control estadístico de calidad, pero la demanda continúa evidenciando que es realmente un clásico en la especialidad.

Aunque Grant es conocido por su libro *Control Estadístico de Calidad*, sus aportes van más allá de los límites de su actividad en la calidad. Fue autor de varios libros en otras áreas, incluyendo ingeniería económica, la depreciación, y la contabilidad.

Su carrera académica comenzó en 1920 en el Montana State College, donde fue instructor y profesor de ingeniería industrial hasta 1930. Ese año, se trasladó a la Universidad de Stamford, donde permaneció hasta su jubilación en 1962. Para la mayoría de ese tiempo, Grant era un profesor de economía de la carrera de ingeniería.

De 1947 a 1956, también se desempeñó como director general del departamento de ingeniería civil. A pesar de la amplitud de sus intereses, es por su trabajo en calidad por lo que recibió dos premios de la ASQ (American Society of Quality) con los más altos honores, la Medalla Shewhart en 1952 y miembro honorario en 1968. También fue nombrado un académico honorario de la Academia Internacional para la Calidad

Los logros de Grant en calidad y en la educación llevó a la ASQ a la creación del Premio Eugenio ASQ L. Grant. El premio es otorgado anualmente a toda persona que ha "demostrado un liderazgo sobresaliente en el desarrollo y la presentación de un programa de mérito educativo en el control de calidad.





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



Patrocinan



Citas citables...

"Dios no escoge a los capaces, dios capacita a los escogidos"

Anónimo

"Nunca interrumpa a un enemigo cuando esté cometiendo un error"

Napoleón Bonaparte

*Un hombre de éxito siempre se levanta temprano por la mañana y siempre
está bronceado*

Aristóteles Onasis



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 Móvil, 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.