

C. F. I.

TÍTULO: Diagramación y puesta en funcionamiento de una red de calidad en las Provincias Argentinas del programa "Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global"

INFORME FINAL

15 DE FEBRERO DE 2006

EXPERTO :ING. OMAR PETRACCO

EXPEDIENTE N° 67500201

INDICE

Extracto.....	3
1. Formulación de lineamientos para conformar una red de servicios de calidad.....	4
2. Identificación de la oferta de asistencia en calidad disponible en el ámbito local (Provincias) y nacional.....	4
3. Contribuir a crear la red nacional de calidad con nodos provinciales.....	7
4. Identificación de ofertas a la Red de Servicios de cada aliado propuesto.....	10
5. Propuesta de convenios para la implementación de las alianzas institucionales para la red de calidad	13
6. Elaborar un proyecto de fortalecimiento de la red que incluya propuestas para el Portal CFI red negocios. Propuestas de los temas a incorporar en el diseño de un Portal de Calidad.....	14
7. Elaborar una propuesta para el funcionamiento de un Sistema de Consultas o derivaciones y su ajuste.....	15
8. Proveer información para articular el Sistema de Consultas desde las ventanillas en Pcias. (Centros de Accesos) en lo referido a la red.....	16
9. Impulsar la inclusión en los centros provinciales de la metodología calidad.....	18
10. Formulación de un programa de difusión y capacitación empresaria.....	18
11. Impulsar la incorporación de las empresas participantes en la Red, en el Directorio de Empresas del Portal.....	20
12. Confección de la agenda consensuada e implementación del programa en los Centros de Accesos.....	20
13. Preparación de Manuales y cursos de capacitación para el personal de los Centros en Pcia. en su participación en la componente calidad.....	21
14. Contribuir desde la Red de Servicios de Calidad a la definición de los objetivos y alcance para un evento de lanzamiento de los programas con participación de todas las provincias.....	22
15. Confección de la agenda de Calidad del evento.....	22
16. Identificación de disertantes nacionales y extranjeros.....	22
17. Estudiar las características y necesidades de los posibles destinatarios de cursos de sensibilización en calidad a fin de lograr ser agrupados en tres diversos. Se definirán los procedimientos para la implementación de los mismos.....	23
18. Preparar el material didáctico necesario adaptado para las características y necesidades de cada uno de los grupos definidos. Se evaluarán los recursos necesarios para su sensibilización en función de los objetivos y metas perseguidos por el programa.....	24
19. Planificar el dictado de los cursos a partir de las demandas de los tres grupos definidos, ejecutando un primer ciclo de capacitación en los centros CFI.....	25
20. Identificar disertantes nacionales y extranjeros para la realización de videoconferencias individuales de la red de Servicios.....	25
Conclusiones.....	27
ANEXOS I., II y III en carpetas separadas	

EXTRACTO

El contenido de este Informe Final refleja las propuestas teóricas y acciones realizadas para contribuir a crear las Redes provinciales de Calidad en el marco del CFI. Para completar la oferta total en conjunto con la red de exportaciones y la red de diseño, en la búsqueda de un sistema que acerque la oferta de cada red en particular, con la demanda de los usuarios provinciales, a través de los Centros CFI, en una forma dinámica acercándole herramientas técnicas y conocimientos, sumando a las redes existentes en funcionamiento.

Los puntos desarrollados en el informe contemplan el Contrato original y la modificación del ANEXO I – Plan de Trabajos - y el reemplazo del ANEXO IV - Cronograma - acordado en el ACTA firmada 21 de Septiembre de 2005, sobre el Expediente N° 67500201.

En este marco se cumplió con la premisa de que los Centros CFI estén preparados para el rol de interfase entre los actores que proveen los servicios requeridos y los usuarios que son los beneficiarios de los mismos.

Se sensibilizó al personal de los Centros CFI en los temas de calidad para cumplir en forma eficiente el rol de interfase, y además se los capacitó para que su desempeño sea con calidad. Se elaboró un Manual de Gestión, procedimientos e instructivos.

Se identificó la oferta de Asistencia Técnica en calidad en el ámbito de las provincias y nación. De las instituciones detectadas se seleccionaron las siguientes: INTI, FUNDAPRE, OAA, UTN, IRAM, FUNDACIÓN ARGENTINA, Colegios de ingenieros y arquitectos provinciales, etc. Se los contactó y se gestionó su incorporación a la red, conformando nodos y poniendo a disposición de la Red la oferta de calidad disponible de esas instituciones.

Detectada la demanda de capacitación de los sectores productivos se elaboraron dos cursos de sensibilización en calidad, uno dirigido a las pymes que se dedican a agroalimentos y el otro para pymes manufactureras. Y un tercer curso dirigido a funcionarios del CFI y provinciales de nivel medio.

1. FORMULACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA CONFORMAR UNA RED DE SERVICIOS DE CALIDAD

A efectos de crear una Red de Calidad en el marco fijado por el CFI, y que funcione en paralelo con las Redes de Diseño y de Exportación, se definió que la premisa a cumplir es que la interfase Centros CFI entre los actores que proveen los servicios requeridos y los usuarios realicen el servicio con calidad. Para ello fue necesario primero sensibilizar y luego capacitar a las personas que prestan servicio en los centros CFI. Se elaboró la documentación y se establecieron las acciones a llevar a cabo para el cumplimiento de estos objetivos. Se los planificó de manera tal que sea una primera etapa en el camino de la certificación ISO 9001: 2000 en el futuro.

