

# MEJORA CONTINUA

19º ENCUENTRO  
NACIONAL 2014

Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas

**PROGRAMA**  
22 Y 23 DE OCTUBRE

**SAMECO**

SOCIEDAD ARGENTINA PRO MEJORAMIENTO CONTINUO

## COMITÉ ORGANIZADOR

### PRESIDENTE

Susana Spasaro  
PAN AMERICAN ENERGY

### MIEMBROS

Silvio Fistzen

Héctor Formento  
UNIV. NACIONAL DE  
GRAL. SARMIENTO

Miguel Roggero  
BUSA CONSULTORES

Daniel Magariños  
DAPSA

Constanza Torres  
Sanmarco  
HLT NETWORK

Natalia Firka  
HLT NETWORK Y CEC  
INTERNATIONAL  
ARGENTINA

Ignacia Junqueira  
FATE

Romina Conca  
ARCELOR MITTAL

Oscar Fernández

Luisina Beltrame  
MOLINOS RÍO DE LA PLATA

Juan Todone  
TENARISSIDERCA

Liliana Cerrano  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE ROSARIO

Cecilia Formento  
UNIV. NACIONAL DE  
GRAL. SARMIENTO

Jorge Marchesi  
MASSALIN PARTICULARES

César Lanati  
BUNGE

### UBA - Facultad de Ciencias Económicas

Luis Perez  
Van Morlegan

EVENTOS Y PROTOCOLO  
Marcela Boquet  
Solange Vela  
Gabriela Haidar

Estimados Colegas:

**SAMECO organiza el 19° Encuentro Nacional de Mejora Continua**, que se realizará el miércoles 22 y jueves 23 de octubre de 2014, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

El objetivo de este evento es proveer el ámbito propicio para el intercambio de conocimientos relacionados con el mejoramiento continuo y la excelencia en la gestión, a partir de la presentación de experiencias reales de grupos de mejora, trabajos técnicos, casos prácticos, proyectos, investigaciones y conferencias, convirtiéndolo así en la exhibición de mejora continua de mayor jerarquía del país.

La Mejora Continua tiene en su esencia la búsqueda de la excelencia y el crecimiento de las personas a través de prácticas proactivas y sostenidas. Esto nutre al individuo y a su equipo de trabajo.

El Equipo Directivo de SAMECO los convoca a participar activamente del Encuentro y a aprovechar este espacio abierto para seguir aprendiendo a partir del intercambio y el debate de ideas.

Los saludamos afectuosamente, esperando hacerlo personalmente en oportunidad del Encuentro.

**Equipo Directivo de SAMECO**



# MIÉRCOLES 22 DE OCTUBRE

INICIO	FIN	ACTIVIDAD
09:00	09:15	<b>APERTURA</b>
09:15	09:45	<b>CONFERENCIA:</b> Ing. Héctor Formento "Últimos avances en la interpretación de un modelo de mejora continua".
<b>PRESENTACIONES EN SESIONES PLENARIAS - AUDITORIO</b>		
09:45	10:05	<b>Molinos Río de la Plata</b> Un Click con mamá Lucchetti y listo!
10:05	10:25	<b>Gerdau</b> Reducir costos de Guías y Cilindros.
10:25	10:45	<b>Hospital de Rehabilitación "Manuel Rocca"</b> Abordaje integral de la multidisciplinaria.
10:45	11:10	<b>Arcor</b> Escuchando al cliente, procesos capaces, productos exitosos.
11:10	11:40	BREAK
<b>TRABAJOS TÉCNICOS - EXPOSICIONES EN AULAS SIMULTÁNEAS - 4° PISO</b>		
		<b>AULA 444</b>
		<b>AULA 446</b>
		<b>AULA 448</b>
11:40	12:10	<b>Ternium Siderar</b> Mejoras en las herramientas de gestión diaria de mantenimiento y proceso.
12:10	12:40	<b>Universidad Nacional Del Sur</b> El Cuadro de Mando Integral.
12:40	13:10	<b>Ternium Siderar</b> 20 años de mejoras tecnológicas en la Colada Continua.
11:40	12:10	<b>Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional General Pacheco</b> 5 Eses.
12:10	12:40	<b>Nélida Castellano</b> Indicadores Financieros y No Financieros para la Gestión de Calidad. Su inclusión en el Tablero Comando de las PYME de Córdoba.
12:40	13:10	<b>Universidad Nacional de Mar del Plata</b> ¿Cuáles son los aspectos relevantes del proceso de cambio en la implementación de Sistemas de Gestión?.
11:40	12:10	<b>Universidad Nacional de Rosario - Facultad de Ciencias Exactas Ingeniería y Agrimensura</b> Integración de herramientas para la mejora de procesos con enfoque al cliente.
12:10	12:40	<b>Universidad Nacional de Salta - Facultad de Ingeniería - Ingeniería Industrial</b> Aplicación de Herramientas de Mejora de Calidad a una Productora y Comercializadora Salteña de Cueros y Derivados.
12:40	13:10	<b>Gerdau</b> Responsabilidad Social Empresaria. Programa 5S en la Escuela.
13:10	14:40	ALMUERZO

