

# ***Novedades de Calidad***

*Boletín Electrónico N° 4 del  
Instituto Argentino para la Calidad  
“Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.”*



*Edición: Diciembre 2009*

**Que el 2010  
Te depare los mejores  
momentos de tu vida,  
con la calidad  
que siempre has soñado**

**Instituto Argentino  
Para la calidad**

## **CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE ILSI ARGENTINA Y EL INSTITUTO ARGENTINO PARA LA CALIDAD**

Estimados Lectores:

Entre el Instituto Argentino para la Calidad (IAPC) e ILSI Argentina (Instituto Internacional de Ciencias de la Vida) se celebró un convenio de mutua cooperación destinado a desarrollar actividades académicas y de investigación en temas afines a la calidad de vida (aguas, alimentos, medio ambiente, etc.).

Ambas Instituciones promoverán el intercambio de científicos y tecnólogos para colaborar en todo lo relacionado con la organización de seminarios, cursos, mesas redondas y conferencias.

Las actividades específicas que se desarrollen a partir de este acuerdo y los medios necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, serán determinados por las partes que designarán a los responsables de la definición, organización y realización de cada proyecto.

En la fotografía los presidentes de ambas instituciones, el Dr. Juan Carlos Lopez Musi y el Dr. Fernando Cardini, firman el convenio en la sede de ILSI Argentina Av. Santa Fe 1145 piso 4 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Comisión Directiva del IAPC

## Índice

<b>Prólogo 4to boletín electrónico – Índice</b>	Pág. 3
➤ <b>Ponele Coaching a tu vida – Realidad subjetiva</b>	Pág. 3 a 4
➤ <b>Nueva versión de la norma ISO 9004</b>	Pág. 5
➤ <b>IAPC en SEPYME</b>	Pág. 6
➤ <b>Biblioteca y Publicaciones IAPC – Solicitudes de admisión Premio Nacional a la Calidad</b>	Pág. 7
➤ <b>Eventos de interés. La radio y vos.</b>	Pág. 8
➤ <b>Conscripción de Socios 2009</b>	Pág. 9
➤ <b>Aldea Global: Educación a distancia</b>	Pág. 10
➤ <b>IAPC: Cursos presenciales e In- Company</b>	Pág. 10
➤ <b>¿Quién es quien en Calidad? H. James Harrington</b>	Pág. 11
➤ <b>Citas citables</b>	Pág. 12
➤ <b>Saludo de Fin de año</b>	Pág. 13

### ***Ponele Coaching a tu vida – Realidad subjetiva***

Me gustaría en este espacio acercarte algunas ideas y conceptos interesantes que pueden sumar valor a tus relaciones interpersonales. Esta mirada contiene diversas herramientas del Coaching Ontológico y la PNL (Programación Neurolingüística).

Algo que produjo un cambio sustancial en mi vida fue descubrir que los seres humanos no tenemos los mecanismos biológicos que nos permitan percibir “la realidad”, que cada uno de nosotros percibe “una realidad subjetiva”. Por este motivo no podríamos decir que:

✓ ***Lo que veo es lo que hay.***

¿Qué implica esto, qué tiene que ver con las relaciones interpersonales?

Para mí suma mucho. Por ejemplo, cuando en mi discurso digo “seamos objetivos”, o “yo soy objetivo”, “esta es la realidad”, es importante descubrir humildemente que ningún ser humano tiene la posibilidad de ver la realidad y que todos somos observadores. La buena noticia es que los seres humanos nos vamos creando y recreando a través de nuestro lenguaje y que a medida que adquirimos más herramientas podemos cambiar infinitas veces el tipo de observador que somos. Es decir, nacemos de una forma de ser determinada que puede ser modificada infinitas veces, en tanto y en cuanto asumamos el compromiso de ser protagonistas de nuestras vidas.