Dada la inserción de los Centros CFI en todas las provincias se previó que una gran diversidad de sectores productivos demandarían los servicios por lo que:

1. Se capacitó en forma amplia y generalizada a las personas que trabajan en los Centros CFI para poder responder y derivar a los usuarios en forma correcta y eficiente.
2. Se buscó que los prestadores de servicios de calidad privados e instituciones oficiales que integran la red, den cuenta en el área manufactura, alimentos y actividades pecuarias.
3. Se identificó por zonas las demandas de calidad para focalizar en las mismas las necesidades concretas y dar respuesta en forma precisa a las mismas.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CALIDAD DISPONIBLE EN EL ÁMBITO LOCAL (PROVINCIAS) Y NACIONAL

En función de los lineamientos formulados se priorizó la búsqueda de aliados estratégicos en aquellas instituciones que tuviesen presencia en la mayor cantidad de

provincias y que ofrecieran servicios que fueran prioritarios para la calidad y cuya oferta por parte de los privados fuese escasa o inexistente.

Con esa premisa se identificaron varias instituciones y luego de un análisis pormenorizado de cada una de ellas se decidió convocar a:

1. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL (UTN)

Se mantuvieron reuniones con el Secretario de Ciencia y Tecnología, el Ing. Rudy O. Grether, quien fue nominado por la Institución para llevar adelante las negociaciones.

Se definió que todas las Regionales que la UTN posee en las distintas provincias, integrarían la Red de Calidad y se acordó el alcance y los servicios que prestarían a la Red y se plasmó en un contrato marco.

Además se acordaron algunas acciones puntuales que fueron llevadas a cabo:

16 de septiembre y 16 de diciembre: Participación en la Capacitación al personal de los Centros CFI.

12 de octubre: Participación en FERINOA con el tema "Certificación de producto: herramienta para exportar"

2. ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN (OAA)

Se mantuvieron reuniones con la Gerente Operativa, Ing. Beatriz L. García, que fue la encargada de llevar adelante las negociaciones.

Se definió el alcance y los servicios que prestarían a la Red y se plasmó en un documento que se envió como propuesta.

Además se acordaron algunas acciones puntuales que fueron llevadas a cabo:

16 de agosto: La Ing. B. García realizó la primera video conferencia de sensibilización en calidad a 10 provincias.

25 de agosto: La Ing. B. García realizó la segunda video conferencia de sensibilización en calidad al resto de las provincias. En ambos casos el tema la función y objetivos del organismo y la importancia de la acreditación.

La presentación estuvo a cargo de la Red de Calidad y del Lic. R. Daffinoti, quién también se ocupó de los aspectos técnicos de estas video conferencias.

12 de octubre: Participación como expositor en FERINOA con el tema "Importancia de la acreditación para los negocios".

3. FUNDACIÓN PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD (FUNDAPRE)

Se mantuvieron varias reuniones con el Coordinador Ing. Luis Crosta, quien fue el encargado de llevar adelante las negociaciones. En estas reuniones se analizó la oferta de FUNDAPRE y la posibilidad de la firma de un convenio de complementación entre las instituciones. Finalmente se acuerda que la Red de Calidad convocará a la Fundación, según la demanda de los distintos usuarios sin necesidad de un compromiso por escrito entre instituciones.

En función de lo acordado se los convocó para:

16 de septiembre y 16 de diciembre: para la capacitación del personal de los Centros CFI

12 de octubre: Participación del Lic. L. Plubastch en FERINOA como expositor, el tema "Programa para la mejora de la competitividad de Pymes, del FOMIN".

4. INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL (INTI)

Se mantuvieron reuniones con el Coordinador de Áreas Lic. Eduardo Lanzillotta. Se le planteó la posibilidad de participación del INTI en la Red de Calidad. Se trabajó en compatibilizar esta propuesta con otras que se están tratando entre otros sectores del INTI y el CFI Finalmente se acordó la participación del INTI en la Red de Calidad, Diseño y Comercio Exterior del CFI Esto se plasmó en un contrato marco.

Además se acordaron algunas acciones puntuales que fueron llevadas a cabo:

16 de septiembre y 16 de diciembre: Participación en la capacitación al personal de los Centros CFI.

12 de octubre: Participación en FERINOA con el tema "Calidad y Certificación de normas para alimentos"

5. INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (IRAM)

Se mantuvieron reuniones con el Jefe de Proyectos Especiales y Mktg, Arquitecto Daniel Beltrami. Se le planteó la participación del IRAM en la Red de Calidad, desde la oferta posible de la Institución: Elaboración de Normas, Capacitación, Sensibilización, Certificación y difusión. Y en particular las normas relacionadas con la Gestión de la calidad, ambiental y seguridad a las organizaciones que brindan servicios turísticos. (IRAM 30400 y 42100)

Se analizó la oferta del IRAM y la posibilidad de la firma de un convenio de complementación entre ambas instituciones. Finalmente se acuerda que la Red de Calidad convocará al IRAM, según la demanda de los distintos usuarios sin necesidad de un compromiso por escrito entre las instituciones.

6. FUNDACIÓN ARGENINTA

Se mantuvieron reuniones con el Jefe de Calidad, Ing. Agr. Guillermo G. Castro Feijóo.

Se analizó la oferta de la Fundación y la posibilidad de la firma de un convenio marco de complementación entre ambas instituciones. El Ing. Castro Feijóo manifestó el interés de formar parte de la Red de Calidad, entregó la documentación de los servicios ofrecidos y un contrato tipo para su análisis y se definió como se puede instrumentar la complementación.

