



INACAL
Instituto Nacional de Calidad



Hacia un país de excelencia

Instituto Nacional de Calidad

Promover y difundir la Cultura de la Calidad y de la Mejora Continua

SU FINALIDAD ES ORIENTAR Y COORDINAR LAS ACCIONES DE UN SISTEMA NACIONAL DE CALIDAD. ES UN AGENTE CLAVE EN LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD, RECONOCIDO POR SU APOORTE EN LA MEJORA DE COMPETITIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES URUGUAYAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL), es una persona jurídica de derecho público no estatal, sucesor del Comité Nacional de Calidad, creado por el Artículo 175 de la Ley N° 17930, de fecha 19 de Diciembre de 2005.

Su finalidad es orientar y coordinar las acciones de un Sistema Nacional de Calidad. Se comunica con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Industria, Energía y Minería. Desarrolla acciones para promover, difundir e implementar la Cultura de la Calidad y la Mejora Continua en la sociedad uruguaya, impulsando el desarrollo y la sostenibilidad del Sistema Nacional de Calidad.

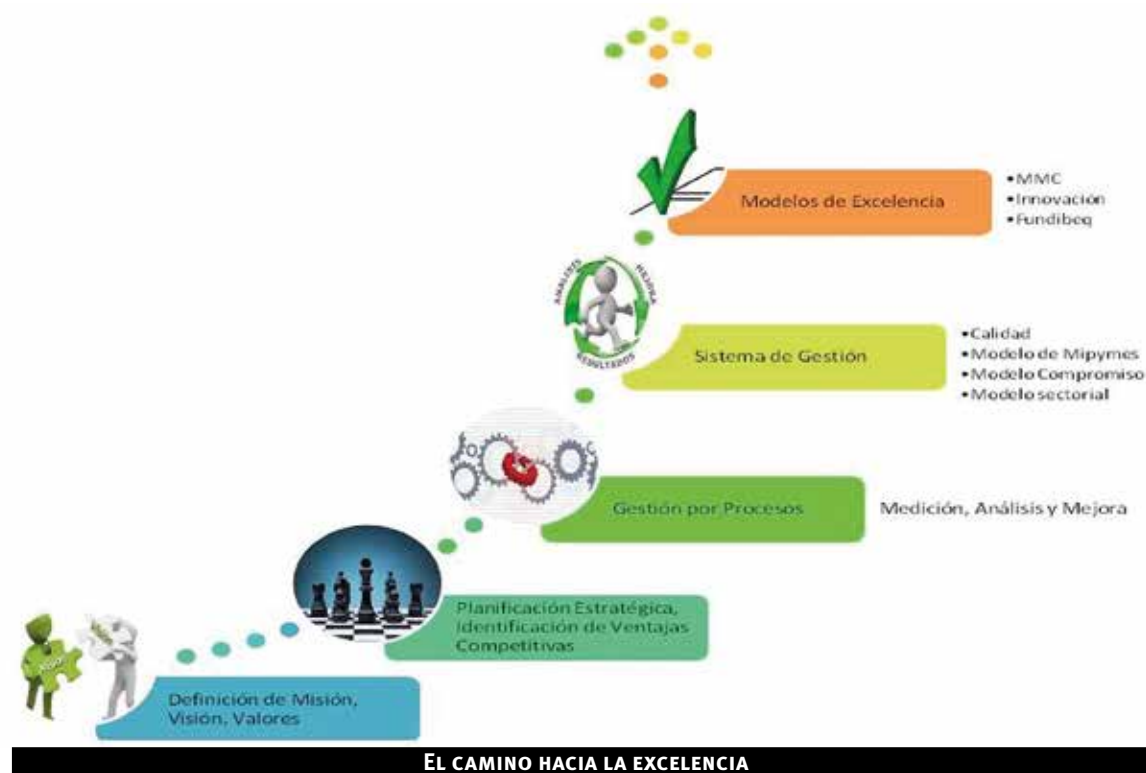
Misión

Desarrollar acciones para promover, difundir e implementar la Cultura de la Calidad y la Mejora Continua en la sociedad uruguaya, impulsando el desarrollo y la sostenibilidad del Sistema Nacional de Calidad.

Visión

Ser un agente clave en la promoción de la Cultura de la Calidad en el Uruguay y reconocido por su aporte en la mejora de competitividad de las organizaciones uruguayas tanto públicas como privadas.

El Instituto Nacional de Calidad se comunicará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM). **Artículo 176.** La actuación del Instituto Nacional de Calidad estará determinada por los



siguientes objetivos: **A)** Promover la mejora de la competitividad de las empresas como medio para incrementar sostenidamente las exportaciones. **B)** Propender a la formación y capacitación de recursos humanos en la calidad de la gestión empresarial. **C)** Promover la mejora de gestión de las organizaciones públicas (de los Gobiernos Nacional y Departamentales) y privadas. **D)** Respalda r técnicamente al consumidor en cuanto a la calidad como base de su elección. **E)** Administrar el Premio Nacional de Calidad. **Artículo 177.** Los gastos de funcionamiento e inversión del Insti-

EL EQUIPO DE TRABAJO

Director Ejecutivo

Ing. Quím. Gonzalo Blasina

Asesor Técnico

Ing. Liliana Odriozola
(Comisión de Servicios de Antel)

Asistente en Calidad

Beatriz López

Secretaría

María Gabriela Rivas

Administradora/Responsable

Gestión Humana

A/S E.G.C. Lourdes Vasek

tuto Nacional de Calidad se financiarán con las partidas asignadas en el Presupuesto Nacional, con las contribuciones provenientes del sector privado, y con la totalidad de los ingresos que obtenga por la venta de sus servicios y cualquier otro financiamiento que reciba para cumplir los programas de su competencia.

Artículo 178. El Instituto Nacional de Calidad será dirigido y administrado por un Director Ejecutivo designado por el Poder Ejecutivo y seleccionado por concurso público, entre personas de notoria idoneidad en materia de calidad y excelencia.

