



# Novedades de Calidad

Boletín Electrónico N° 14 del  
Instituto Argentino para la  
Calidad

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: mayo – junio 2011

## Estimados lectores:

En este número nuevamente queremos poner a vuestra disposición todas las ofertas de capacitación que el IAPC, en forma directa o a través de convenios con las Universidades AUSTRAL e ISALUD, brinda a los profesionales de diferentes áreas de la industria, de la academia y del sector público.

Este boletín les permitirá acceder a la mayor información disponible de sus programas, carga horaria, los docentes a cargo las modalidades, lugares y fechas. En cada caso Uds. dispondrán de los links que los llevará a una información con mayor detalle.

Esperando sea de su agrado y utilidad, los saludamos cordialmente

Comisión Directiva el IAPC

## Índice

Prólogo al Boletín Electrónico N° 14 e Índice Pág. 1  
Artículo del mes – Cuando Certificar no significa Asegurar la Calidad Pág. 2

Cursos presenciales 2011 Pág 7



Beneficios Socios IAPC Pág. 8

La Radio y Vos Pág 9



Cursos de Posgrado Pág. 10

Capacitación a Distancia Pág. 12



¿Quien es Quien en Calidad? : Alain Michele Chauvel Pág. 13- 14



El  ya está en  Pág. 16

Citas Citables Pág. 17



## Artículo del Mes

# *Cuando Certificar no significa Asegurar la Calidad.*

*Dr. Fernando Cardini \**

### Introducción

La Salud a diferencia de lo que muchos creen, no es la ausencia de enfermedad y debe ser entendida como un completo estado de bienestar físico, mental y social. El aporte de alimentos SANOS es fundamental, para evitar enfermarnos por su consumo, pero también para nutrirnos debidamente.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs) son uno de los problemas de salud pública que se presentan con más frecuencia en la vida cotidiana de la población. Muchas de las enfermedades, tienen su origen en el acto mismo de manipular los alimentos en cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el consumidor).

Además del impacto en la salud pública, la contaminación de los alimentos tiene efectos económicos sobre los establecimientos dedicados a su preparación y venta, en tanto y en cuanto que si se presenta un brote de enfermedad en la población, estos establecimientos pierden confiabilidad que los puede llevar incluso al cierre.

Por fortuna, las medidas para reducir la contaminación de los alimentos son muy sencillas y pueden ser aplicadas por quien quiera que los manipule, aprendiendo simples reglas para su manejo higiénico.

Además la implementación de sistemas de calidad diseñados para minimizar los riesgos son de gran utilidad y en especial el denominado “**Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control**” (HACCP, por sus siglas en inglés). El HACCP es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad de los alimentos, de forma lógica y objetiva.

Es de aplicación en industria alimentaria y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministros, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control y tendientes a asegurar la inocuidad.

### El marco legal.

El Código Alimentario Argentino (CAA) en su Capítulo II fija las condiciones generales para el funcionamiento de todos los establecimientos que elaboran alimentos (empresas, instituciones, comedores, productores, etc.) y los comercios de alimentos

(casa de negocio con local, depósitos, que almacenen, fraccionen, expendan, importen o exporten, etc.),

El artículo 21 de ese capítulo hace especial mención de la capacitación de los manipuladores de alimentos, y el inciso d) del mencionado artículo indica que de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 587/97 (Ministerio de Salud y Acción Social), se ha incorporado al Código Alimentario Argentino, la Resolución de Grupo Mercado Común (GMC) 86/96.

Dicha Resolución del GMC especifica efectuar la capacitación primaria del personal involucrado en la manipulación de alimentos, materias primas, utensilios y equipos a través de un curso instructivo. El mismo deberá contar como mínimo con los conocimientos de enfermedades transmitidas por alimentos, conocimiento de medidas higiénico-sanitarias básicas para la manipulación correcta de alimentos; criterios y concientización del riesgo involucrado en el manejo de las materias primas, aditivos, ingredientes, envases, utensilios y equipos durante el proceso de elaboración.