Se convocó como acción puntual que se llevó a cabo:

16 de diciembre: Participación en la Capacitación al personal de los Centros CFI.

7. INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA (INTA)

Se tomó contacto con el Gerente de Operaciones, Ing. Paulo Gomez Riera. Se realizó una reunión con el Sr. Marcelo Bosch quien se manifestó muy interesado por el proyecto. Se mantienen conversaciones sin tener todavía ninguna propuesta concreta.

Las negociaciones con las distintas instituciones fueron llevadas adelante por los integrantes de la Red de Calidad, con la participación de la Lic. C. Carpentier como coordinadora del Programa Red de Servicios y del Lic. R. Daffinoti en representación del CFI, y en especial en los aspectos técnicos- contractuales.

3. CONTRIBUIR A CREAR LA RED NACIONAL DE CALIDAD CON NODOS PROVINCIALES

- a. Identificación de actores para realizar las Alianzas Estratégicas

A los actores ya identificados en punto 2, que tienen su Oficina Central en Buenos Aires y delegaciones en provincias, se agregaron los Colegios Profesionales de Ingeniería de cada provincia.

Se identificó a los Colegios Profesionales de la Ingeniería, Arquitectura y Agrimensura que están en todas las provincias, son entidades jurídicos- públicas no estatales, cuya misión es resguardar los intereses de la sociedad, mediante el contralor y no son asociaciones corporativas que tengan como objetivo la defensa de los derechos y conveniencias grupales o individuales de sus integrantes. Son entidades integradas y conducidas por pares de quienes se hallan sometidos al necesario contralor, son las que mejor defienden- por manifiestas razones de especialidad- los intereses de la comunidad y los de los profesionales. Entre sus matriculados se encuentra la capacidad técnica necesaria y son conocedores de la problemática local, por estar desempeñándose en ese medio. Por todas estas razones fueron elegidos para constituir nodos provinciales para la Red de Calidad.

Se realizó un relevamiento para localizar e identificar a las autoridades de cada Institución y se elaboró una base de datos que incluyera a los ya identificados en punto 2. Se confeccionó el documento C28 Sede de Socios Estratégicos en las Provincias (Ver Anexo I)

b. Acercar a los actores del sector privado o institucional

Realizada la identificación de los actores en Provincias se elaboró un documento, C26 Carta a Instituciones (Ver Anexo I) donde se realiza una síntesis del rol de cada actor. Dentro del esquema en el que el CFI asumirá el rol de creación y posterior articulación, utilizando las importantes herramientas que ya tiene en funcionamiento, como son las Redes de Producción, el sitio CFI con su vínculo a Negocios, y fundamentalmente la posibilidad de trabajar con sus Centros en provincia, motorizándolos como oferta interfase efectiva entre la oferta y la demanda.

Se elaboró un documento presentación C 40 Nota a los Colegios de Provincia, (Ver ANEXO I) que se envió con Carta a Instituciones, vía e-mail a 24 colegios

provinciales, al Instituto de Calidad de la Provincia de Jujuy y a la Asociación de profesionales de la Calida de la Provincia de Santa Fe.

Como resultado de esta convocatoria se mantuvo contacto con:

- El Colegio Profesional de Arquitectura e Ingeniería de Misiones, se realizó una video conferencia el 26/12/05 con la mesa Directiva presidida por el Ing. Luis Améndola.
- El Colegio Profesional de la Ingeniería y Arquitectura de Santiago del Estero. Se realizó una video conferencia el 24/12/05 con los miembros del Directorio presidido por el Ing. Víctor Laitan.
- El Instituto de Calidad de la Provincia de Jujuy. Se realizó una video conferencia el 06/02/06 con la participación de su presidente Ing. García, quien se comprometió a ser parte de la Red como un nodo provincial.

En todos los casos la entrevista fue muy positiva. Los integrantes de los colegios manifestaron su agradecimiento por la convocatoria que les hacía el CFI, que la veían como una oportunidad de integración con la comunidad local, relacionarse con problemáticas de otras provincias y tener la posibilidad tecnológica que le brindaban los Centros CFI. Que no tenían inconveniente en constituirse en nodos en provincia integrando la Red de Calidad, para ello el CFI enviará documento, C.42 Rev.0 Nota de Convocatoria y ellos enviarán nota de aceptación y menú de servicios y designación del coordinador a quien se le dirigirán las consultas de la Red. Las videos conferencia fueron coordinadas técnicamente por el Lic. R. Daffinoti; quien también participó explicando el rol del CFI junto al Ing. O. Petracco integrante de la Red de Calidad.

- Se mantuvo contacto vía e-mail con el Consejo Profesional de Ingenieros y Geólogos de Mendoza. Fuimos convocados a una reunión de su comisión de relaciones institucionales el martes 14 a las 20 hs en Mendoza.

4. IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS A LA RED DE SERVICIOS DE CADA ALIADO PROPUESTO

Dado el conocimiento previo de las instituciones públicas y privadas de quienes realizamos la búsqueda, y de la oferta técnica en calidad que cada una de ella podía ofrecer; se buscó que las instituciones que conforman el conjunto de aliados estratégicos, ofrecieran el más variado espectro de posibilidades en el campo de la calidad para cumplir con los objetivos propuestos por la Diagramación y puesta en funcionamiento de una Red de Calidad en las Provincias Argentinas del programa "Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global".

Un resumen de la oferta de cada una de las instituciones se lista a continuación:

UTN

22 Facultades Regionales en todo el país

7 unidades académicas

Laboratorios con y sin acreditación de ensayo, análisis y calibración.