CONSEJO HONORARIO ASESOR

Titulares

Ing. Quím. Mariela De Giuda (LATU)
Cra. Gabriel Carrasco (MEF)
Cra. Maríalné Rodríguez (DNI-MIEM)
Washington Bonilla (MEC)
Cr. Álvaro Inchauspe (Uruguay XXI)
Lic. Santiago Maccio (CNCS)
Ing. Quím. Liliane Somma (OUA)
Ing. Pablo Benia (UNIT)
Cr. Teodoro Kunin (CIU)

Alternos

Arq. Mauricio Di Maio (MGAP)
Lic. Rosana Arancio (MIEM)
Prof. Rodolfo Sosa (MEC)
Dra. Norma Rodríguez (MSP)
Ec. Ana Laura Fernández (CNCS)
Téc. Alejandra Medero (U. de Exp.)
Sra. Teresa Aishemberg (U. de Exp.)
Sr. Julio Durante (Anmype)
Ing. Fernando Gómez (UNIT)
Ing. Daniel Jurburg (Consejo de Rectores de Universidades Privadas)
Sr. Ángel Eduardo Díaz (Cám. Merc.)
Cr. Gonzalo González (Cám. Merc.)

Artículo 179. Establécese un Consejo Asesor Honorario de nueve miembros, representativo de las áreas de actividad a que se refiere el Instituto, debiendo integrarlo cuatro representantes del sector privado-, el que será designado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería con el cometido de evaluar, coordinar y auditar los planes, objetivos y logros del mismo.

Somos primeros en certificación de calidad. Y en darte calidad de vida.

Desde 1995, los productos de Aluminios del Uruguay están certificados. Sistemas diseñados por nuestra gente, que aseguran confort para toda la vida. Para que en Uruguay, sigamos construyendo con lo mejor.

www.aluminios.com

Aluminios del Uruguay
La calidad marca nuestro perfil

Ciclo de Talleres: mejor calidad; más capacitación

En pro de la excelencia del país

ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS BUSCAN MEJORAR SU GESTIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MODELOS DE CALIDAD QUE OFRECE INACAL

Otros fines del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) son también los de propender a la capacitación y formación de recursos humanos en la calidad de la gestión empresarial, así como promover la competitividad de las empresas como medio para incrementar las exportaciones al poder ingresar a nuevos mercados en los que las exigencias respecto a la calidad son muy elevadas.

El Ciclo de Talleres con Expertos ofrece 10 opciones de capacitación durante el año en estrecha colaboración con la Fundación Peluffo Giguens la que cede el espacio físico para llevar a cabo estos talleres los que se detallan más abajo.

Quienes participen de los 10 talleres obtienen el “Diploma en Habilidades de Dirección” pudiendo completar los mismos este año o el año próximo.

Asimismo, Inacal año a año, forma a Jueces y Evaluadores para seguir profundizando los conocimientos de quienes formarán parte de los equipos de Evaluadores que son los que evalúan a las organizaciones



que se postulan a los diferentes Premios y Reconocimientos.

En este sentido, los Modelos de Calidad que ofrece Inacal son el Premio Nacional de Calidad, Premio Compromiso con la Gestión para organiza-

ciones privadas, Premio Micro y Pequeña Empresa, Premio Compromiso con la Gestión para organizaciones públicas, Premio Compromiso de Calidad con el Turismo, Premio Compromiso con la Gestión (sector industria),

CICLO DE TALLERES CON EXPERTOS

Todos los Talleres se llevan a cabo en la Fundación Peluffo Giguens. Calendario programado y confirmado:

Mayo 22 y 24 – Liderar con eficacia hoy. Alineando al equipo hacia resultados.

Junio 24 y 26 – Gestión del Cambio en las organizaciones.

Julio 15 y 17 – Gestionando la Experiencia del Cliente.

Agosto 15 y 16 – Gestión de Riesgos y Calidad de vida en el trabajo.

Setiembre 18 y 19 – Comunicaciones eficaces en la organización.

Octubre 14 y 16 – Equipos productivos: Creación y Dirección.

Noviembre 13 y 14 – Gestión organizacional y procesos: Gestionando con eficacia.

Diciembre 9 y 11 – Gestión del tiempo y toma de decisiones.

Reconocimiento por Niveles a la Gestión de la Innovación y Mención en Equidad de Género. Los mismos están disponibles en la web oficial de Inacal (www.inacal.org.uy/Modelos).

Los Modelos de Mejora Continua son la principal herramienta del Premio Nacional de Calidad. Constituyen no solamente un instructivo para preparar un reporte para participar del Proceso del Premio, sino que también apuntan a ser:

- Una definición de hecho de lo que se propone como Gestión Total de Calidad, al constituir

las áreas de evaluación junto con la asignación de puntaje que se realiza, una lista de verificación para evitar la omisión de aspectos importantes a ser considerados dentro de un esquema de Gestión Total de Calidad.

- Una metodología completa que permite el autodiagnóstico, en base al cual elaborar una estrategia y un plan de mejora de la Calidad aplicable a cualquier organización, sin importar su tamaño o actividad.
- Una guía didáctica sobre sistemas de Gestión de la Calidad.