## MIÉRCOLES 22 DE OCTUBRE

INICIO	FIN	ACTIVIDAD
<b>EXPERIENCIAS DE GRUPOS DE MEJORA - PRESENTACIONES EN AULAS SIMULTÁNEAS</b>		
		<b>AULA 446</b>
		<b>AULA 448</b>
14:40	15:05	<b>Mondelēz International</b> Reducción de Tiempo del Proceso de Liberación de Producto Terminado en familia Mantecol.
		<b>Molinos Río de la Plata Planta Manera (Bahía Blanca - Buenos Aires)</b> Reducción de 30% de generación de reproceso en línea pasta larga L2.
15:05	15:30	<b>Gerdau</b> Aumentar el empleo de barra corta en Corte y Doblado.
		<b>Arcor</b> Reducción en consumo de aditivo para el tratamiento primario de efluentes.
15:30	15:55	<b>FATE</b> Kaizen - PDCA - Círculo.
		<b>FV</b> Mejora en el proceso de probado de picos soldados.
15:55	16:20	<b>Pan American Energy</b> Solución a lesiones por carga de varillas de bombeo.
		<b>BGH</b> Reducción de fallas estéticas en Sub Armado Frente Decodificador - Línea 1.
16:20	16:45	<b>BGH</b> Introducción al análisis de fallas en la línea de ensamble de aire acondicionado.
		<b>Escuela Educación Secundaria Técnica N°1 "Luciano Reyes"</b> Sistema de alarma vecinal.
<b>16:45</b>	<b>17:15</b>	<b>BREAK</b>
17:15	17:45	<b>CONFERENCIA:</b> Asociación Civil Andar "Oportunidades innovadoras para el desarrollo creativo del potencial de personas con discapacidad".
<b>PRESENTACIONES EN SESIONES PLENARIAS - AUDITORIO</b>		
17:45	18:05	<b>Toyota</b> "Hilando Finito" Defectos de fitting en shell-body
18:05	18:25	<b>Escuela Técnica OTTO KRAUSE (Fundación Acindar)</b> Proyecto de instalación de una central para el aprovechamiento de Energías Renovables y el estudio de su inserción en la red como generación distribuida, en el ámbito de una Escuela de Enseñanza Técnica.