Este curso para los Manipuladores de Alimentos, tiene el propósito de brindar conocimiento a cualquier persona que manipula alimentos, pero en especial a los profesionales de este oficio, el conocimiento necesario que les facilite aplicar pautas correctas en su trabajo cotidiano. Por otra parte el manual que el capacitador debe entregar a cada participante que se capacita, es también una fuente de consulta permanente sobre los temas del manejo higiénico de los alimentos.

El curso debe ser dictado por profesionales inscriptos en el Registro de Capacitadores de Manipuladores de Alimentos, acreditados ante el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con entrega de certificados expedidos por la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria (Decreto 782-GCBA-2001).

También cuentan con la acreditación otorgada por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires para otorgar el certificado expedido por dicho Ministerio.

Cabe Destacar que a partir del 24 de junio de 2010 todos los trámites relacionados con el Departamento de Capacitación Alimentaria se regirán por los términos de la Disposición N° 1834-DGHYSA/10, Boletín Oficial N° 3447.

Esta deja sin efecto la Disposición N° 262-DGHYSA/03, por lo que las presentaciones de capacitaciones en Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos ahora se ajustan a la nueva disposición. El certificado que se extiende es de inscripción al registro de manipulador acreditado ante el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y posee una duración de 2 años, a partir de su incorporación al mismo.

De esta disposición se desprende que "La capacitación es obligatoria e independiente de la libreta sanitaria, todos los empleados que trabajen manipulando alimentos deben tener el certificado de manipulador, **tenga vencida o no la libreta sanitaria.**"

## Las referencias.

Ya en agosto del año 2006 la revista ISALUD mencionaba que de acuerdo a la OMS el 80 % de las enfermedades producidas en seres humanos estaban vinculadas directa o indirectamente con los alimentos.

Hacia referencia a que en Argentina la mayoría de estas enfermedades no se declaran a la autoridad sanitaria (solo el 1% llegan a la consulta médica).

Por otra parte mencionaba que en las estadísticas del año 1997 se habían estimado casi 600.000 casos de enfermedades causadas por alimentos (20.000 hospitalizaciones). Los costos en salud se calcularon en 8 millones de dólares.

También el artículo arrojaba como cifra de letalidad de las enfermedades causadas por alimentos un valor del 1,5 % y los grupos más susceptibles son los niños, adultos mayores e inmuno deprimidos (lo que significaba aproximadamente unas 6.000 muertes al año)

Estadísticamente el 50 % de las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) se originan por malas prácticas de manipulación de alimentos en el hogar

Según estadísticas del año 2009 publicadas por el Ministerio de Salud de la Nación, se producen 1.300 casos de intoxicaciones por alimentos por mes, es decir 10.400 horas hombre como mínimo perdidas por mes en tareas laborales.

Y este dato es solamente en consultas e internaciones en Hospitales de la Provincia de Buenos Aires (Clarín, 15 sep.2009), si calculamos que según la OMS sólo el 15% de los casos de intoxicaciones alimenticias terminan en hospitales, quiere decir que el total real de casos es de 8.700 casos, como mínimo, y de 64.700 horas hombre pérdidas.

A este dato se le suman, las internaciones por Salmonelosis y por el Síndrome Urémico Hemolítico, que pasan en conjunto los 60 casos por mes en la Provincia de Buenos Aires. Un gran porcentaje de estos casos se produce en los comedores, las escuelas, los restaurantes y los puestos callejeros.

El 14% de los casos, según esta estadística, del Ministerio de Salud de La Nación, pertenece a niños entre 2 a 9 años, disminuyendo los grupos a medida que aumenta la edad.

Es de acuerdo a esto datos, que se hace imprescindible la capacitación en el manejo de los alimentos a las personas encargadas de los comedores tanto en escuelas, como en hospitales, guarderías infantiles y centros comunitarios en general.