En ANDA estamos comprometidos con brindar la mejor atención a nuestros afiliados. Por eso, obtener la certificación UNIT – ISO 9001 – 2015 en nuestros servicios odontológicos de Colonia, Paysandú, Maldonado y Melo, además de implementar el Modelo de Mejora Continua en nuestra sucursal de Colonia y recibir el premio en Compromiso con la Gestión - categoría bronce -, otorgado por el Instituto Nacional de Calidad en los años 2017 y 2018, **nos impulsa a seguir trabajando en la continua mejora de nuestros 40 policlínicos odontológicos del país.**

anda

85
años



INACAL - Ingeniero Químico Gonzalo Blasina

“Poder sentir como uruguayos la satisfacción de recibir calidad”

“EL PAÍS HA MEJORADO NIVELES DE CALIDAD, DIVERSIFICÓ MERCADOS —CARNE URUGUAYA A JAPÓN- Y EN ESTO DE DIVERSIFICAR MERCADOS, URUGUAY HA LLEGADO A PAÍSES MUY PERO MUY EXIGENTES. Y SI SE LLEGÓ A ELLOS, ES PORQUE EL PAÍS CUENTA CON UN SISTEMA MUY SÓLIDO DE CALIDAD

El Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) Ingeniero Químico Gonzalo Blasina, reconoció que el Uruguay ha hecho y hace mucho por mejorar la calidad pero que es necesario profundizar la “cultura de la calidad” en el Uruguay.

¿Cómo podemos referenciar la evolución de la calidad en el mundo?

La historia del automóvil es una clara referencia de la calidad. De una producción que tuvo un origen netamente artesanal a la idea de Ford con la línea de montaje y el brillo que esto tuvo desde el punto de vista de la ingeniería. Y con la línea de montaje de Ford, el automóvil pasó a ser un bien mucho más accesible.

Hoy día la industria automotriz se ha expandido con producciones de múltiples marcas y en muchas partes del mundo. Ello trajo aparejado que el automóvil se transformara en un bien al que puede llegar un joven de 20 años cuando décadas atrás, era toda una meta llegar a nuestro primer automóvil.

Pero volviendo a la genialidad de Ford; luego vino el “Justo a tiempo” de Toyota y especialmente de toda la industria japonesa, tanto en automóviles como en productos eléctricos. Fueron los años 80. Fue un momento en el que la industria estadounidense se planteó, entre otras cosas, como los japoneses fabricaban productos de mejor calidad que los estadounidenses incluso con productos que la industria japonesa producía en el propio Estados Unidos. Entonces los ingenieros estadounidenses tuvieron que descifrar ese problema y vieron donde estaba esa diferencia en la calidad. Vieron entonces que había detrás de la industria japonesa una disciplina para la metodología y un planeamiento muy riguroso en el control de la calidad basado en el cumplimiento de los estándares. Advirtieron algo increíble: los japoneses fabricaban no solo con mejor calidad sino también a menor costo. Muchas veces se piensa que la calidad está relacionada con el alto costo. No es necesariamente así.

Actualmente los rigurosos métodos de fabricación de los japoneses se aplican en prácticamente todo el mundo.

¿Cómo llegó el tema a su vida?

La calidad me interesó siempre. Me recibí como ingeniero químico y luego hice mi primer curso formal en el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas al obtener una beca para el control de calidad en la industria. En 1988 tuve la fortuna de ingresar al LATU como analista químico.



“EL PAÍS CUENTA CON UN SISTEMA MUY SÓLIDO DE CALIDAD... PERO ASPIRO A MÁS”

Siendo técnico del LATU tuve la oportunidad de ganar una beca en Suecia para enseñanza sobre control total de calidad en la industria. Eso fue en 1990. Allí estudié y me preparé con grandes referentes que dictaban el curso. Docentes que incluso ya eran —por ese entonces— referentes para los ingenieros chinos que tomaban conocimiento en estadios llenos. Hoy vemos lo que pasa con el fenómeno de la industria china. Aprendieron.

A mi regreso de la beca y con la presidencia de Ruperto Long en el LATU éste ve mi informe de todo lo desarrollado en Suecia y sugiere al presidente de ese entonces Dr. Lacalle crear un Comité Nacional de Calidad. Se creó y tuve la suerte de que se me confió la secretaría técnica de ese Comité. Lo hice durante muchos años hasta la primera presidencia del Dr. Vázquez. Cuando éste asume y junto al Ministro de Industria Jorge Lepra —gran defensor de la calidad— se decide crear el Instituto Nacional de Calidad buscando tecnificar más el área. Y el cargo de Director Ejecutivo se llenó mediante un concurso abierto. En el año 2007 el Dr. Vázquez resuelve que el ganador de ese concurso abierto es el Ing. Gonzalo Blasina y aquí estamos hoy día.

¿Qué espera del próximo período de gobierno?

Espero que a partir del año que viene, todas las fuerzas políticas tomen el concepto y la trascendencia de la calidad y que ese concepto tenga un reforzamiento. Y por mi parte, espero ir a la ventanilla de BPS... Si tal vez seguir aportando desde el Consejo

Asesor Honorario y que mi lugar sea ocupado mediante un nuevo concurso público, abierto.

¿La calidad es capaz de transformar un país?

El concepto de la calidad y su importancia es parte de la transformación cultural que el Uruguay necesita. Es decir, el Uruguay tiene que estibar en sus viejos y queridos valores de República pero entendiendo que la revolución de la ciencia y la tecnología hace que necesitemos estar permanentemente aprendiendo los nuevos desarrollos y llevarlos rápidamente a nuestras organizaciones. Y en eso estamos desde distintas áreas.

¿Cuál es desde su punto de vista la mejor forma de llegar a la calidad?

La calidad es escuchar muy bien al cliente, saber muy bien lo que éste necesita y luego trabajar armónicamente en equipo para lograrlo. Países como Suecia y Japón, que tienen niveles de calidad sobresalientes, lo logran entre otros, con un especial atributo: el trabajo en equipo. Es una disciplina muy fuerte. Son culturas bien diferentes, pero sin embargo, ambos priorizan el trabajo en equipo por encima de lo individual pero respetando al individuo en su capacidad. Es decir, el equipo por encima del ego.

¿Educación y salud son hoy objetivos concretos en calidad?