Centros de I y D que ofrecen tecnologías relacionadas con:

La producción de bienes y servicios

La calidad

La normalización

El uso racional de los recursos

Preservación del medio ambiente

Estudios técnico-económicos

Capacitación

OAA

Tiene la misión de acreditar

Laboratorios (Ensayo, calibración y clínicos)

Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión (de la Calidad, Ambiental, Salud y Seguridad Ocupacional)

Organismos de Certificación de Productos

Organismos de Certificación de Personas

Organismos de Inspección

FUNDAPRE

Capacitación en calidad de los recursos humanos

Consultoría para implementación de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente

Implementación del Sistema de Gestión de excelencia contenido en las bases del Premio Nacional a la Calidad

Cursos de sensibilización en calidad

INTI

Las áreas comprendidas en la esfera de acción de cada coordinación son:

Región Centro: Córdoba – Santa Fe – Entre Ríos

Región Gran Cuyo: Mendoza – San Juan – San Luis – La Rioja

Región Patagónica: Tierra del Fuego – Santa Cruz – Chubut – Río Negro - Neuquén – La Pampa

Región NOA y NEA: Jujuy – Salta – Tucumán – Catamarca – Formosa – Chaco – Santiago del Estero – Corrientes y Misiones

Además cuenta con una red de Centros de Investigación y Desarrollo que entienden sobre carnes, celulosa, cereales, oleaginosas, envases, embalajes, caucho, lácteos, construcciones, física, metrología, etc.

Referente del Sistema Nacional de Calidad

Cooperación Tecnológica con Organismos Internacionales

Normalización y el control de Calidad y Seguridad de Productos

Programas de apoyo para el fomento regional

Programas de Innovación Tecnológica (PIT)

Adaptación y desarrollo de nuevos productos y procesos.

Impulsar el desarrollo industrial a través de la oferta de programas de innovación y asistencia que brinden soluciones integrales a los problemas del sector industrial

Promover el desarrollo y la transferencia de tecnología de la industria

Laboratorios con y sin acreditación de ensayos, análisis y calibración

IRAM

Brinda servicios de:

Normalización

Certificación de sistemas de gestión

Capacitación

Documentación

Cuenta con la Sede Central en Bs. As. y con 10 filiales y representaciones

IRAM NOA (San miguel de Tucumán)

IRAM POSADAS (Posadas, Misiones)

IRAM NUEVO CUYO (Mendoza)

IRAM LITORAL (Rosario, Santa Fe)

IRAM MEDITERRÁNEO (Córdoba)

IRAM BARILOCHE (Río Negro)

IRAM BONAERENSE (Tandil)

IRAM COMAHUE (Neuquén)

IRAM PATAGONIA (Comodoro Rivadavia, Chubut)

IRAM PUERTO MADRYN (Chubut)

IRAM AUSTRAL (Río Gallegos, Santa Cruz)

FUNDACIÓN ARGENINTA

Cuenta con la Sede Central en Bs. As. y 14 filiales en distintas provincias:

Buenos Aires Norte y Sur, Castelar, Corrientes, Cuyo, Córdoba, Misiones, Entre Ríos, NOA, Patagonia Norte y Sur, La Pampa y Chaco-Formosa.

Es una Institución civil, sin fines de lucro, orientada a promover, apoyar y fortalecer el desarrollo tecnológico agropecuario y la innovación en el ámbito rural, como medio para su revalorización, como espacio para el asentamiento de población y actividades económicas. Tiene como objetivo impulsar y fortalecer las actividades científicas y tecnológicas asociadas a la sustentabilidad de la producción agropecuaria, como manejo productivo y conservación de los recursos naturales como suelos, bosques, flora y fauna.; promover acciones en apoyo a las actividades del INTA referidas al desarrollo del medio rural, en cuestiones vinculadas con la organización y gestión de empresas, asociativismo productivo, microemprendimientos, minifundio y pobreza rural.

COLEGIOS PROFESIONALES

Sin entrar en detalle de los servicios que pueden ofrecer los profesionales de cada una de estas instituciones por la zona a la que pertenecen, podemos decir en forma general que ofrecen:

Consultoría

Capacitación

Auditorías

Facilitadores para la implementación de sistemas de Gestión (calidad, medio ambiente, seguridad social, turismo, etc.)

Uso adecuado de maquinaria agrícola

Etc.

5. PROPUESTA DE CONVENIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ALIANZAS INSTITUCIONALES PARA LA RED DE CALIDAD.

Se elaboraron los documentos para la firma de convenios siguiendo los requerimientos dados desde la coordinación:

Breve descripción de los objetivos institucionales de la organización propuesta.

Objetivos y alcances de la acción propuesta.

Beneficios para las redes de las acciones propuestas.

Programa de actividades.

Costo estimativo si lo tuviera.

Duración de las actividades.

De las instituciones que se previó firmar convenios la situación es:

UTN- El Lic. Daffinoti realizó la revisión final del último acuerdo. Se está a la espera de la firma del convenio CFI/UTN. La Red de calidad presentó un programa de actividades y el presupuesto tentativo hasta fin del año 2005 para detallar en los Anexos del acta complementaria del convenio marco. (Ver ANEXO I)

INTI- El Lic. Daffinoti realizó la revisión final está del documento para la firma del convenio que enmarcará las actividades de las tres Redes. Las autoridades del CFI inicialaron el documento y fue enviado al Lic. Lanzilliotta del INTI para seguir el tramite La Red de calidad presentó un programa de actividades y el presupuesto tentativo hasta fin del año 2005 para detallar en los Anexos del acta complementaria del convenio marco. (Ver ANEXO I)

FUNDACIÓN ARGENTINA- presentó convenio marco al CFI para su estudio e implementar el acuerdo. (Ver ANEXO I).