Además, es en el verano, donde se produce un aumento en las ETAs por el calor y la humedad. Es en la Costa Atlántica donde año tras año el riesgo a contraer estas enfermedades transmisibles por los alimentos aumenta, ya que se produce una migración importante de población, tanto para vacacionar como para brindar servicios, La mayoría de las personas que brindan estos servicios lo harán en actividades que directa o indirectamente manipulan alimentos, de allí que es primordial, la enseñanza de estos cursos y además agregar un curso de transmisión de enfermedades como Síndrome Urémico Hemolítico, Salmonelosis, Triquinosis, y otras, que son el flagelo mayor de la temporada.

En el caso de los países desarrollados, y tomando como ejemplo los Estados Unidos de Norteamérica (al solo efecto de un análisis comparativo simple, pero que permite ilustrar la situación), vemos que en ese país con una población de 150 millones de habitantes, 48 millones de personas (uno de cada seis norteamericanos) son afectados por ETAs. De ellos 128.000 son hospitalizados y 3.000 mueren anualmente.

Las estimaciones que se han realizado en nuestro país indican que 1 de cada 2 habitantes sufren una ETA y los casos de muertes por esta causa son de aproximadamente 16.000 al año. (casi el doble a las muertes producidas por accidente de tránsito que son aproximadamente unas 9.000 al año).

## Situación actual en Argentina

El Instituto Argentino para la Calidad con más de 50 años de trayectoria bregando por la calidad en todos los ámbitos, ha enfocado parte de su actividad a esta temática de la seguridad e inocuidad de los alimentos y ha visitado en los últimos meses a numerosas empresas dedicadas a la alimentación y ha encontrado con sorpresa que gran cantidad de ellas han certificado ISO 9001-2008 e inclusive ISO 22000, sin tener capacitado al personal en los cursos de Manipulación de Alimentos.

Como sabemos y de acuerdo al CAA que en su artículo 18, dice específicamente: "La capacitación teórica y práctica respecto de los principios y las aplicaciones del Sistema HACCP constituyen elementos esenciales para que el mismo sea eficaz. Todas las actividades de capacitación deberán registrarse."

Cabe destacar en este punto que por "deberán registrarse" se trata específicamente de que se lleve un registro de quién se capacitó o quien no en los principios y bases del sistema de calidad, pero se da por sentado desde ya que el 100 % del personal involucrado ya cuenta con la capacitación primaria requerida por el código.

Esto último es importante tenerlo en cuenta cuando se audita el sistema para su certificación ya que si no se verifica la evidencia objetiva de que el personal tiene las competencias técnicas que otorga la capacitación primaria exigida por la ley, es obvio que no podrá identificar todos los peligros de cada fase del proceso, realización de un análisis de peligros y un estudio de las medidas para controlar los peligros identificados (PRINCIPIO 1 - punto 6 del artículo 1)

Y la evidencia objetiva no es nada más ni nada menos que comprobar que el personal involucrado en el proceso esté "registrado" por la autoridad competente. Este registro significa que aprobó el curso de capacitación primaria con los programas y manuales que el CAA explicita en su artículo 21.

El artículo 19, que en uno de sus puntos menciona: "La Dirección del establecimiento deberá tomar disposiciones para que todas las personas que manipulen alimentos reciban una instrucción adecuada y continua en materia de manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal, a fin de que sepan adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos. "

Y el artículo 21 como se mencionara anteriormente, aclara enfáticamente: " La Dirección de la empresa, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 587/97 (M.S. y A.S.), que ha incorporado al Código Alimentario Argentino, la Resolución GMC 80/96, deberá, dentro del plazo de 1 (uno) año, contado a partir del momento en que las personas obtengan la Libreta Sanitaria, efectuar la capacitación primaria del personal involucrado en la manipulación de alimentos, materias primas, utensilios y equipos a través de un curso instructivo.