Yo creo que todos tenemos objetivos comunes en cuanto a mejorar la calidad de la educación y de la salud. No tengo ninguna duda en ese sentido y de hecho, trabajamos desde el Instituto en capacitación

para esas dos áreas muy sensibles. En aras del objetivo común hay que generar estrategias de trabajo en equipo. ¿Cómo trabajamos en ello desde el Instituto?, pues desarrollando diversos modelos. El primero de ellos fue el Premio Nacional de Calidad que es el buque insignia del Inacal. Desarrollamos en 1992 el primer modelo de Mejora Continua Uruguayo desde el Comité Nacional de Calidad. En este año felizmente estamos con un número muy alto de organizaciones que se presentan al Premio Nacional de Calidad y estamos trabajando intensamente con el jurado a cargo.

¿Cómo ha madurado el tema de la calidad?

Desde aquel incipiente Comité Nacional de Calidad al día de hoy, ha madurado muchísimo. Tenemos esquemas de certificaciones de calidad; un organismo de acreditación para el cumplimiento de normas internacionales en certificación tanto para laboratorios de ensayo como para acreditadores, se ha desarrollado en Uruguay un organismo nacional de acreditación. El nivel ha madurado mucho. Hay muchos más técnicos, más organismos especializados en calidad, auditores, evaluadores, más gerentes especializados en calidad que era algo muy escaso. Incluso en Inacal tenemos instancias de formación además de las universitarias existentes. Incluso UTU está haciendo llamados a interesados en formarse en controles de calidad. Se está realizando un llamado a docentes para formar jóvenes en el tema. También es importante destacar que en muchas profesiones, se están formando en calidad.

¿Cuáles son los desafíos?

En líneas generales todos los organismos que deben impulsar el tema, reconocemos, están haciendo un esfuerzo sistemático. Debemos trabajar en mejorar la cantidad de jóvenes que culminen el ciclo secundario. Hablaremos con los parlamentarios a partir de octubre para poder intensificar, reforzar y profundizar las acciones en todo lo que refiere a la calidad.

¿Uruguay está mejor posicionado gracias a las acciones realizadas en materia de calidad?

Sin dudas que sí. El país ha mejorado niveles de calidad, diversificó mercados —por ejemplo carne uruguaya a Japón— y en esto de diversificar mercados, Uruguay ha llegado a países muy pero muy exigentes. Y si se llegó a ellos, es porque el país cuenta con un sistema muy sólido de calidad. Todas las organizaciones para-estatales han trabajado muy fuerte y lo están haciendo muy bien. Para nosotros eso es muy positivo pues dentro de nuestros roles fundamentales se encuentra el de orientar y coordinar el Sistema Nacional de Calidad. En estos momentos estamos trabajando muy fuerte para fortalecer el Sistema Uruguayo de Normalización, Acreditación, Metrología y Evaluación de la Conformidad (Sunamec), particularmente, para profundizar la coordinación. Eso nos permitirá dar un paso más en materia de calidad.

¿Se podría estar mejor?

Siempre uno aspira a más. Pero no es poco poder tener una infraestructura muy buena para lo que es nuestro país y especialmente, para la región. Eso nos permite hablar de tú a tú con fuertes economías como la de Argentina y Brasil. Pero ciertamente que respecto a las economías centrales, estamos un poco atrás. Debemos hacer un esfuerzo para estar a tono. Ya se lo comenté antes, hay que estar al tanto de todos los avances en ciencia y tecnología. El mundo ha variado muchísimo en apenas 30 años y así seguirá. Todo es muy vertiginoso y hay que estar atento a ello. Uruguay lo está manejando pero... nuestros rivales también juegan. Debemos saber estar a la altura de las circunstancias. Es un reto, un desafío.

¿Cómo resumiría lo que el país ha hecho en pro de la calidad?

Yo le diría que Uruguay ha hecho un buen esfuerzo, ha trabajado, pero en lo personal, yo quiero más. Quisiera poder exponer con total certeza el slogan “Uruguay, país de calidad”. Que podamos sentir

como uruguayos la satisfacción de recibir calidad. Se ha evolucionado, hay cientos de ejemplos. Pero me gustaría un mayor dominio tecnológico y no solo en Uruguay sino en la región.

¿Cuáles son los eventos destacados de Inacal?

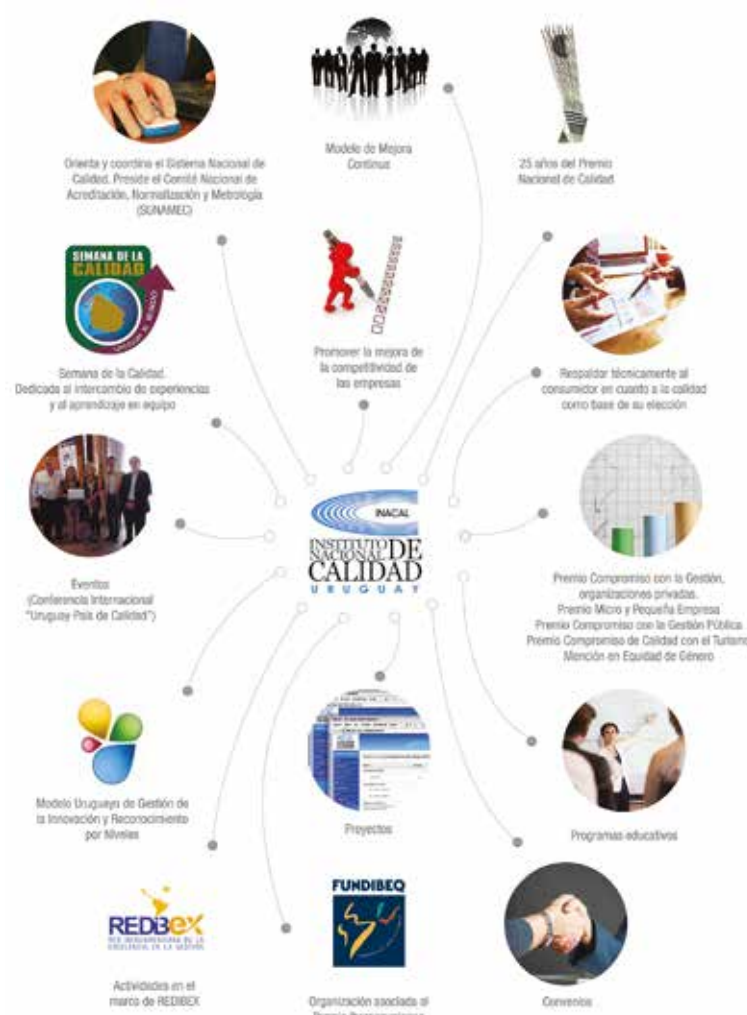
Uno es los Premios y Reconocimientos de Calidad que es nuestro producto estrella, por el que somos más reconocidos, que es el Premio Nacional de Calidad. A su vez, orientamos y coordinamos el Sistema Nacional de Calidad; tenemos programas de capacitación con docentes muy experimentados, con gran trayectoria profesional. Luego tenemos el programa Semana de la Calidad que se concretará este año entre el 26 y el 30 de agosto y que concentra a grandes conferencistas. También tendrá un panel dedicado a la calidad en la salud y otro panel dedicado a la calidad en la educación. Es un gran ámbito de intercambio de experiencias y conocimientos. También exponen sus experiencias y logros en calidad las organizaciones ganadoras del Premio Nacional de Calidad además de la conferencia central.