OAA- Se estudió la primera propuesta de convenio presentada por el OAA. Se devolvió con observaciones, C 6 Propuesta(Ver Anexo I) . Luego se convino con el OAA en no firmar un convenio, sino que en cada oportunidad que surgieran actividades específicas para el OAA se elaboraría el documento que diera marco a ese requerimiento específico, siguiendo los requerimientos generales.

Con respecto al resto de los socios estratégicos, se seguirá el criterio adoptado con el OAA.

Y en el caso de los Colegios Profesionales, se intercambiarán notas reversarles, en cada caso.

6. ELABORAR UN PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LA RED QUE INCLUYA PROPUESTAS PARA EL PORTAL CFI DE NEGOCIOS. PROPUESTAS DE LOS TEMAS A INCORPORAR EN EL DISEÑO DE UN PORTAL DE CALIDAD

Se elaboró un documento que tiene como fin identificar la estructura de campos y los posibles mecanismos de búsqueda que una base de datos de profesionales y Empresas requiere en el campo de la calidad a efectos de ser incorporados al portal en la Red de Calidad. C41 identificación de las características de una base de datos de la Red de Calidad. (Ver ANEXO I).

Como propuesta permanente para cuando se concluya el diseño y puesta en funcionamiento del portal es que se puedan linkear desde este portal a las páginas de los socios estratégicos y nodos pero con un acceso directo a los temas y servicios que estos ofrecen para la Red. Esto facilitará y hará mas sencilla la consulta de los usuarios, teniendo presente que son en general empresas Pymes.

Subir al Portal todos los documentos que elaboren las Redes o envíen como aporte.

7. ELABORAR UNA PROPUESTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE CONSULTAS O DERIVACIONES Y SU AJUSTE E IMPLEMENTACIÓN

Habiendo determinado que el personal que atiende en los Centros CFI no tienen en general formación en calidad y diseño, y que un conocimiento básico es necesario para poder atender a las personas que consultan sobre estos temas y poder responder a consultas sencillas y derivar al cliente en forma precisa, se elaboró un plan de acción común para ambas Redes, y las acciones que se realizaron para llevarlo adelante fueron:

1.

- Elaborar un glosario con la terminología que se usa en calidad C.2 (Ver Anexo I)
- Elaborar un documento con contenidos básicos sobre calidad.
Área calidad: Documento N° 1 C1. (Ver Anexo I).
- Enviar un listado de libros de consulta para aquellos que lo deseen. Se los envió a todo el personal de los Centros para su lectura y estudio

2. Sensibilizar a las personas que atienden los Centros CFI por video conferencias.

Se fijó que nos contactaríamos con 3 provincias en forma simultánea por vez. La forma que avanzaríamos sobre los contenidos: el Lic. R. Daffinotti explicaría el programa "Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global", y luego los responsables de las Redes de Calidad y Diseño expondrían sobre el programa que se llevaría a cabo que concluiría a fin de año con la capacitación presencial del personal de los Centros. Se evacuarían dudas sobre la documentación ya enviada.

Se dio la primera video conferencia el 29/04/05 a las provincias de La Rioja, San Juan y Mendoza y se continuó con:

04.05.05....Chubut, Santa Cruz, Tierra del Fuego

18.05.05....Córdoba, Entre Ríos, Santa Fe, La Pampa, Santiago del Estero.

23.05.05....Catamarca, Corrientes, Formosa, Jujuy, Misiones, Tucumán.

22.06.05....Río Negro.

3. Como se detectaron que los formularios para consultas tenían variantes según los Centros, y que además se pedía mucha información, por lo que el usuario nunca terminaba de completarlo. El resultado es tener datos incompletos del usuario. Esto llevó a que se diseñara el documento C32 Registro de Consulta (Ver Anexo I). La Rev. 2 que está en vigencia es el resultado de la propuesta inicial y el aporte del personal de los Centros cuando concurrieron a la capacitación en la Sede del CFI en Bs. As. Este documento está incorporado como un Anexo del Instructivo I-02 "Atención del Usuario".

4. El proceso de Atención del Usuario se esquematizó en un documento que se llamó C48 FLUJOGRAMA. La Rev. 3 que está en vigencia es el resultado de la propuesta inicial y el aporte del personal de los Centros Cuando concurrieron a la capacitación en la Sede del CFI en Bs. As.

Este documento está incorporado en la página 14, punto 7.2, Realización del Servicio, del Manual de Gestión Rev.3.

En este flujograma está esquematizado el proceso de atención al usuario para consultas sobre Redes de Calidad, Diseño y Exportación.

8. PROVEER INFORMACIÓN PARA ARTICULAR EL SISTEMA DE CONSULTAS DESDE LAS VENTANILLAS EN PCIAS. (CENTROS DE ACCESOS) EN LO REFERIDO A LA RED

Las acciones llevadas adelante para que el personal que atiende los Centros CFI: 1. pueda dar respuesta a los usuarios, 2. pueda ser articulador eficiente entre la demanda y la oferta y 3. dar continuidad a las acciones que ya se habían realizado, se acordó con el Lic. R. Daffinoti y la coordinación de Redes.