Entiendo que sea conmocionante este concepto y que dudes al respecto de su veracidad. Creo que es un excelente primer paso porque al menos te vas a permitir ser un observador diferente. Es bueno notar que no nos enfocamos en saber si esto es cierto o no. No es importante descubrir si estas afirmaciones son la “verdad”. Lo importante es el poder de estas afirmaciones, los espacios que se abren ante nosotros y nuestras relaciones, si las consideramos ciertas.

Te invito a pensarlo, analizarlo con tiempo, es una nueva mirada y no significa nada más que eso.

Otra premisa relacionada con la anterior, y que el desconocerla trae aparejadas muchas discusiones y daña relaciones, es la siguiente:

✓ ***Lo que vos escuchás es lo que yo digo.***

Una vez más, cuando escuchamos lo hacemos desde un contexto específico, desde conversaciones internas, desde una corporalidad, una emocionalidad y una historia personal. Te doy un ejemplo: si de pronto te dan una mala noticia, inmediatamente después ¿podrías continuar escuchando a tu interlocutor, abstrayéndote de tu emocionalidad, de tus conversaciones internas? Creo que hasta dejarías de escuchar, a lo mejor lo oírías, pero no con atención, que es lo que implica escuchar. Y por ahora, la última premisa que analizaremos:

✓ ***Lo que yo digo es lo que vos escuchás.***

Muchas veces sucede que los que hablan creen que su mensaje será entendido tal cual lo conciben. Sin embargo esto está muy lejos de ser así.

Cuando tengo en cuenta la posibilidad de aceptar al otro que me escucha como un legítimo otro, esto se transforma en la clave para construir relaciones efectivas.

Si yo no te respeto y te obligo a ver las cosas como las veo yo, porque soy el dueño de la verdad, no vamos a poder construir espacios para compartir en el largo plazo. Pensá en tus relaciones. ¿Cuáles son las que se han mantenido en el tiempo? ¿Qué características tienen esas personas significativas para tu vida? Qué sentís cuando estás con ellas?

¿Entonces qué podríamos rescatar de estas ideas?

Si aceptamos y reconocemos estos conceptos podremos lograr dos efectos:

- ✓ Enriquecer nuestro propio mapa mental.
- ✓ Conocer la manera en que nuestro interlocutor se forma el suyo y actuar sobre este proceso.

Para cerrar este espacio, me gustaría dejarte una frase interesante de Humberto Maturana

**“Yo soy irresponsable de lo que digo, más soy maravillosamente responsable de chequear tu escuchar de mi decir.”**

Espero que te hayan resultado de interés estas ideas, sigamos en contacto.

Artículo preparado para nuestro Boletín “Novedades de Calidad” por la

**Lic. Sonia Grotz , Directora Comercial de Creativa Consulting**

(<http://www.creativaconsulting.com.ar>)

**Contacto:** info@creativaconsulting.com.ar

## **Nueva versión de la norma ISO 9004**

**“ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque de gestión de calidad**, publicada el 30 de Octubre del 2009, es la tercera edición del standard publicado por primera vez en 1987. Está destinado a dar apoyo al logro del éxito sostenido de cualquier organización, sin importar su tamaño, tipo o actividad, a través de un enfoque de gestión de calidad.”

La norma ISO 9004:2009 (no certificable) provee orientaciones para la interpretación de la norma ISO 9001:2008 (certificable) pero debemos considerar que sus objetivos son superiores, debido a que su enfoque es hacia la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas de una organización. La norma ISO 9004:2009 está disponible en el IRAM en las versiones inglés y castellano.

Bob Alisic, Líder del grupo de trabajo responsable de la ISO 9004:2009 comenta: "Mientras el objetivo inicial es asegurar la producción de productos y servicios "buenos", logrando el logro de la satisfacción del cliente, el propósito a largo plazo es asegurar la supervivencia económica de la organización. Esta nueva edición provee una guía en como una organización debería adoptar un enfoque sistemático para lograr esto."

ISO 9004:2009 Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y otras de otras partes relevantes, en el largo plazo, y de una manera balanceada.