Una instancia muy relevante en la Semana de la Calidad será la presentación en gestión de calidad por parte de la Intendencia de Montevideo basado en un muy novedoso software. Es una escuela de mejora continua desarrollado por una gran profesional de la propia Intendencia, la Arquitecta Fossati, junto a su equipo y creemos muy oportuno generar una jornada dentro de la

Semana de la Calidad para que ellos presenten este software.

¿Dónde debemos profundizar para llegar en menos tiempo a ese “Uruguay, país de calidad”?

Si yo tengo que priorizar, me enfocaría en estar muy, muy, al día con las normas técnicas. Tenemos un Instituto Uruguayo de Normas Técnicas que es un instituto de excelencia pero debemos apoyarlo más. Del mismo modo tenemos un LATU que trabaja muy bien en los temas de metrología y allí hay que apoyar fuerte para tenerlos siempre bien al día. Y apoyar enfáticamente lo que yo llamo la “cultura de la calidad”. Es decir, reunirnos para mejorar la calidad. Juntarnos y discutir en cada organización para mejorar la calidad. Generar esa “cultura” a través de círculos de discusión. Hay que promover fuertemente este tipo de metodologías. Juntarnos y pensar entre todos como podemos resolver para tener una mejor calidad. Es el famoso “círculo de la calidad” que hace unos años desarrollaron con total éxitos los japoneses y que recorrió el mundo. Dejar de lado la solución individualista o esperar que venga alguien a resolver. No. Hay que resolverlo en equipo. Hay veces que valores muy simples; palabras muy simples, son claves para mejorar la calidad. Siempre recuerdo una frase de técnico brasileño que estaba dando una conferencia en materia de calidad. Fue hace muchos años. Dijo que la calidad “era respeto”. Es decir, respeto por el cliente, respeto por el compañero de trabajo, respeto por



ACCIONES PARA INSTALAR LA “CULTURA DE LA CALIDAD” EN URUGUAY

el medio ambiente. Hay que hacer un gran esfuerzo para llevar esta cultura a todos los rincones. Hacer parte de esto a todos. Integración. Eso es “círculo de la calidad”. El respeto por hacer las cosas bien. Por ejemplo, me gusta mucho ese

programa referido a la cultura gastronómica donde se visualiza claramente el concepto de hacer las cosas bien, hacer las cosas con calidad. Entonces siempre digo, así como en ese programa se muestra claramente la pasión por hacer las

cosas con calidad en la cocina, pues también tenemos que pensar en hacer las cosas con calidad en la salud, en la educación y demás. Eso es lo que ante todo desde Inacal, tratamos de impulsar, de inculcar.

¿Y en materia de innovación?

Hay que trabajar fuerte también en ese rubro. Nosotros en Inacal trabajamos, desarrollamos y hoy tenemos un modelo uruguayo de gestión de innovación que es el último modelo grande que hicimos. Tenemos también un modelo para el área de turismo que lo desarrollamos con el Ministerio de Turismo porque el turismo es un pilar en la economía del país y estos conceptos los hemos llevado a todos los rincones del país con notables resultados porque llegamos a personas que están trabajando en turismo y que de otra manera no se hubieran capacitado en calidad.

¿Hay potencialidad en el Mercosur para la mejora de la calidad?

Si la hay. Incluso en esta área del Río de la Plata, sería importante desarrollar conocimientos, compartirlos. No quiere decir esto prescindir del resto del mundo. Pero en el Mercosur hay grandes capacidades que deben explotarse mejor. Quizás sea también tarea para los próximos parlamentarios poder explorar y compartir conocimientos en materia de calidad en el bloque. Hay grandes técnicos de quienes aprender mucho. Los hay aquí y los hay en el resto de los países que integran el conglomerado de países del Mercosur.

Más de 20 años invirtiendo con la máxima calidad



Hace 23 años República AFAP se planteó trabajar bajo el Modelo de Mejora Continua con los máximos estándares de excelencia. Es así que administra el ahorro de los trabajadores de forma profesional, ética y responsable, con el menor costo de administración y gran vocación de servicio.



Tus ahorros crecen,
Uruguay también.