**El mismo deberá contar como mínimo con los conocimientos de enfermedades transmitidas por alimentos, conocimiento de medidas higiénico-sanitarias básicas para la manipulación correcta de alimentos; criterios y concientización del riesgo involucrado en el manejo de las materias primas, aditivos, ingredientes, envases, utensilios y equipos durante el proceso de elaboración.**

Los cursos podrán ser dictados por capacitadores de entidades Oficiales, Privadas o los de las empresas. El contenido de los cursos y los capacitadores deberán ser reconocidos por la Autoridad Sanitaria Jurisdiccional.

Esto significa que sólo los Capacitadores **autorizados con matrícula** sea de la Ciudad de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, o de otra Provincia que otorgue matrícula al manipulador de alimentos a través de los respectivos Ministerios de Salud, son válidos para considerar al personal capacitado.

## Conclusiones

Si el personal no esta capacitado en forma como marca la ley está de más decir que no hay certificación de calidad posible, y en el caso de las empresas que exporten a USA o sean proveedoras de otras que si lo sean, deben colocar el numero de matrícula de cada dependiente, incluyendo gerentes y secretarias, en el libro Laboral expedido por la autoridad respectiva, ya que cada matrícula esta otorgada a la persona con un CUIL correspondiente.

La certificación de una Norma o Sistema de Calidad como las descriptas en un comienzo, puede llevar a una confusión a las empresas de alimentos que venden en el mercado interno o que exportan, creyendo que ellas están en condiciones inmejorables cuando realmente no cumple lo mínimo indispensable, y obviamente esto traerá a las Certificadoras de Calidad innumerables problemas con sus clientes ya que sus certificaciones no serán suficientes asegurar la calidad que garantice la inocuidad de los alimentos ante las autoridades locales o para las nuevas certificadoras externas que auditarán a exportadores internacionales o a sus clientes locales o extranjeros que a su vez exporten a USA.

Todo sistema de calidad que se precie de tal, deberá estar basado **en principios, políticas, métodos y procedimientos que se ajusten a los objetivos buscados**. En el caso de sistemas de calidad que se apliquen a la industria de los alimentos es “conditio sine qua non” elaborar alimentos inocuos y éste debe ser uno de los principios fundamentales. Entre las políticas formuladas para cumplir con este principio podrá estar entre otras, el “cumplir con las regulaciones locales”, de lo cual se desprende que los métodos y procedimientos serán los que marca el CAA, en el caso de empresas locales y para las empresas internacionales se le sumarán las políticas corporativas o de su país de origen. (la serie ISO lo explicita perfectamente)

Ahora bien, independientemente de las interpretaciones que algunas empresas certificadoras hagan de las regulaciones tanto nacionales como internacionales, el sentido común nos dice que no tomar como una “no conformidad” que alguna persona del plantel, no cuente con la capacitación primaria certificada, es un “**peligro**” en sí mismo y atenta con el principio del sistema que queremos implementar.

También considero oportuno destacar que **la calidad de un alimento nunca podrá ser mejor que la calidad del personal que lo elabora**. No tener la gente capacitada y desarrollada en las competencias requeridas para su tarea es un factor de riesgo para que un sistema de calidad logre el objetivo de seguridad e inocuidad de un alimento.

*\* Fernando Cardini es presidente del Instituto Argentino para la Calidad, director académico de la maestría en gestión para la seguridad alimentaria en ISALUD, y coordinador del Comité de bioseguridad y análisis de riesgo de ILSI de Argentina.*



## Cursos Presenciales

FORMACIÓN CONTINUA ACCESIBLE

El IAPC presenta:

**Cursos dictados en el Instituto y con opción de ser dictados en Planta del cliente.**

Curso	Carga Horaria	Fechas y Horarios
Control de Calidad para la Producción	42 hs	05/07/11 al 11/08/11 Lunes y Jueves 15 a 19 hs
Implementación del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2008	20 hs	16/07/11 al 13 /8/11 Sábados de 9 a 13 hs
Control de Calidad para Operarios, Supervisores e Inspectores	32 hs	22/07/11 al 09/09/11 viernes 15 a 19 hs
Control Estadístico de Procesos - CEP -	20 hs	Inicio Setiembre
Análisis del Modo de Fallas y sus Efectos (AMFE)	16 hs	Inicio Agosto
Metrología Dimensional	32 hs	13/07/11 al 31/08/11 miércoles de 14 a 18 hs

Toda la información de oferta de cursos (programas, profesores a cargo, costos, etc.) en <http://www.iapc.org.ar/>

Inscripciones: [infoiapc@iapc.org.ar](mailto: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](mailto:infoiapc@iapc.org.ar)

El IAPC trabaja con **Sepyme**, organismo que cofinancia capacitación a empresas. La cofinanciación es del 40%. Consulte para cursos In Company Capacitación Presencial, In-Company, y a Distancia



## **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](mailto: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>

**Próximo Programa: Jueves 30 de Junio de 2011**  
**de 16 a 18 hs**

### **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**





**Posgrados**

**Maestría en Gestión de la Seguridad Alimentaria**

Res. 584/09 M.E.

**ABIERTA LA INSCRIPCIÓN**

**INICIO: AGOSTO 2011**

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](mailto: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](mailto:informes@isalud.edu.ar)

[www.isalud.edu.ar](http://www.isalud.edu.ar) | Venezuela 931 - Venezuela 758 - C1095AAS - Ciudad de Buenos Aires

**Agradeceremos su difusión**

**E**l convenio de cooperación conjunta, firmado oportunamente entre el **IAPC** y la **Facultad de Ingeniería de la Universidad Austral**, está destinado a desarrollar actividades académicas y de investigación en temas afines a la calidad de gestión en diferentes ámbitos del quehacer profesional. Es de destacar la oferta de cursos de posgrado que a continuación se detalla y en los cuales los miembros y socios del Instituto Argentino para la Calidad cuentan con importantes descuentos.

Facultad de Ingeniería		UNIVERSIDAD AUSTRAL	
POSGRADOS Y PROGRAMAS 2011		Facultad de Ingeniería	
MAESTRÍA	<b>MDM</b> Explotación de Datos y Gestión del Conocimiento (Data Mining)*		
ESPECIALIZACIÓN	<b>EIGM</b> Especialización en Ingeniería y Gestión del Mantenimiento.*		
POSGRADO	<b>MOIT</b> Planificación y Gestión de las Tecnologías de la Información.*		
PROGRAMA CONJUNTO INTERNACIONAL	<b>MEDIP</b> Dirección Integrada de Proyectos de Construcción.*		
DIPLOMATURAS	<b>PGA</b> Gestión Ambiental.	<b>PDGM</b> Desarrollo de la Gestión Minera.	
	<b>PGP</b> Gestión de la Producción.	<b>PIN</b> Programa de Inteligencia de Negocio.	
	<b>L6SBB</b> Lean Six Sigma Black Belt.	<b>PGM</b> Gestión de Activos y Mantenimiento.	
	<b>PGLC</b> Gestión Logística de Compras.	<b>PGLI</b> Gestión de la Logística Integral.	
	<b>FMP</b> Gestión de Servicios y Mantenimiento de las Instalaciones en Edificios.		
	<b>PGSI</b> Gestión de la Seguridad Informática.	<b>L6SGB</b> Lean Six Sigma Green Belt.	
	<b>PPT</b> Innovación y Prospectiva Tecnológica.	<b>L6SEXE</b> Lean Six Sigma Executive.	
	<b>FMP</b> Gestión de Servicios y Mantenimiento de las Instalaciones en Edificios.	<b>SIMOP</b> Simulación de Operaciones.	
	<b>PGA II</b> Actualización de la Gestión Ambiental.	<b>GPI</b> Gestión de Proyectos en Entornos de Incertidumbre.	
	<b>GPMP</b> Gestión de Proyectos con Herramientas de Microsoft Project.	<b>PGDT</b> Programa de Diseño Robusto y Calidad Industrial.	
	<b>PEGC</b> Gestión de la Productividad y la Calidad en Empresas de Servicio.	<b>PIC</b> Ingeniería de la Confiabilidad Industrial.	