Comparada con la ISO 9001:2008, la cual asegura la gestión de calidad de productos y servicios mientras aumenta la satisfacción del cliente, ISO 9004:2009 provee un perspectiva mas amplia de la gestión de la calidad, particularmente para la mejora del desempeño. Le será de gran utilidad a organizaciones cuyos altos directivos desean ir mas allá de la ISO 9001, en búsqueda de la mejora continua, medida a través de la satisfacción de los clientes y de los accionistas.

ISO 9004:2009 permite a las organizaciones aumentar la calidad del producto y de la entrega del servicio a sus clientes promoviendo la autoevaluación como una herramienta importante que posibilita las organizaciones a:

- Crear un punto de referencia (benchmark) para su nivel de madurez, cubriendo el liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos.
- Identificar sus fortalezas y debilidades.
- Identificar oportunidades para la mejora o la innovación, o ambas

La herramienta de autoevaluación puede convertirse en un elemento clave durante la planificación estratégica de los procesos en cualquier organización.

ISO 9004:2009 reemplaza la ISO 9004:2000. Tiene cambios sustanciales en su estructura y contenido en comparación con la edición anterior, basado en ocho años de experiencia implementando el standard mundialmente e introduce cambios destinados a mejorar la consistencia con la ISO 9001 y otros standards de gestión. Un ejemplo de un cambio importante (tal vez el más importante) en la estructura de la ISO 9004 es que el "cuerpo" del standard empieza con un capítulo que provee una

guía en como gestionar una organización que se dirige hacia el éxito sostenido y no en como construir un Sistema de Gestión de la Calidad.

Aunque la ISO 9004:2009 complementa a la ISO 9001:2008 (y viceversa), esta puede ser utilizada de manera independiente. No es una norma para ser usada en certificaciones de tercera parte, o en uso contractuales o regulatorios, ni como una guía para implementar ISO 9001:2008.

Fuente: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1263>

## **IAPC en SEPYME**



**El Instituto Argentino para la Calidad se encuentra registrado como unidad capacitadora número 11333 en SEPYME en el Programa de Crédito Fiscal para la capacitación de su personal.**

### **En que consiste el Crédito Fiscal para Capacitación?**

El Crédito Fiscal para capacitación es un régimen por el cual las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) pueden capacitar a sus cuadros gerenciales y operativos, y obtener un beneficio (reintegro) de hasta el 100% de los gastos incurridos.

El objetivo es que las pymes capaciten a sus recursos humanos, en las temáticas que consideren necesarias y recuperen los gastos en forma sencilla y rápida. Los empresarios o su personal pueden participar en actividades tales como: cursos, seminarios, congresos, postgrados, conferencias, diplomaturas, tecnicaturas, y toda la oferta pública de capacitación para pymes.

Las actividades de capacitación, incluyen la capacitación teórica y práctica, y cualquier metodología conocida, cerradas o in company y las ya descritas, actividades abiertas o públicas. Los empresarios eligen a los docentes y las unidades capacitadoras (UCAPs) que consideren idóneas.

### **¿Quiénes pueden ser Beneficiarias de la capacitación?**

Las empresas que acrediten su condición de pyme de acuerdo a la disposición vigente. (Disposición 24/2001) y que no tengan deudas fiscales y provisionales exigibles. Las grandes empresas pueden ceder su beneficio para capacitar a empresas pymes de su cadena de valor o bien de una región o sector económico de su interés.

Mayor información: <http://www.sepyme.gov.ar>

## ***Biblioteca y Publicaciones IAPC***

La Comisión de publicaciones del IAPC está desarrollando proyectos de obras literarias.

*Los mantendremos al tanto de las novedades en este espacio!*



Los socios del instituto tienen acceso directo a prestamos de bibliografía.