Estas acciones fueron:

Un curso presencial en Bs. As. a todo el personal de los Centros CFI. Se fijaron dos fechas; a cada una de ellas concurriría el 50% del personal de los Centros. El 15 y 16 de septiembre se realizó el primer curso. La asistencia fue de 20 participantes. Los contenidos, la duración de cada módulo, los docentes y la participación de los socios estratégicos están en el Programa de Capacitación CR1 (Ver Anexo I)

Se realizó una evaluación de la duración, contenido, presentación, exposición y material por cada una de las redes y de los socios estratégicos invitados. Se emitió un documento analizando los resultados -C50 Informe de Resultados- del primer curso de capacitación (Ver Anexo I)

Los socios estratégicos convocados fueron UTN, INTI y FUNDAPRE.

Al OAA no se lo convocó ya que la Ing. García había realizado dos video conferencias de sensibilización en calidad (10 provincias por vez) el 15 y 25 de agosto de 2005.

El 15 y 16 de diciembre se realizó el segundo curso. La asistencia fue de 19 participantes. Los contenidos, la duración de cada módulo, los docentes y la participación de los socios estratégicos están en el Programa de Capacitación CR2 (Ver Anexo I)

Se realizó, al igual que en el primer curso, una evaluación, se elaboró un documento - C54 Tabla de Resultados segundo curso- (Ver Anexo I).

Los socios estratégicos convocados fueron UTN, INTI, FUNDAPRE y FUNDACIÓN ARGENTININTA.

Con los resultados de las evaluaciones del primer curso, se planificó que el docente reforzaría los conceptos que se habían transmitido la primera vez y se amplió con un módulo elaborado especialmente para funcionarios del CFI y que llamamos C38 Curso Sensibilización Funcionarios "Incorporemos Calidad Constituyendo Redes de Servicio" (Ver G1 Anexo III)

Se trabajó además en forma intensa sobre el Manual de Gestión, Procedimientos e Instructivos.

9. IMPULSAR LA INCLUSIÓN EN LOS CENTROS PROVINCIALES DE LA METODOLOGÍA CALIDAD

Teniendo presente lo pedido en el punto y que el contrato tiene por objeto la diagramación y puesta en funcionamiento de una Red de Calidad en las Provincias Argentinas del programa "Red de Servicios Para la Competitividad de las Pymes en el mercado Global". Entendiendo que el fenómeno de la globalización, con el consecuente incremento en el intercambio de bienes y servicios y la redefinición del rol de los Estados produce en la actualidad profundas modificaciones en el sistema mundial.

Estos cambios pueden constituirse en una oportunidad para generar una transformación cultural tendiente al logro del desarrollo sustentable.

Al contar con una herramienta internacional consensuada tendiente a promover y difundir el concepto y la práctica de un Sistema de Gestión de Calidad, se constituye entonces en una manera concreta de contribuir al cambio estructural requerido. Para dar cumplimiento a este punto toda la documentación, capacitación y acciones llevadas a cabo con el personal de los Centros CFI se han realizado siguiendo la familia de Normas ISO 9000, pues las mismas se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces. Siguiendo este concepto se elaboró el Manual de Gestión y Procedimientos e Instructivos (como se verá en punto 13) para que el servicio del personal satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios. La Red de calidad incluyó en el programa de capacitación presencial la implementación y aplicación de los Procedimientos e Instructivos y sus Registros (como se vio en puntos 7 y 8).

10. FORMULACIÓN DE UN PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN EMPRESARIA

De acuerdo a lo solicitado por la Coordinación se preparó una presentación en power point que se llamó "Incorporemos calidad constituyendo redes de servicio" para sensibilizar en calidad a los coordinadores de los grupos productivos que están

trabajando en San Juan y para exponer en el Auditorium de Expodinámica del Norte 2005, en Perico, Provincia de Jujuy.

El 10 de junio el Ing. Petracco y la Ing. Couto viajaron a San Juan y Jujuy respectivamente para dar los cursos. Se elaboró un documento conjunto con los resultados: "Informe viaje a Jujuy y San Juan", 17/06/05 (Ver Anexo I)

Del Análisis de los resultados obtenidos por estas acciones, se modificó la presentación en power point y se planificó una nueva capacitación a los coordinadores en San Juan.

El 12 de julio viajó a San Juan el Ing. Petracco para dar el curso. Se elaboró un documento con los resultados: "Informe Viaje a San Juan", 15/07/05 (Ver Anexo I)

Solicitado por la coordinación se elaboró un documento-propuesta de la Red de Calidad, C.18 Capacitación para facilitadores de grupos productivos (Ver Anexo I).

Pedido por el Arq. Barrón se realizó una reunión para definir la posible participación de las Redes en el evento FERINOA 2005.

Se propuso la participación de la Red de Calidad y algunos socios estratégicos.

Las actividades de la Red de Calidad fueron canceladas por las autoridades y se aceptó la participación de los socios estratégicos: FUNDAPRE, OAA, UTN y el INTI.

La Red de Calidad realizó la convocatoria y coordinación para la participación de los socios estratégicos en el evento de FERINOA. Se adjunta programa general CR6 preparado por la coordinación donde están detallados los contenidos, tiempo y expositores presentados para el miércoles 12 de octubre 2005 por la Red de Calidad (Ver Anexo I).

Finalmente el programa no se llegó a completar, pues al modificarse el Anexo I, Plan de Trabajos, este punto fue prácticamente sustituido por los puntos, 17 y 18 del Nuevo Plan, cuyos requerimientos son más amplios que este punto 10. Como se verá más adelante los puntos 17 y 18 se ejecutaron.