\*GRUPOS DE MEJORA CONTINUA

\*TRABAJOS TÉCNICOS

\*CONFERENCIAS

# JUEVES 23 DE OCTUBRE

INICIO	FIN	ACTIVIDAD
09:00	09:15	<b>INICIO</b>
09:15	09:45	<b>CONFERENCIA:</b> Ing. Daniel Firka "Buenas prácticas para realizar proyectos de mejora continua".
<b>PRESENTACIONES EN SESIONES PLENARIAS - AUDITORIO</b>		
09:45	10:05	<b>Tenaris</b> Mejoras en el proceso de lavado de protectores de maniobra.
10:05	10:25	<b>BGH</b> Mejorar la Productividad en Línea de Montaje de Monitores LED - Planta Río Grande (TDF).
10:25	10:45	<b>Arizmendi</b> Sistema Unificado para el Registro y Seguimiento de Reclamos del Cliente Externo.
10:45	11:10	<b>Universidad Nacional de General Sarmiento - Instituto de Industria</b> Modelo autodiagnóstico para evaluar el nivel de desarrollo de un proceso de Mejora Continua.
11:10	11:40	<b>BREAK</b>
11:40	12:10	<b>CONFERENCIA:</b> Ing. Miguel Punte "Mejora Continua y Gestión Diaria. Compartiendo experiencias".
<b>EXPERIENCIAS DE GRUPOS DE MEJORA - PRESENTACIONES EN AULAS SIMULTÁNEAS - 4° PISO</b>		
		<b>AULA 446</b>
		<b>AULA 448</b>
12:10	12:35	<b>Pan American Energy</b> No encuentres la falla, encuentra el remedio.
12:35	13:00	<b>Petrobras</b> Desvíos químicos en ciclo agua vapor en la Central Termoeléctrica Genelba.
13:00	13:25	<b>Tadeo Czerweny</b> Sistema de almacenamiento para chapas planas.
13:25	13:50	<b>Tecpetrol</b> Consumos y pérdidas de gas en bloque bajo.
13:50	14:15	<b>Telefónica</b> Proyecto TRP "Derivación Incorrecta BO".
		<b>Tenaris</b> Mejora en la Utilización Posible de Línea 2. Laminador continuo 2 - terminación.
		<b>Grupo Zucamor</b> Desarrollo de un nuevo packaging sustentable.
		<b>Massalin - Particulares</b> Implementación de Turno fraccionado.
		<b>INTI</b> Mejora del desempeño de un sistema de producción mediante el desarrollo de un modelo de simulación.
		<b>Petrobras</b> Mejora de la Gestión de Seguridad para la Reducción de la Accidentabilidad de Planta PGSM de Petrobras Argentina.

## JUEVES 23 DE OCTUBRE

INICIO	FIN	ACTIVIDAD
14:15	15:45	ALMUERZO
15:45	17:15	<b>MESA REDONDA CON DIRECTIVOS</b>
17:15	17:35	Distinciones
<b>17:35</b>	<b>17:50</b>	<b>Cierre</b>

### MESA REDONDA CON DIRECTIVOS

“La mejora continua y su relación con las estrategias de trabajo de la organización”



**LUIS FERNANDO LÓPEZ**  
TQM Promotion  
Div Toyota



**EDGARDO CUK**  
Director de Calidad  
Schneider Electric



**GUSTAVO LUIS STECKLER**  
Gerente Industrial  
Gerdau Argentina



**LUIS NITZ**  
Gerente de  
Excelencia  
Operativa  
Pan American  
Energy



**AIDA BARBETI**  
Coordinadora  
del Programa de  
Gestión de Calidad  
Ministerio de Salud  
del GCABA

# INTEGRANTES DE GRUPOS DE MEJORA

MIÉRCOLES 22 DE OCTUBRE

## Molinos Río de la Plata

### Un Click con mamá Lucchetti y listo!

AUTORES: Javier Sosa, Ana Ortiz, Sebastián Pla, Walter Dobarro, Rodolfo Panza, David Mondaca, Luján Mañonis, Agustina Giordano.

## Gerdau

### Reducir costos de Guías y Cilindros.

AUTORES: Hugo Ricardo Jurado, Juan Jose Mansilla, Mauricio Ruben Diaz, Néstor Giampaoli.

## Hospital de Rehabilitación "Manuel Rocca"

### Abordaje integral de la multidiscapacidad.

AUTORES: Mireya Cifré, Graciela Spataro, Sandra Ferraro, Cristina Mohr, Silvana Filadoro, Claudia Canzler Kga, Lilia Sesta, Laura De Andrea, Inés Videla, Laura Bragadini, Mónica Puerto.

## Mondelēz International

### Reducción de Tiempo del Proceso de Liberación de Producto Terminado en familia Mantecol.

AUTORES: Andrés Acosta, Rodrigo Alvarez Bayón, Miguel Brass Harriot, Chantal Deschamps, Carolina Martinez, Néstor Ordoñez, Andrés Pastorini.

## Molinos Río de la Plata, Planta Manera (Bahía Blanca - Buenos Aires)

### Reducción de 30% de generación de reproceso en línea pasta larga L2.

AUTORES: Lucio Holzmann, Leandro Cardillo, Romina Vigna, Roberto Bertoni.

## Gerdau

### Aumentar el empleo de barra corta en Corte y Doblado.

AUTORES: Alejandro Jesús Menichetti, Gonzalo García, Gustavo Adrián Costanzo, Jesús María Mauricio Abdala, Juan Domingo Cepeda, Mauricio Jesús González.