Programa Presencial    -    @ Programa online

- \* MDM acreditado por la CONEAU
- \* MOIT proyecto de especialización presentado ante la CONEAU
- \* MEDIP doble titulación master por la Politécnica de Madrid y Diplomatura para la Univ. Austral
- \* EIGM Número de resolución Ministerial de CONEAU en trámite

[www. Austral.edu.ar/admisionesfi](http://www.Austral.edu.ar/admisionesfi)  
 Tel. : 5411 69218000 int. 8071/8642 y 8515



## Capacitación 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.iapc.org.ar](http://www.iapc.org.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
- Introducción a Lean Six Sigma
- Curso para Manipuladores de Alimentos

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

**El IAPC trabaja con Sepyme, organismo que cofinancia capacitación a empresas. Consulte.**

## Eventos

**EL IAPC** participa del Seminario sobre Seguridad e Inocuidad Alimentaria, Manejo de Crisis, trazabilidad y Recall, organizado por **GCL capacita de la Fundación Chile**. Este Seminario se llevará a cabo los días 23 y 24 de junio en el Hotel Manquehue – Las Condes, Santiago de Chile.



La Fundación Chile ha invitado a nuestra Institución a desarrollar el tema: Manteniendo la confianza y fidelidad del cliente. Prepare su gestión de crisis.

*El consumidor es nuestra principal razón de existir y su cuidado es una prioridad. Los episodios de recall por razones de calidad o inocuidad en el sector bebidas, alimentos son cada vez más frecuentes. Un buen plan de gestión de crisis que contemple trazabilidad, recall y comunicaciones es fundamental para proteger el negocio, mantener la confianza del consumidor y minimizar las pérdidas económicas.*

Más información: <http://www.gcl.cl> y hacer link en



## ¿Quién es quien en Calidad?

### Alain Michel CHAUVEL



Es uno de los pioneros del movimiento por la calidad en Francia, es profesor, autor de numerosos libros, consultor y organizador de asociaciones de calidad. Nació el 5 de setiembre de 1944 en Loire, Francia, es casado y tiene una hija. Ha sido reconocido con el premio Lancaster de la ASQ en 1990 y el Premio al Mérito EOQ en 1992.

Para Chauvel el negocio tiene que moverse más allá de la certificación. Él dice que la certificación es importante, si se considera que ha sido un elemento clave en el desarrollo de una amplia gama de industrias y actividades. Como director de gestión de calidad y seguridad de Bureau Veritas (BV), Alain ayudó a construir el enfoque del "Integrated Management System" (IMS) de BV.

Con una trayectoria en la gestión de la calidad que se remonta a 1967 ha escrito ocho libros sobre gestión de la calidad. Hay pocas personas como el que saben más acerca de estar en el extremo receptor, o en el desarrollo y administración de los sistemas de certificación.

"Hemos pasado de medición de espesor de acero a la verificación del sistema, y me he movido con eso", dice Alain. "Lo que me parece muy gratificante ahora es motivar a la gente. Quiero encontrar maneras para que la calidad se exprese a través de personas que disfrutan de su trabajo. Así se logran empresas rentables y seguras."

"La tarea es encontrar una manera de hacer dinero, y hacer feliz a la gente al mismo tiempo. Comunicar los aspectos humanos de los negocios es tan difícil, por eso es muy gratificante."