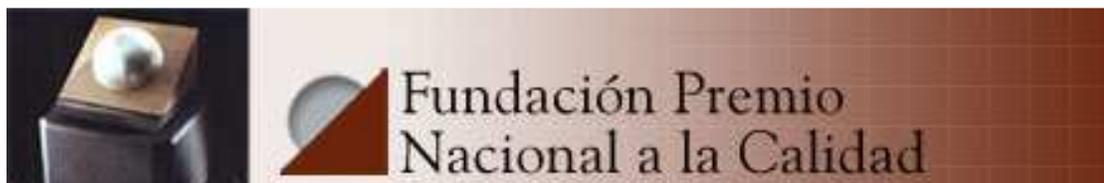
## ***Publicamos tu artículo***



Convocamos a todos los interesados en la publicación de artículos técnicos de Calidad o de experiencias que deseen compartir en la materia a enviarnos su artículo para ser publicado en este boletín. Los artículos serán revisados por el Consejo Directivo del IAPC.

Los artículos deberán ser como máximo de 4 carillas en hoja A4 con letra arial 12.

Consultas: en las direcciones publicadas en el encabezado de este boletín.



**PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - Sector Privado - Año 2010**  
**2 de noviembre 2009 - 3er. lunes de abril 2010**  
**Recepción de Solicitudes de Admisión y Categorización**

Desde el 2 de Noviembre de 2009 hasta el 19 de abril de 2010 a las 18:00 horas se recibirán las solicitudes de Admisión y Categorización. La Fundación comunicará a las organizaciones los resultados de la evaluación de su admisión y categorización, efectuada por los Jueces, dentro de los 30 días de recibidos los formularios y hasta el último día hábil de abril como máximo.

<http://www.premiocalidad.org.ar>

## Eventos

Programa de radio:

### **UN CAMINO A LA EXCELENCIA**

Un programa de radio del Instituto Argentino para la Calidad y de su Escuela para la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua, realizado por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas a los que los une la pasión por los temas de Calidad y que forman parte del staff docente y académico del IAPC.

Audioestreaming Aldea Global  
Escúchanos en vivo el último jueves de  
cada mes de 16 a 18 horas

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

**Conéctate con nosotros por MSN:**

[info@caminoalaexcelencia.com.ar](mailto:info@caminoalaexcelencia.com.ar)



Próximo programa Jueves 25 de Marzo de 2010

### **Programas ya emitidos**

Si no puedes escucharnos en vivo o te gustaría recordar los programas, entra en la página y accede a los archivos de ediciones anteriores, por ejemplo:

<b><u>Mes</u></b>	<b><u>Temas</u></b>
Septiembre	Calidad en el perfil nutricional de los alimentos Manejo de Crisis y recupero de producto del mercado. ¿Qué novedades trajo la Exposición Alimentek/Envases 2009?
5 Noviembre	Directivos de SAMECO presentan los resultados del 14º Encuentro Nacional de Mejora Continua. Prevención de incidentes, manejo de emergencias y resolución de crisis en alimentos
26 Noviembre	Entrevista a Directivo de CATLAB - Entrevista a un ganador del Premio Nacional a la Calidad 2009 - Manejo de emergencias y resolución de crisis en alimentos

## Conscripción de Socios 2009

*En este año del 50 Aniversario el IAPC realiza una novedosa Conscripción de socios ofreciendo un interesante paquete de beneficios que sin duda agregarán valor a la empresa que se asocie dentro de los próximos 90 días.*

- ✓ *1 Curso de capacitación gratuito a elección*
- ✓ *1 Asesoramiento anual sobre calidad de gestión o servicio sin cargo (\*)*
- ✓ *1 spot publicitario gratuito en todos los programas de radio del Instituto*
- ✓ *1 spot publicitario en todos los boletines electrónicos del Instituto.*
- ✓ *1 Intervención anual en el programa de radio "Un camino a la Excelencia" para comunicar logros obtenidos en proyectos de mejora continua, certificaciones de calidad, reducción de costos, etc.*
- ✓ *El préstamo de libros especializados en calidad de la biblioteca del Instituto.*
- ✓ *Participación en foros de consulta y publicación de artículos en el boletín electrónico. (\*\*)*