## Arcor

### Reducción en consumo de aditivo para el tratamiento primario de efluentes.

AUTORES: Gonzalo Galarza, Sergio García, Mario Vicentela, Ramiro Villafañe.

## Fate

### Kaizen - PDCA - Círculo.

AUTORES: Sebastián Guim, Diego Melgar, Andrés Kakazu, Juan Sosa, Leonardo Villegas, Mauro Salvatori, Emmanuel Ayala, Federico Polesello, Leonel López, Yamila Rodríguez, Alejandro Marchi, Andrés Alamos, Juan Arrazubieta, Sebastián Gómez, Ignacia Junqueira, Fernando Di Costanzo.

## FV

### Mejora en el proceso de probado de picos soldados.

AUTORES: Adrián Sosa, Joaquín Kuntz, Germán Gonzalez.

## Pan American Energy

### Solución a lesiones por carga de varillas de bombeo.

AUTORES: Sebastián Bordeira Viegas, Gustavo Miguel Dabo, Cristian Nicolás Diaz, Fernando Fernandez, Jerónimo Figueroa, Marcelo Fernando Góngora, Ricardo Luna, Pablo Krouer, María Lorena Miranda, Edgardo Muratore.

## BGH

### Reducción de fallas estéticas en Sub Armado Frente Decodificador - Línea 18.

AUTORES: Gabriel Corbalán, Gastón Fernández, Leandro Flores, Fernando Haller, Ramón Taiboda, María Jose Rotger, Facundo Velazquez.



MIÉRCOLES 22 DE OCTUBRE

**BGH**

**Introducción al análisis de fallas en la línea de ensamble de aire acondicionado.**

**AUTORES:** Leandro Arias, Andrés Iwaszkiw, Carlos Gongora, Roberto Rueda, Javier Villareal, Juan González, Pablo Antinanco.

---

**Escuela Educación Secundaria Técnica N°1 "Luciano Reyes" CAMPANA**

**Sistema de alarma vecinal.**

**AUTORES:** Ariel Maidana, Maximiliano Valdez, Abrahan Figueredo, Ulises Vela, Jessica Cisneros.

---

**Toyota**

**"Hilando Finito" Defectos de fitting en shell-body.**

**AUTORES:** Lucas Carreras, Sebastián Cesar Barreto, Ignacio Anibal Ibar, Jorge Luis Faccini, Pablo Daniel García, Mariano Martin Schmidt, Martin Ignacio Doello, Nicolás Antonio de la Cruz Gómez, Fernando Ariel Robledo.

---

JUEVES 23 DE OCTUBRE

**Tenaris**

**Mejoras en el proceso de lavado de protectores de maniobra.**

**AUTORES:** Oscar Pintos, Adrián Palacios, Antonio Punturiero, Rubén Gismundi, Christian Antoine Tarrie, Cristian Lemucchi, Rodrigo Bernachea, Juan Carlos Ellemberger, Sergio Aguilera, Fernando Ayrala, Hugo Tabares, Fabián Marangon, Mauro Icardo, Martín Di Riscio.

---

**BGH**

**Mejorar la Productividad en Línea de Montaje de Monitores LED- Planta Río Grande (TDF).**

**AUTORES:** Emiliano Páez, Fernando Carrió, Juan Carlos Vargas, Ricardo Foschiatti, Emiliano Bertolotto, Luz Mella. M. Sarapura, Pablo Ruíz.

---

**Arizmendi**

**Sistema Unificado para el Registro y Seguimiento de Reclamos del Cliente Externo.**

**AUTORES:** Gabriel Marazzi, Marcelo Rouzes, Matias Torres.

---

**Pan American Energy**

**No encuentres la falla, encuentra el remedio.**

**AUTORES:** Herial Angeletti, Mario Williams, Bernabé Zalazar, Sergei Sidorenko, Fernando Figueroa, Andrés Rossi, José Comeron, Horacio Carenini, Miguel Jasin, Juan Carlos Jones, Oscar Protsch, César Tonelli, Jorge Boeri, Miguel Colla, Susana Monzo, Federico García, Héctor Miranda, Daniel Quintas, Gabriel Shebar, Héctor Vera, Karina Mackenzie, Gonzalo Vidal Bazterrica, Santiago Méndez Carolino, Miguel Gonnet, Gustavo Dabo, Pablo Braul, Ricardo Mazzola, Danny Massacese.