11. IMPULSAR LA INCORPORACIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES EN LA RED, EN EL DIRECTORIO DE EMPRESAS DEL PORTAL

La incorporación de las Empresas a la Red, se realiza por los Centros CFI, ya sea que se contacten a través de los eventos de calidad o por presentarse como usuarios, a realizar consultas; en ambos casos se le requerirá los datos usando la planilla Registro de Consulta.

Se elaboró un documento C.41 que tiene como fin identificar la estructura de campos y los posibles mecanismos de búsqueda en una base de datos de profesionales y Empresas en el Campo de la calidad a ser incorporados en el Portal.

El ajuste y puesta en funcionamiento de lo propuesto no pudo concretarse por que el Portal aún no está funcionando.

12. CONFECCIÓN DE LA AGENDA CONSENSUADA E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA EN LOS CENTROS DE ACCESO

En conjunto las tres redes (Calidad, Diseño y Exportación) y la coordinación del programa "Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global), definieron la agenda para llevar adelante la incorporación de los centros CFI al programa.

En forma genérica los pasos eran:

- Informar del programa
- Sensibilizar
- Envío de contenidos
- Capacitación presencial
- Soporte desde las distintas redes a los requerimientos de los Centros
- Seguimiento del SGC aplicado

En el detalle de las acciones realizadas que se describen en el presente informe se muestra, para la Red de Calidad, el cumplimiento de la agenda.

13. PREPARACIÓN DE MANUALES Y CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LOS CENTROS EN PROVINCIA, EN SU PARTICIPACIÓN EN LA COMPONENTE CALIDAD

Partiendo de la premisa de que los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente, pueden proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas, y proporcionar confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente, es que se elaboraron el Manual de Gestión y los Procedimientos e Instructivos siguiendo las directrices de la familia de Normas ISO 9000.

Al Manual de Gestión se lo denominó de esa manera porque se entendió que en esta etapa no cumplía con la totalidad de los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2000. Pero que, según se vayan completando en las sucesivas etapas, permitirá certificar a los Centros CFI según ISO 9001: 2000 para atención al público (cliente externo).

Mientras tanto el tener definido un proceso, trabajar con procedimientos e instructivos, llevar registro de las actividades y tener fijados los objetivos de calidad, permitirá al personal involucrado una familiarización de trabajar según normas.

En la última reunión mantenida el 08/11/05 con el Lic. Daffinoti (designado Representante por la Dirección) y sus asistentes: Lic. Kasztelan y Lic. Filadoro, se completó el análisis de la Rev. 0 del MG y se acordó imprimir la Rev. 1, que sería sometida a consulta en el curso del 16 de diciembre al personal de los Centros CFI.

De la consulta surgieron pequeños cambios, que se realizaron y se editó la Rev. 3, 30/01/06 (Ver Anexo II). En cuanto a los Procedimientos e Instructivos las revisiones vigentes son las indicadas en cada documento (Ver Anexo II).

Para los Cursos de capacitación (Ver puntos 7,8,9,12)

14. CONTRIBUIR DESDE LA RED DE SERVICIOS DE CALIDAD A LA DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y ALCANCE PARA UN EVENTO DE LANZAMIENTO DE LOS PROGRAMAS CON PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PROVINCIAS

15. CONFECCIÓN DE LA AGENDA DE CALIDAD DEL EVENTO

16. IDENTIFICACIÓN DE DISERTANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS

Se trabajó con la Coordinación la manera de insertar la Red de Calidad en el evento, y contribuir a la definición de los objetivos y alcance, para el lanzamiento de los programas con participación de todas las provincias.

Se realizaron consultas con los socios estratégicos para identificar a los disertantes nacionales y extranjeros.

No se completó el plan de trabajo pues en la Reunión Quincenal de Redes, el día 15 de junio de 2005, fuimos informados por el Lic. Daffinoti (según consta en punto C de la minuta), que los eventos habían sido cancelados. Minuta Redes N° 3 (Ver Anexo I)

Cada Red debería trabajar con el Lic. Daffinoti en las sugerencias para los cambios contractuales. Del resultado de esas reuniones se elevó un documento con una propuesta C 16-04.07.05 Propuesta. (Ver Anexo I)

17. ESTUDIAR LAS CARACTERISTICAS Y NECESIDADES DE LOS POSIBLES DESTINATARIOS DE CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN EN CALIDAD A FÍN DE LOGRAR SER AGRUPADOS EN TRES GRUPOS DIVERSOS. SE DEFINIRÁN LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MISMOS.

El punto 17 del contrato original que pedía “CONCLUSIONES DEL EVENTO Y FORTALECIMIENTO DE LA RED CONFORMADA” fue sustituido según el Acta del día 23 de septiembre donde se acuerda en artículo primero reemplazar esta tarea (17) con un nuevo texto y agregar los puntos 18,19 y 20 (Ver Anexo I)

- De la experiencia recogida en las acciones propias desarrolladas en los cursos de sensibilización realizados en: 1- San Juan, para coordinadores de Grupos Productivos, 2- Jujuy, para pequeños productores, y las video conferencias realizadas con el personal de los Centros CFI.
- De la experiencia recogida por las acciones llevadas adelante por la Red de Diseño y los resultados obtenidos en el dictado de los primeros módulos del programa de capacitación en comercio exterior.
- Dado que el abordaje de la temática resulta complejo y multifacético, que el logro de un resultado significativo conlleva una importante dificultad y que resulta fundamental tender al logro de la adecuada, balanceada y permanente participación en el proceso de los actores que conformarán la “Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global”:

La Red de Calidad realizó la estratificación, definiendo a tres grupos posibles de ser sensibilizados con un curso de capacitación en calidad:

Funcionarios del CFI y Provinciales. De nivel medio.