Él ve que las empresas de todas las industrias se han vuelto demasiado enfocadas en sistemas rígidos, y están pasando por alto las personas. "Una empresa siempre se comporta como un cuerpo natural, como un virus", dice. "Tenemos que diseñar sistemas que estén vivos también. Pero es difícil de transmitir la idea de la espiritualidad en una empresa. No se trata de religión, se trata de una creencia en la humanidad, ayudar a la gente, sobre la fabricación de las personas creen que tienen derecho a estar allí y el derecho a tener éxito. "

Su filosofía de trabajo se formó en los EE.UU. y Canadá, por las grandes empresas en la industria de la salud, donde se fue después de graduarse como ingeniero químico. "Comencé a trabajar en Boston en una fábrica de pasta de carne", dice. "Cuando fui a Canadá tomé clases de la Escuela de Medicina, que era una buena manera de conocer chicas, y también he aprendido acerca de cómo relaciona con la vida, y empecé a soñar con los efectos virales. He trabajado con las principales compañías médicas, el desarrollo de sistemas de calidad, fue una gran experiencia. Luego tuve que venir a Europa como gestor y limpieza de una empresa, no fue una buena experiencia".

Alain vive en París, y tiene dos principales aficiones, la buena comida y los sellos de colección. "Empecé la colección de estampillas con mi hija", dice. "Hoy en día ella está en la escuela de negocios, y yo tengo que cuidar de nuestros 40.000 sellos."

Después de unirse a Bureau Veritas en 1986 como vicepresidente de calidad Alain trabajó en el desarrollo de sistemas de certificación para un número importante de industrias. "Cuando IMS llegó en 1994 me pidieron que ayudara a poner esto en marcha, y desarrollar el material didáctico y la documentación para los buques y las plataformas", dice. "Pasé mucho tiempo dando conferencias en las normas ISO, IMS, y Gestión de Calidad Total. Todo eso ha sido un éxito y creo que el Código IGS que he desarrollado ayudará a los puertos para ellos mismos gestionen sus personal, su seguridad y sus obligaciones ambientales de una mejor manera".

Cabe destacar que su trabajo fue muy bien recibido y un número significativo de puertos están aplicando ya su sistema. Alain dice: "Mi ambición en el corto plazo es ayudar a las navieras y los puertos para desarrollar un sistema integrado de gestión que no sólo se ajuste a criterios externos, sino que también permita simplificar sus vidas y aliviar la carga de Isocrática".

Su desempeño como profesor en la gestión de la calidad en la Escuela de Negocios ESCP en París, le permitió ser un orador frecuente en los sistemas de gestión de la calidad. Alain varía ampliamente en su campo. "Es cierto, soy un generalista, no un especialista", dice. "Pero si puedo ayudar a las empresas para crear líderes y construir sistemas que disponen de espacio para los líderes, habré logrado un sistema de gestión integrado aplicable a todas las industrias."

¿Cómo reconoce Alain a un líder? "Lo primero que debe hacerse es mirar atrás y ver si hay seguidores". Pero también enfatiza: "eso no es suficiente. Si no hay seguidores, entonces no hay líder. Si los seguidores están ahí, pero no sonrían, entonces usted tiene un dictador. Sólo si los seguidores están sonriendo tiene usted un líder. Y ahí es donde se encuentra una empresa sostenible y rentable también"

Alain quiere ayudar a desarrollar la confianza en las empresas y expresa: "La confianza es esencial, y es difícil de construir y difícil de mantener. Pero es una palabra clave, porque sin la confianza en un sistema, en sus los directivos, y en su gente, al final del día no tiene una empresa viva. Los administradores pueden gestionar, pero eso no es lo mismo que la gestión

realizada por los líderes principales. Hacer que la gente participe es la clave para el rendimiento. Eso es más difícil en el transporte que en otras industrias debido a la naturaleza global del negocio, pero no es imposible. Sin duda, es algo que buscamos. "