---

**Tenaris**

**Mejora en la Utilización Posible de Línea 2. Laminador continuo 2 - terminación.**

**AUTORES:** María Fernanda Saenz, Giuseppe Brolis, Andrés Etchechoury, Nahuel Herrena, Dacny Meza, Alejandro Romay, Ricardo Macaris, Gastón Maina, Walter Hombrau, Andrés Muñoz.

#### **Petrobras**

##### **Desvíos químicos en ciclo agua vapor en la Central Termoeléctrica Genelba.**

**AUTORES:** Rodrigo Docio, Franco Silva, Nicolás Bistchko, Nicolás Cosso, Walter Adad, Maximiliano Pianelli, Iván Pereyra, Sebastián Monetti.

---

#### **Grupo Zucamor**

##### **Desarrollo de un nuevo packaging sustentable.**

**AUTORES:** Mariano Matsumura, Leonardo Torres, Gabriel Galiñanes, Sofia Barcala, Leonardo Casado.

---

#### **Tadeo Czerweny**

##### **Sistema de almacenamiento para chapas planas.**

**AUTORES:** José Borda, Edgardo Gerosa, Juan Manuel Lavigna, Víctor Castellarín, Diego Taberna, Pablo Brun.

---

#### **Massalin - Particulares**

##### **Implementación de Turno fraccionado.**

**AUTORES:** Jorge Caligiuri, Miguel Muñiz, Miguel González.

---

#### **Tecpetrol**

##### **Consumos y pérdidas de gas en bloque bajo.**

**AUTORES:** Roberto Aparicio, Walter Dominguez, Odín Fernandez, Oscar Ramón Perez, Pablo Santoro.

---

#### **INTI**

##### **Mejora del desempeño de un sistema de producción mediante el desarrollo de un modelo de simulación.**

**AUTORES:** Alberto Manuel López, Iver Alejandro Piro Santo.

#### **Telefónica**

##### **Proyecto TRP "Derivación Incorrecta BO".**

**AUTORES:** Gerardo Lopez, Iván Morero, Christian Laguyas, Matías Argota, Eduardo López, Adriana Mon, Noelia Mansilla.

---

#### **Petrobras**

##### **Mejora de la Gestión de Seguridad para la Reducción de la Accidentalidad de Planta PGSM de Petrobras Argentina.**

**AUTORES:** Carlos Antoniale, Enrique Iseli, Juan Gutierrez, Facundo Bongiorno, Eric Ingledew, Alejandra Taylor, María Cecilia Formento, Gerardo del Fernando Mir, Anselmo Levrino.

## SINOPSIS DE TRABAJOS TÉCNICOS

AULA 444

11:40 a 12:10 hs.

**Ternium Siderar**

Mejoras en las herramientas de gestión diaria de mantenimiento y proceso.

**AUTORES:** Adrián Ronconi, Javier Lopez, Ignacio Simone, Sergio Burgat.

El presente trabajo técnico intenta resumir todas las mejoras que se vienen desarrollando en relación a las herramientas con que se gestiona diariamente la problemática de mantenimiento, proceso, y calidad en las líneas productivas. El trabajo describe la incorporación de tecnología para la medición de indicadores de mantenimiento, producción y calidad en las líneas de producción de acero.

---

12:10 a 12:40 hs.

**Universidad Nacional Del Sur**

El Cuadro de Mando Integral.

**AUTOR:** Patricia Hünicken.

La Biblioteca Central de la UNS ya no se concibe a sí misma como una institución que tiene la simple función de analizar, procesar y entregar el libro y la información a sus usuarios. Al decidir comenzar a transitar por el camino de la mejora continua centró todos sus esfuerzos en la prestación de servicios basados en atributos que respondan a las necesidades de sus usuarios. En el documento se explican las razones y el cómo implementar un CMI en la Biblioteca de la Universidad. Hacen la comparación del SGC según norma ISO 9001 y el CMI. Proponen el cuadro de mando para la biblioteca y los indicadores a seguir.

12:40 a 13:10 hs.

**Ternium Siderar**

20 años de mejoras tecnológicas en la Colada Continua.