Accionistas estatales



51% 37% 12%

republicafap.com.uy | 0800 2888



Calidad en la salud: Dr. Norma Rodríguez

Gestión Hospitalaria para la mejora del interés de un bien común

“LA CAPACITACIÓN PERMITE A LOS PARTICIPANTES LA NECESARIA REFLEXIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS, MIENTRAS SE FACILITA QUE OBSERVEN Y PRACTIQUEN LA APLICACIÓN DE MODELOS, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS EN SU PROPIO ÁMBITO COTIDIANO”, DESTACÓ LA EXPERTA

La Doctora Norma Rodríguez es la facilitadora del Diploma que impulsa con gran suceso INACAL y que refiere a diplomarse en “Gestión Hospitalaria”.

Son 11 clases magistrales que comenzaron el 23 de Abril y se extienden hasta el 15 de Octubre.

“Si bien la Administración Hospitalaria, en nuestro medio, ha transitado en estos últimos 40 años caminos complejos, la maduración lograda hoy, hace reconocer en ella una disciplina imprescindible para responder al interés de un bien común como lo es la salud de la población.

Prueba de ello es la exigencia de esta formación a la hora de ocupar puestos de responsabilidad, así como la generación de ámbitos universitarios públicos y privados que logran sacar al mercado un número importante de profesionales especialistas en esta materia”, destacó Rodríguez.

“Algunos de estos universitarios han desarrollado, desarrollan

nistración el “tejido conjuntivo” de la organización”.

La profesional y experta en el tema finalizó diciendo: “El diseño de esta capacitación, de no muchas horas pero extendido en el tiempo, permite a los participantes la necesaria reflexión e intercambio de experiencias, mientras se facilita que observen y practiquen la aplicación de modelos, herramientas e instrumentos en su propio ámbito cotidiano”.

Libro Blanco de la Mejora de la Calidad en la Salud

La experta destacó el “Libro Blanco” de la Mejora de la Calidad en la Salud en Uruguay. Un documento que pretende brindar una mirada globalizadora del contexto actual del sector salud, revisar las herramientas de calidad disponibles, aportar algunos temas visualizados a futuro, y establecer propuestas concretas para dinamizar la acción por la mejora continua. Este documento fue enviado a calificados interlocutores (profesionales de la salud, educadores, periodistas, legisladores, organizaciones públicas y privadas vinculadas a la calidad y a la salud, etc.), y presentado ante ellos en una reunión especialmente citada a esos efectos, en la que se solicitó retroalimentar el texto para enriquecerlo desde estos diversos ángulos. El documento es el producto de ese trabajo interactivo, y se constituye en una referencia para el despliegue que el INACAL promoverá en los más diversos ámbitos. El documento completo está en sitio web de INACAL.

Estimular buenas prácticas

“Queremos estimular las buenas prácticas y que las instituciones se esfuercen por una mejor calificación, en un escenario donde se priorice la sana competencia por la calidad”, sostuvo el ministro de Salud Pública, Jorge Basso, tras apelar al compromiso de los pres-

Diploma en Gestión Hospitalaria 2019

Dirigido a Coordinadores, Jefaturas, Supervisores y todos aquellos con personal a cargo en el área de la Salud.

Inf: secretaria@inacal.org.uy Tlf: 2903 7030 - Cel: 091 90 0664

PROGRAMA:

1. Sistema y Contexto Hospitalario, 23 Abril
2. Planificación de Servicios de Salud, 7 y 14 Mayo
3. Organización de servicios de salud, 18 y 25 Junio
4. Análisis de procesos en los Servicios de Salud, 13 Agosto
5. Dirección/Liderazgo en Servicios de Salud, 20 y 27 Agosto
6. Evaluación de Servicios de Salud, 17 y 24 Septiembre
7. Prueba Final (individual y grupal), 15 Octubre

4 hrs., diarias de 15 a 19 hrs. (44 hrs. presenciales) y 20 hrs. domicilio.

Facilitadora: Dra. Norma Rodríguez
Especialista en Salud Pública

Lugar: Sala de Telemedicina Peluffo Giguens
Gastón Ramón s/n esq. Bvar Artigas.

INACAL
Instituto Nacional de Calidad

CAPACITACIÓN DE PRIMER NIVEL PARA LA GESTIÓN HOSPITALARIA

tadores a través del cumplimiento de las metas asistenciales.

El Ministro de Salud Jorge Basso, se refirió a la importancia del compromiso de los prestadores públicos y privados respecto a la mejora de la calidad asistencial. Informó que, para concretarlo, se hará un llamado a presentación de las buenas experiencias.

“Sobre esa realidad, que está comprobada, es posible ver cómo estimular las buenas prácticas y que las instituciones compitan por estar mejor calificadas y acreditadas, en un escenario donde se priorice la sana competencia por calidad, identificando algunos de estos aspectos como clave”, sostuvo el máximo jerarca de la

salud uruguaya, quien recordó que, muchas veces, en una lógica de competencia comercial, se deja de lado la calidad de la atención.

Como alternativa, el Poder Ejecutivo maneja la posibilidad del estímulo económico, que ayude a mejorar indicadores y avanzar en el cambio del modelo de atención.

Capacitación alineada con objetivos del MSP

Fortalecer el primer nivel de atención es el principal desafío, sostuvo el Ministro Basso. La sobreutilización de especialistas que se ha constatado en todos los prestadores genera largas esperas entre los usuarios, además de altos costos, explicó el ministro.

Es en esa área –entre otras– donde el Diploma en “Gestión Hospitalaria” de INACAL pone énfasis y se transforma en una sensible herramienta que el instituto pone al servicio de todos los prestadores de servicios vinculados a la salud.

Es decir, INACAL con esta propuesta, se alinea con la visión del Ministerio de Salud Pública respecto a la atención y en especial, la atención en el primer nivel.

Según evaluó Jorge Basso, la situación podría mejorarse mediante médicos del primer nivel para resolver las consultas de manera eficiente y solo acudir a especialistas en casos de duda.

Por otra parte, rechazó el uso

GESTIÓN ACTUALIZADA QUE GARANTICE PROCESOS RACIONALES

excesivo de medicamentos. “En este caso, menos es más, el uso racional de los medicamentos significa mayor humanización de la atención”, aseguró.