A continuación y para aquellos que desean llevar un registro, de quién es quién en calidad, les brindamos los nombres y el número del boletín en donde fueron mencionadas sus biografías

**Boletín Nº 1: Joseph Juran**

**Boletín Nº 2: Kaoru Ishikawa**

**Boletín Nº 3: Armand Feigenbaum**

**Boletín Nº 4: James Harrington**

**Boletín Nº 5: Edward Deming**

**Boletín Nº 6: Charles A. Aubrey II**

**Boletín Nº 7: Masaki Imai**

**Boletín Nº 8: Philip Crosby**

**Boletín Nº 9: Genichi Taguchi**

**Boletín Nº 10: Eugene L. Grant**

**Boletín Nº 11: Walter A. Shewart**

**Boletín Nº 12: Giovanni Mattana**

**Boletín Nº 13: Miflora Minoza Gatchalian**

**Boletín Nº 14: Alain Michel Chauvel**



## Novedades



**¡Ya estamos en LinkedIn!**



Estimados lectores,

Aprovechamos la oportunidad para comunicarles que hemos creado un espacio en LinkedIn para poder compartir con ustedes nuestras y vuestras inquietudes en temas relacionados con calidad, mejora continua y excelencia organizacional.

Este foro nos dará la oportunidad de compartir información, intercambiar opiniones, plantear problemáticas, y porque no encontrar soluciones entre todos!



**Esperamos te unas al grupo IAPC!**

**[http://www.linkedin.com/groups/Instituto-Argentino-Calidad-2491161?trk=myg\\_ugrp\\_ovr](http://www.linkedin.com/groups/Instituto-Argentino-Calidad-2491161?trk=myg_ugrp_ovr)**



En marzo de 2011 la red social de internet orientada a profesionales LinkedIn anunció que superó el umbral de los 100 millones de usuarios en todo el mundo, con un crecimiento constante de "casi un millón de nuevos miembros por semana".

"Estamos creciendo a un ritmo de un millón de nuevos miembros de LinkedIn por semana", escribió el jefe ejecutivo de la red, Jeff Weiner, en una entrada en su blog.

LinkedIn es una comunidad en línea que conecta colegas, jefes, empleadores y comerciantes y donde el perfil de los usuarios es un detallado currículum de experiencias laborales y educativas.

Weiner indicó que su objetivo final es "conectar a todos los profesionales del mundo para hacerlos más productivos y exitosos". La red reveló detalles internos para celebrar el paso a los 100 millones de usuarios, como por ejemplo que la mayoría de sus miembros (56 millones) viven fuera de Estados Unidos.

Además indicó que su crecimiento fue particularmente rápido en Brasil, donde la popularidad de la red creció 428% en un año. También hubo aumentos notables en México (+178%), India (+76%) y Francia (+72%).

Curiosamente, cerca de un millón de miembros de LinkedIn se describen como profesores y 74 trabajan como "artistas que rinden tributo a Elvis". La sociedad, que anunció en enero su intención de entrar en la Bolsa en una fecha que no precisó, más que duplicó su volumen de negocios entre 2009 y 2010 al alcanzar 243 millones de dólares.

La compañía privada con sede en Mountain View, California (oeste de EEUU), fue fundada en 2003. Facebook, basada en reunir "amigos" y no contactos profesionales, sigue siendo la mayor red social con más de 500 millones de usuarios.

**Citas citables...**

*“La verdadera riqueza es no necesitar nada”.*

*Gary Snider*

*“Por la calle de “después” se llega a la casa de “nunca””*

*Luis Coloma*

*“Cualquiera puede contar las semillas de una manzana, pero sólo Dios sabe cuántas manzanas hay en una semilla”.*

*Robert Schuller*

*“En la carrera por la calidad no hay línea de llegada”*

*David Kearns*

*“Hacer algo bien vale más que decirlo bien”*

*Benjamín 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](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: Mónica Vilte - Colaboradores: 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.**