**AUTORES:** Jaime Manuel Usart, Raúl Daniel López, Gustavo Di Gresia.

La fabricación de acero de Ternium-Siderar se ha centrado en mejoras permanentes y optimización de procesos. En la actualidad se han transformado totalmente los hornos básicos al oxígeno, el tratamiento de la metalurgia secundaria y la colada continua de desbastes después de 20 años de trabajo ininterrumpido. Los autores de la publicación, resumen y comentan aspectos sobre los principales cambios y en gran medida de los avances tecnológicos en los que los mismos han estado activos durante ese período y en particular en la colada continua de desbastes N° 1 donde estuvieron centralizados la mayor cantidad de cambios. En el desarrollo de esta presentación los autores pondrán especial énfasis en la explicación de aquellos trabajos que fueron realizados siguiendo experiencias propias y a través de los técnicos que pertenecen al staff de la empresa.

11:40 a 12:10 hs.

**Universidad Tecnológica Nacional (UTN) -  
Facultad Regional General Pacheco  
5 Eses**

**AUTOR:** Héctor Reyes.

El trabajo menciona las dificultades, tardanzas y obstáculos que impiden que las cosas se desarrollen con la facilidad que la lectura de la técnica de las 5 eses sugiere.

La comprensión de los procesos a nivel de los Recursos humanos hace que haya que imponer un ritmo definido, pero no único ni universal, para desarrollar especialmente los primeros 3 pasos. Este ritmo implica, avances y retrocesos, esperas, repetición de ciclos hasta la completa comprensión y adhesión al sistema.

Durante el trabajo se recorren los problemas encontrados en experiencias reales de implementación de 5 S y se presentan herramientas que colaboran en la detección y acciones que permitan mejorar la implementación.

---

12:10 a 12:40 hs.

**Nélida Castellano**  
**Indicadores Financieros y No Financieros para la Gestión de Calidad. Su inclusión en el Tablero Comando de las PYME de Córdoba.**

**AUTOR:** Nélida Castellano.

El trabajo muestra los resultados de una investigación realizada en 28 Pymes de Córdoba respecto al uso de indicadores para su gestión. Como disparadores del trabajo, el investigador realizó las siguientes preguntas.

1. ¿Las PYME de Córdoba poseen sistemas de información adecuados y completos para la gestión integral de sus negocios?
2. ¿Las PYME de Córdoba cuentan con un tablero comando con información útil para la toma de decisiones?
3. ¿En caso positivo, qué modelo utilizan?  
¿Es un modelo integral?

4. ¿Qué tipos de indicadores incluyen en su tablero comando: financieros, no financieros, cuantitativos, cualitativos, etc.?

5. ¿Cuáles indicadores consideran las PYME que les brindan mayor utilidad para la toma de decisiones y para la gestión de calidad?

---

12:40 a 13:10 hs.

**Universidad Nacional de Mar del Plata**  
**¿Cuáles son los aspectos relevantes del proceso de cambio en la implementación de Sistemas de Gestión?.**

**AUTORES:** Mariela Ambrústolo, Marina Miguelles, Marcelo Ragonese

El propósito del presente trabajo es determinar las dificultades y las principales estrategias que se utilizan para el abordaje de un efectivo gerenciamiento del cambio a través de la percepción del proceso en personas que han participado en la implementación de sistemas de gestión.

La metodología utilizada en el trabajo es de investigación cualitativa basada en un trabajo de foro con pregunta abierta donde participaron estudiantes y técnicos en Seguridad e Higiene que han participado en procesos de cambio para implementar sistemas de gestión de la calidad, seguridad e higiene, medio ambiente u otros.

Estilos de organización lo que permite contar con un espectro muy importante de vivencias sobre los procesos de cambio.

La importancia de la recopilación de experiencias reside en que los participantes del foro están distribuidos en diferentes sectores del país, representan diferentes grupos etarios y trabajan en distintos rubros y estilos de organización lo que permite contar con un espectro muy importante de vivencias sobre los procesos de cambio.

11:40 a 12:10 hs.

**Universidad Nacional de Rosario - Facultad de Ciencias Exactas Ingeniería y Agrimensura**  
Integración de herramientas para la mejora de procesos con enfoque al cliente.