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

*(\*\*) Previa autorización por el comité científico del IAPC*

*Llámenos al 54 11 4383 7598 o envíe su mail a [infoiapc@iapc.org.ar](mailto:infoiapc@iapc.org.ar)*

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

---

### **Sabías que...**

Las organizaciones logran la excelencia teniendo

- ♣ la mejor tecnología
- ♣ el mejor equipamiento
- ♣ el mejor personal

y esto es posible para todas las empresas!!!

La diferenciación hoy está en la "RAPIDEZ" con la cual se mejoran cada uno de estos factores.

## **Aldea Global – Educación a distancia**

El Convenio firmado por el IAPC y Aldea Global SA, permitió desarrollar la **“Escuela para la Gestión de Calidad y la Mejora Continua”** del Instituto Argentino para la Calidad, para llevar a cabo la capacitación a distancia usando las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones más sofisticadas existentes a través de la **Red de Eventos sin Distancia de Aldea Global**.

El objetivo de este convenio es realizar estudios y proyectos innovadores en el campo de la formación de recursos humanos especializados que respondan a requerimientos del mercado público o privado, empresario o profesional relacionados con la estadística, la metrología, la gestión de procesos, de ensayos de inspecciones y de proveedores, la mejora continua, las normas ISO, el sistema HACCP, la formación de auditores e ingenieros certificados en Calidad y procesos Seis Sigma.

**Cursos a distancia:** <http://www.aldeaglobal.net.ar/CursoMaestro.aspx?ID=91>



## **Capacitación Presencial e In- Company**

**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 podrá acceder a los programas de los cursos que brindamos:

- ✓ **Control Estadístico de procesos**
- ✓ **Control de Calidad para la producción**
- ✓ **Metrología dimensional**
- ✓ **Implementación ISO 9001:2008**
- ✓ **Formación de Auditor Interno**
- ✓ **Control de la Calidad para puestos operativos y de control.**
- ✓ **Implementación ISO 17025**
- ✓ **Análisis y Modo de Falla y sus efectos**
- ✓ **Otros**

## ¿Quién es quien en Calidad?

**H. James Harrington:** Presidente del “The Harrington Institute Inc” y uno de los consultores más conocidos de la Industria de Estados Unidos de Norteamérica en temas de calidad pensador y autor de 22 libros, 10 software y cientos de informes técnicos. Fue presidente de la comisión para la dirección del proyecto en la Universidad de Quebec y presidente del comité asesor para la Universidad en Dubai para la implementación del e-TQM.



El Dr. Harrington propone para la "Administración de la Calidad" un proceso de mejoramiento que ésta constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí; y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio para el mejoramiento de su desempeño. Un proceso que ayuda a aceptar el cambio y a convertir en parte necesaria del estilo de vida el seguir mejorando.

El *proceso de mejoramiento* está formado por diez actividades básicas:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Instituir un consejo directivo de mejoramiento.
3. Conseguir la intervención de mejoramiento.
4. Asegurar la participación de los empleados en equipo.
5. Lograr la colaboración individual.
6. Crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
10. Definir un sistema de reconocimientos.

En la década del 80 El Dr Harrington visitó la Argentina invitado por el Instituto Argentino para la Calidad y fue conferencista en una de las Bienales internacionales realizadas por el Instituto.

## **Citas citables...**

*Cero defecto es una forma simbólica de decir  
"hazlo bien desde la primera vez"*

***Philip Crosby***

*“Guíe, siga al que guía, o deje libre el camino.”*

***Ted Thurner***

*“Nunca se tiene una segunda chance para dar una primera buena impresión”.*

***Nelson Boswell***



**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: Sonia Grotz, Bárbara Móvil, Ana. Rebrey, 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.