Por otra parte, el Ministro Basso sostuvo que se trabaja para incorporar un partida económica variable que se les otorgará a aquellos trabajadores que cursen capacitaciones virtuales. Nuevamente, el modelo de “Gestión Hospitalaria” toma también otro protagonismo.

Se trata de 70000 funcionarios en condiciones de actualizarse en temas como el trabajo en equipo –algo en lo que INACAL pone mucho énfasis–, humanización en la atención, conflicto de intereses, seguridad del paciente o ética y bioética.

FORTALECER EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ES EL PRINCIPAL DESAFÍO

y desarrollaran toda su carrera aplicando la ciencia de la administración en los diferentes escenarios de los servicios de salud, transformándose en verdaderos expertos nacionales en un sistema complejo como pocos en el mundo. Esa buena práctica para conducir el sistema de salud, las redes, los hospitales y los servicios, exige el accionar de equipos de trabajo con integrantes que acompañen la ejecución táctica y operativa, manejando instrumentos, herramientas y modelos de éxito probados en el mundo”, añadió.

El Diploma que promueve INACAL

En cuanto a la mejora de la calidad que promueve esta capacitación, la Doctora señaló que “el Instituto Nacional de Calidad INACAL invita a aquellas personas, que manteniéndose en el ámbito específico de su profesión u oficio, requieren ellos o sus jefes, la aplicación de una práctica de gestión actualizada, que garantice procesos racionales, un lenguaje común y específico, competencias para enfrentar un futuro desafiante, y en definitiva hacer de la Admi-

ORIENTADO A TODO EL PERSONAL DE LA SALUD

Contribuir al desarrollo del personal de la salud facilitando el aprendizaje de las principales herramientas de gestión a aplicar en ese ámbito de trabajo. Ese es el objetivo esencial del diplomado en “Gestión Hospitalaria” que desarrolla INACAL como una de sus joyas en la búsqueda de la excelencia, de la calidad, en este caso, en un área muy sensible como lo es el área de la salud.

“Gestión Hospitalaria” está pensado para todo el personal de la salud, en especial mandos medios, Coor-

dinadores, Jefaturas, Supervisores, y todos aquellos que tienen personas a cargo y deseen liberar su potencial para mejorar los resultados.

Cuenta con siete módulos incluyendo la prueba final. Estos son Sistema y Contexto Hospitalario; Planificación de Servicios de Salud; Organización de Servicios de Salud; Análisis de Procesos en los Servicios de Salud; Dirección/Liderazgo en Servicios de Salud y Evaluación del Sistema de Salud.

El Diploma en Gestión Hospitalaria lo obtendrán aquellas personas que



asistan y entreguen la prueba final el 15 de octubre 2019.

Lugar: Sala Telemedicina Peluffo Giguens, Gastón Ramón esq. Bvar. Artigas. Modalidad: presencial/online (tiempo real) y offline (diferido). La Doctora Norma Rodríguez es egresada de la Universidad de la República, Facultad de Medicina. Especialista en Salud Pública. Diplomada en Estudios de Administración Hospitalaria. Formación permanente en la Especialidad y Formación permanente en Administración de Servicios de Salud.

Sistema Uruguayo de Normalización, Acreditación, Metrología y Evaluación de la Conformidad (SUNAMEC)

A tono con reclamo de los mercados

PROMOVER MECANISMOS QUE CONSOLIDEN LA CALIDAD, EN SU ÁREA DE COMPETENCIA, PARA OBTENER RECONOCIMIENTO Y MAYOR COMPETITIVIDAD DEL PAÍS

Con fecha 26 de febrero de 2010 el Poder Ejecutivo aprueba la creación del SUNAMEC (Sistema Uruguayo de Normalización y Acreditación, Metrología y Evaluación de la Conformidad).

Es un sistema coordinado clave para que el manejo técnico de la calidad sea de primer nivel, tal como sucede en países líderes en materia de calidad, especialmente en la Unión Europea y Japón.

Tiene por finalidad la articulación del accionar de las organizaciones que lo integran de manera que Uruguay pueda contar con una estructura integral que permita normalizar y evaluar la conformidad de productos y servicios; calibrar, ensayar, inspeccionar y certificar; en función de prácticas internacionales, tal cual en la actualidad reclaman los mercados.

El objetivo del SUNAMEC es promover mecanismos que consoliden la calidad, en su área de competencia, de modo de obtener un reconocimiento y mayor competitividad del país en el ámbito nacional e internacional.

Aspectos en los que SUNAMEC puede cooperar para apoyar



SEGUIR PROFUNDIZANDO EN EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN

las políticas y estrategias del gobierno: Monitoreo de reglamentaciones nacionales existentes para evaluar las necesidades de normas técnicas que apoyen las actividades de certificación.

Apoyo a los organismos con potestades reglamentarias en la efectiva implementación de reglamentaciones a través de las actividades que ofrece el SUNAMEC apoyando en la infraestructura

de la calidad necesaria para el desarrollo de las cadenas de valor que se definan como estratégicas a nivel nacional.

Una infraestructura actualizada y acorde a las demandas internacionales del SUNAMEC favorecerá los procesos de innovación.

El SUNAMEC es presidido por el CONNAM (Consejo Nacional de Normalización, Acreditación y Metrología), el cual está integrado por el MIEM, MEF, MGAP y la OPP.

Sin embargo, el CONNAM está siendo revisado por el Poder Ejecutivo, concretamente por Transforma Uruguay (gabinete de productividad y competitividad), con la finalidad de integrar el SUNAMEC a ese gabinete y prescindir del CONNAM.

La calidad y la innovación son dos conceptos claves en el desarrollo de la productividad y la competitividad. El Modelo Uruguayo de Gestión de la Innovación (MUGI) es muy amplio y se complementa con la calidad. El MUGI está disponible en la web de Inacal (www.inacal.org.uy). Desde Inacal ambos conceptos se gestionan de manera complementaria.