**AUTORES:** Marta Liliana Cerrano, Germán David Jasinsky.

El trabajo describe las etapas en las que se ha utilizado la metodología PDCA integrando distintas herramientas para gestionar las oportunidades de mejora de procesos logísticos en un Centro de Distribución de especialidades medicinales, perfumería y accesorios para Farmacias. La empresa donde se desarrolló el trabajo figura dentro de las primeras cinco droguerías a nivel nacional.

12:10 a 12:40 hs.

**Universidad Nacional de Salta - Facultad de Ingeniería - Ingeniería Industrial**  
Aplicación de Herramientas de Mejora de Calidad a una Productora y Comercializadora Salteña de Cueros y Derivados.

**AUTORES:** Benjamin Daher, Jesús Díaz Sosa, Tania Lowinger, Francisco Robinson Liquin, Mariana Santi, Juan Guzmán, Bárbara Villanueva, Benjamín Daher, Tania Lowinger, Mariana Santi.

El trabajo muestra cómo a través del programa de Apoyo Profesional para pequeñas empresas salteñas se realizó un diagnóstico y las propuestas de mejora utilizando herramientas de calidad en una curtiembre de la zona.

El trabajo ha sido desarrollado en la empresa JAMO, con el objeto de lograr que la calidad sea un pilar de la organización. Se realizó un diagnóstico y a través de herramientas de calidad se han propuesto mejoras en el área de ventas y en la producción de cuero para suelas de calzado, a fin de optimizar las mismas, conseguir alcanzar los objetivos y mejorar la perspectiva futura de la empresa.

12:40 a 13:10 hs.

**Gerdau**  
Responsabilidad Social Empresaria. Programa 5S en la Escuela.

**AUTORES:** María Isabel Santoro, Melina Díaz, Alicia Gentili, Néstor Giampaoli, Melina Falcinell.

"Gerdau sigue los principios del desarrollo sustentable y cree que el crecimiento económico de una empresa está basado en la relación ética y socialmente responsable con todos los públicos con los que se relaciona: colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, gobiernos, entidades sociales y el medio ambiente" André B. Gerdau Johannpeter Los Proyectos de Responsabilidad Social apoyados por la empresa son desarrollados a través del Programa Voluntario Gerdau, en las localidades donde se encuentran ubicadas las plantas industriales.

El "Programa 5S en la Escuela" se dividió en 2 etapas, cada una de las cuales se llevó a cabo siguiendo el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). El proyecto tuvo una duración total de 9 meses, benefició a 326 personas e involucró a 32 colaboradores de Gerdau, con un total de 420 horas de trabajo voluntario. Las acciones estuvieron enfocadas principalmente en transmitir a la comunidad conocimientos sobre herramientas y metodologías que tienen como fin mejorar la calidad de vida de la sociedad.

## PRESENTACIONES EN SESIONES PLENARIAS

10:45 a 11:10 hs. Miércoles 22

### Arcor

Escuchando al cliente, procesos capaces, productos exitosos.

**AUTORES:** José Pablo Albarracín, Daniel Firka.

El trabajo expone un modelo utilizado en la empresa Arcor para cuantificar la relación entre los requerimientos de consumidores y las características de Calidad, variables y atributos del producto, detalladas en la especificación técnica. Para esta relación y cuantificación se desarrolló una matriz de múltiples entradas, que en combinación con herramientas de Ingeniería Estadística identifican claramente los límites dentro de los cuales estas son percibidas como Ok por los consumidores. El valor de las relaciones que vinculan los requerimientos del cliente con las características de calidad del producto se obtiene a través de la regresión logística (cuantificando la relación y quitando subjetividad).

La misma matriz permite recorrer el proceso productivo e identificar los componentes que son factores de desvío de las características especificadas; así, variables y parámetros del proceso son evaluados para encontrar oportunidades de mejora en los procesos que garanticen el cumplimiento de la especificación. El modelo establece también esquemas de monitoreo y de evaluación de estos procesos mejorados.

18:05 a 18:25 hs. Miércoles 22

### Escuela Técnica OTTO KRAUSE (Fundación Acíndar)

Proyecto de instalación de una central para el aprovechamiento de Energías Renovables y el estudio de su inserción en la red como generación distribuida, en el ámbito de una Escuela de Enseñanza Técnica.