Empresarios Pymes del sector agroindustrial.

Empresarios Pymes del sector manufacturero.

El objetivo es aportar el capital de conocimientos mediante la incorporación de los conceptos de calidad y certificación a los sectores involucrados con la finalidad de promover el desarrollo local, la adecuación de la producción a las normativas vigentes, el mejoramiento de la calidad de productos tanto para el consumo interno como para la exportación. En la tabla siguiente se fijó la duración teórica y N° de módulos. El tiempo se deberá ajustar en función del sistema que se decida usar para la difusión. La síntesis ejemplificativa es a través de un power point.

Grupo	Duración	Contenido
1	2 módulos de 1 ½ Hs	Conceptos generales de los SGC. Aplicación Sector manufacturero y Agroindustrial
2	2 módulos de 1 ½ Hs	Conceptos generales de los SGC
3	2 módulos de 1 ½ Hs	Conceptos generales de los SGC. Aplicación al sector manufacturero

18. PREPARAR EL MATERIAL DIDACTICO NECESARIO ADAPTADO PARA LAS CARACTERISTICAS Y NECESIDADES DE CADA UNO DE LOS GRUPOS DEFINIDOS. SE EVALUARÁN LOS RECURSOS NECESARIOS PARA SU SENSIBILIZACIÓN EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS Y METAS PERSEGUIDOS POR EL PROGRAMA.

Se preparó el material didáctico para los tres grupos definidos, siguiendo los lineamientos definidos en el punto 17.

El título general "Incorporemos Calidad constituyendo Redes de Servicio".

G1- Funcionarios del CFI y provinciales. De nivel medio (34 filminas)

G2- Empresarios Pymes del sector agroindustrial (Agroalimentos- 36 filminas)

G3- Empresarios Pymes del sector manufacturero (Manufacturas- 32 filminas)

El material está presentado en power point (ver Anexo III)

El G1 en su última versión fue utilizado para la Capacitación del personal de los Centros CFI que se realizara en Bs. As.

19. PLANIFICAR EL DICTADO DE LOS CURSOS A PARTIR DE LAS DEMANDAS DE LOS TRES GRUPOS DEFINIDOS, EJECUTANDO UN PRIMER CICLO DE CAPACITACIÓN EN LOS CENTROS CFI.

Una vez completados los tres cursos se informó en las reuniones quincenales a través de la coordinación de roles, que está disponible todo el material didáctico elaborado (según punto 18) para el dictado de cursos en los distintos programas que se llevan adelante en el CFI, ya sea en Sede Central o en los Centros en Provincia.

La planificación solicitada no se llevó a cabo pues ante la falta de demanda no hubo oportunidad de realizarla.

En los cursos planificados para el personal de los Centros CFI, los integrantes de la Red de Calidad expusieron el módulo G1.

20. IDENTIFICAR DISERTANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS PARA LA REALIZACIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS INDIVIDUALES DE LA RED DE SERVICIOS.

La Red de Calidad en conjunto con los socios estratégicos, como queda demostrado a lo largo del informe, participaron en varias video conferencias, ya sea para difundir conocimientos de calidad o la implementación de las Redes.

Dado el nivel técnico y el tamaño de las organizaciones de los socios estratégicos, podemos decir que existe una disponibilidad permanente de disertantes en los más variados temas técnicos y económicos.

Por lo que se está en condiciones de ofrecer disertantes para la realización de video conferencias ante una demanda concreta desde los posibles usuarios (Redes de Servicios, sectores productivos, etc.), y en función de ello se hará una planificación y propuesta.

CONCLUSIONES

Completados los objetivos propuestos y a modo de consolidar y complementar lo ya realizado, creemos oportuno recomendar una serie de acciones que deberían llevarse a cabo, en distintas instancias y niveles, para fortalecer los vínculos establecidos, dentro y fuera de la organización, que permitirá visualizar las Redes de Servicio, y por consiguiente, que las mismas cumplan con el rol previsto.

Estas acciones las podríamos resumir en:

1. Incluir en los cursos de sensibilización en calidad, a la mayor cantidad posible de funcionarios de nivel medio del CFI, pues esto le dará difusión y ayudará a la consolidación de las Redes de Servicio.
2. Capacitar en forma sistemática al personal de los Centros CFI con contenidos que abarquen a las tres Redes, para un fluido desempeño en los -ahora- Centros de Negocios CFI.
3. Dar soporte y hacer un seguimiento al personal de los Centros en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Seleccionar tres o cuatro Centros para trabajar intensamente con ellos en el SGC para que en el término de un año certifiquen la Norma ISO 9000:2000 y luego difundirlo al resto de los Centros.
4. Completar las instancias administrativas con los socios estratégicos, para permitir la firma de los convenios pendientes.
5. Elaborar un mapa llamado Redes de Servicio, ofreciéndolo al sector productivo, donde se identifiquen en cada provincia los nodos, estableciendo qué servicios ofrecen. Este mapa debería "subirse" al Portal cfi-negocios.
6. Comprometer a los Centros CFI o Coordinadores provinciales a la identificación de posibles nodos, y luego, con los integrantes de las Redes, realizar su selección y proponerlos como nodos.
7. Aprovechar la capacidad técnica y tecnológica de los socios estratégicos para la realización de eventos de promoción de las Redes de Servicios en los Centros CFI.