Integración de El Comité

El SUNAMEC estará integrado por las siguientes instituciones:

a) el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) en su carácter de orientador y coordinador de las acciones del Sistema Nacional de Calidad;

b) el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) en su carácter de Organismo Nacional de Normalización responsable de la emisión y actualización de las Normas Técnicas del Sistema;

c) el Organismo Uruguayo de Acreditación (OUA) en carácter de Organismo Nacional de Acreditación, responsable, a nivel nacional, de la acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad;

d) el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU) en su carácter de entidad legalmente responsable de la custodia, conservación y diseminación de los patrones nacionales, actuando como Instituto Nacional de Metrología,

e) los Organismos de Evaluación de la conformidad, en su carácter de ejecutores de las calibraciones, ensayos, inspecciones y certificaciones.

Elegís bien
La salud de todos

assesalud
administración de los servicios de salud del estado



Buque insignia de INACAL: Premio Nacional de Calidad

Son ejemplos para otras instituciones y de la sociedad en su conjunto

ES EL RECONOCIMIENTO DEL PAÍS A LAS ORGANIZACIONES QUE SE DESTACAN EN LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS, A TRAVÉS DE UN ENFOQUE DE CAMBIO HACIA LA GESTIÓN TOTAL DE CALIDAD. EL MODELO DE MEJORA CONTINUA ES LA PRINCIPAL HERRAMIENTA DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD

El Premio Nacional de Calidad se entrega desde el año 1993. A partir del 2010 se suma el Premio Compromiso con la Gestión y Premio Micro y Pequeña Empresa. Desde el año 2012 se entrega el Premio Compromiso de Calidad en la Actividad Pública.

El Premio Nacional de Calidad fue creado con el objetivo de reconocer a las organizaciones que se destaquen en la aplicación de procesos de Calidad, a través de una Gestión de Calidad Total y que constituyan ejemplos para otras instituciones y de la sociedad en su conjunto.

El Premio Nacional de Calidad es el reconocimiento que hace la República Oriental del Uruguay a las organizaciones que se destacan en la Mejora Continua de procesos, a través de un enfoque de cambio hacia la Gestión Total de Calidad.

El Modelo de Mejora Continua es la principal herramienta del Premio Nacional de Calidad. Consiste en una metodología completa para el autodiagnóstico, presentado en forma de cuestionario a responder para postularse al Premio. Constituye además, una herramienta didáctica sobre sistemas de Gestión de la Calidad. Es aplicable a cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño o actividad.

Las áreas de evaluación y los temas en que las mismas se subdividen, constituyen una lista de verificación que asegura que no se omita ningún aspecto importante de los que deben ser considerados dentro de un esquema de Gestión Total de Calidad.



LA GERENCIA TIC DE UTE GANÓ EN 2018. ¿QUIEN LO OBTENDRÁ EN 2019?

Se basa en dos Modelos de Mejora Continua, según se trate de Organizaciones Grandes ó Pequeñas y Medianas (PyMEs).

El Instituto Nacional de Calidad de Uruguay es el encargado de desarrollar y administrar el Premio.

Puede otorgarse "Mención Especial" a las organizaciones que no alcancen el nivel de Premio, en caso que se destaquen en alguna o algunas de las áreas de evaluación.

El INACAL puede otorgar otros reconocimientos a aquellas organizaciones que participan del Proceso del Premio Nacional de Calidad, con consentimiento de la organización a ser reconocida.

Las organizaciones que sean premiadas se comprometerán a compartir y difundir sus estrategias, herramientas y técnicas de manejo de la Calidad que le permitieron la obtención del Premio o de la Mención Especial.

Objetivos del Premio

- Promover y estimular el conocimiento y establecimiento de procesos de Gestión Total de Calidad, utilizando los criterios del MMC, en las unidades productivas de bienes y servicios en el País, incluyendo el sector público.
- Promover una mayor productividad en las diversas actividades económicas, al incrementar la eficiencia de los procesos

y la calidad de los productos.

- Fomentar las exportaciones de los productos, bienes y servicios nacionales, basados en una mejor calidad, y así alcanzar un mayor nivel de competitividad y de prestigio en los mercados internacionales.
- Reconocer los esfuerzos integrales hacia la Gestión Total de Calidad de las organizaciones nacionales y hacer conocer las experiencias exitosas en la materia.

Premio 2018

Premio Nacional de Calidad, en la categoría: Públicas, estatales o no, grandes, a: División Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de UTE.

TIC es una gerencia de UTE dedicada a brindar a las distintas unidades del ente, soluciones de tecnologías de información y comunicaciones que abarcan desde el diagnóstico de la situación origen del cliente, hasta la implantación de la solución y afianzamiento de la misma.

La gerencia TIC fue creada en setiembre de 2014 como resultado del proceso de reestructura organizacional realizado en UTE. La misma se conforma por la fusión de División Sistemas de Información (SIS) y Telecomunicaciones (TEL).

Modelos de Mejora Continua

Características:

Los Modelos de Mejora Continua son la principal herramienta del Premio Nacional de Calidad. Constituyen no solamente un instructivo para preparar un reporte para participar del Proceso del Premio, sino que también apuntan a ser:

- Una definición de hecho de lo que se propone como Gestión Total de Calidad, al constituir las áreas de evaluación junto con la asignación de puntaje que se realiza, una lista de verificación para evitar la omisión de aspectos importantes a ser considerados dentro de un esquema de Gestión Total de Calidad.
- Una metodología completa que permite el autodiagnóstico, en base al cual elaborar una estrategia y un plan de mejora de la Calidad aplicable a cualquier organización, sin importar su tamaño o actividad.
- Una guía didáctica sobre sistemas de Gestión de la Calidad.

SANATORIO MAUTONE