**AUTORES:** Horacio Eduardo Podestá, Gabriel Nóbile, Héctor Birolí, Roberto Rivas, Agustín Scotto, Rubén Demartín, Adrián Durante, Jorge Michieletto, Lucas Bianchi, Mabel Élica Colucci, María de los Ángeles Ocaranza.

El Proyecto presentado consiste en la instalación de varios aerogeneradores horizontales y verticales, paneles fotovoltaicos mono y policristalinos con seguidores, carga y descarga de baterías, transferencia de energía a la red, alimentación segura a aulas y ascensor, iluminación de emergencia, generación mediante Biodiesel, conversión de Hidrógeno y aprovechamiento en celdas de combustible, reutilización de desechos urbanos, calor solar para calefacción y agua sanitaria, etc.

La experiencia alcanzada en los ciclos lectivos 2011/13 ha resultado interesantísima, registrándose las distintas variables -climáticas, eléctricas, mecánicas, solares, etc.- y la producción energética sirvió para cargar baterías y permitir cubrir el consumo de iluminación de 6 aulas de la Escuela durante todo el día.

10:45 a 11:10 hs. Jueves 23

### Universidad Nacional de General Sarmiento - Instituto de Industria

Modelo autodiagnóstico para evaluar el nivel de desarrollo de un proceso de Mejora Continua.

**AUTORES:** Héctor Formento, Lucas Altube, Franco Chiodi, Fernando Cusolito, Sebastián Gatti.

La metodología de trabajo aplicada para la construcción del modelo de autoevaluación utilizó cuatro insumos: 1) El análisis de trabajos previos que intentaron desarrollar modelos de mejora continua, 2) Los nueve factores clave identificados en nuestro estudio anterior, 3) Los aspectos de estos factores clave que resultaron muy diferenciadores entre empresas con programas altamente efectivos y no efectivos y 4) Las entrevistas con expertos, responsables y facilitadores de programas de mejora continua. El resultado del trabajo es un instrumento compuesto por dos cuestionarios de autoevaluación con respuestas múltiples que recorren los nueve factores clave, considerando aspectos formales y aspectos intangibles de los mismos, permitiendo determinar así el nivel de desarrollo alcanzado, tanto globalmente como en cada una de las áreas clave evaluadas.

## ACERCA DE SAMECO

Sociedad Argentina pro Mejoramiento Continuo fundada en 1996, es una organización sin fines de lucro liderada por un Equipo Directivo integrado por referentes del tema en distintas organizaciones y creada con el propósito de desarrollar actividades que contribuyan a inducir a empresas y/o instituciones, a trabajar en la práctica de la Mejora Continua.

Esta práctica se facilita mejorando métodos y herramientas destinadas a optimizar las operaciones, promover la innovación y mejorar la gestión. Esto sólo es posible implementar con el aporte integral y proactivo de las personas.

Entre las principales actividades de SAMECO se encuentran: el Encuentro Nacional y los encuentros regionales de mejora continua, las comisiones de intercambio de experiencias, cursos y talleres específicos de capacitación en la materia, conferencias, presentaciones de difusión y visitas a empresas.

### NUESTROS OBJETIVOS SON:

Promover y difundir la filosofía y práctica del mejoramiento continuo en la gestión e inducir la aplicación de estos conceptos en los diferentes procesos de cualquier empresa o institución.

Generar puntos de encuentro para el intercambio de información y experiencias concretas, relacionadas con la mejora continua y la excelencia en la gestión.

Diseñar e implementar propuestas de formación que faciliten el desarrollo de las prácticas de la Mejora Continua en las organizaciones.

Profundizar los conceptos de la Mejora Continua para asegurar su desarrollo, actualización y adecuación a las distintas realidades y procesos.

Reconocer el esfuerzo, la capacidad y la actitud proactiva e innovadora de los protagonistas de la Mejora Continua.

## INFORMES

tel.: 011 4740 5040 /

0216 / 0119 int. 167

cel.: 011 15 6092 9196

e-mail: [info@sameco.com.ar](mailto:info@sameco.com.ar)

lunes a viernes de 9 a 14 hs.

[www.sameco.com.ar](http://www.sameco.com.ar)



APOYA



AUSPICIAN

 **Tenaris**

 **Grifería de  
alta tecnología**

**fate** 

**Pan American  
ENERGY**

 **Tadeo Czerweny s.a.**  
Soluciones Transformadoras