

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Programa:

**“RED DE SERVICIOS PARA LA COMPETITIVIDAD
DE LAS PYMES
EN EL MERCADO GLOBAL”**

**Asistencia para Coordinar la implementación de las
Redes de Servicios en el Programa**

Informe Final

Expediente N ° 67500004

EXPERTO: María Cristina Carpentier

Julio 2007

MEMORANDUM A.G. 2966.

A la señora Jefa del Area
Red de Información
Lic. Alicia Rapaccini

De la señora
Jefa del Area Gestión
Dra. María Luisa Aniceto

Ref.: Informe Final

Remito: RED DE INFORMACION

Estudio: Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global.

Provincia: CFI

Experto: Lic. María Cristina Carpentier

Expediente: 6750 00 04

Area Técnica: Redes de la Producción Regional

Actuación: 8013 / 07

Daffinoti
Ruben Antonio

Atentamente.

por fijate por otros miembros

Dra. MARIA LUISA ANICETO
JEFE AREA GESTION
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Area Gestión,

de julio de 2007.

dis. una
Dese
horas
no
con
no
de

ÍNDICE

OBJETIVO.....	4
FINALIDAD.....	4
OBJETIVO PARTICULAR.....	4
PLAN DE TAREAS.....	5
1. Coordinación general de la consolidación de la Red de Servicios:	
Socios Estratégicos y Nodos Provinciales.....	5
1.1. Servicios para la Exportación.....	6
1.2. Red de Servicios para la Gestión de Calidad.....	6
1.3. Red de Servicios para el Diseño.....	6
2. Coordinación para la construcción de la Red.....	7
2.1. Seguimiento de las instancias administrativas con los Socios Estratégicos, los Expertos y los Coordinadores Regionales para lograr la firma de acuerdos y concluir los convenios pendientes.....	7
2.1.1. Ámbito nacional.....	8
2.1.2. Ámbito provincial.....	8
Capacitaciones realizadas durante 2007.....	9
3. Coordinación del programa Centros CFI para la construcción de la interfase oferta-demanda.....	9
3.1. Refuncionalización.....	9
3.2. Ventanilla del Portal Negocios.....	10
3.3. Sistema de Derivación.....	10
3.4. Capacitación del personal de los Centros.....	10
Material difusión de la nueva imagen de los Centros:.....	11
3.5. Coordinación en la formulación de un programa de difusión y capacitación.....	11
4. Coordinación para el rediseño del Web Site Negocios.....	11
4.1. Etapa de Transición – Búsqueda de asesoramiento.....	11
4.2. Rediseño del Sitio.....	12
4.3. Coordinación de las actividades para la puesta <i>on line</i> del material provisto por los Expertos, sugerido por el experto en portales por el asesoramiento contratado.....	13
4.3.1. Recibir información para mapa nacional de las tres Redes.....	13
4.3.2. Recibir información, artículos de los Expertos y/o de terceros.....	13
4.3.3. Recibir información para <i>newsletter</i>	13
4.3.4. Coordinar la actualización de la agenda de eventos nacionales e internacionales para el portal.....	13
5. Centros CFI – Nueva imagen – Nueva Misión.....	13
Material de difusión de la actividad de los Centros.....	15
Curso de extensión Gestión Tecnológica para Pymes.....	15
5.1. Propuesta de actividades a desarrollar en los Centros en las distintas etapas de su refuncionalización.....	15
5.2. Propuesta de agenda de reinauguraciones.....	16
5.3. Inducir las actividades presenciales y videoconferencias propuestas.....	16
5.4. Coordinación en la formulación de un programa de difusión y capacitación.....	16
6. Consolidación del proyecto de refuncionalización con miras a la certificación de Calidad en el servicio de atención al usuario.....	16
6.1. Coordinación de las tareas conducentes a la conformación de la planta de personal, su capacitación en servicios de atención al usuario y la correspondiente	

implementación de métodos mensurables	17
7. Capacitación	17
7.1. Coordinación de las necesidades de capacitación en conjunto con las Redes de Comercio Exterior, Diseño y Calidad	17
7.2. Coordinación de la aplicación del programa de capacitación para Coordinadores de Grupos Productivos	17
Curso de extensión Gestión Tecnológica para Pymes	17
7.3. Construcción de una agenda consolidada de eventos	18
8. Propuesta y coordinación de tareas entre los distintos módulos del programa para la generación del sistema de consultas – Socios Estratégicos	18
9. Participar de eventos internacionales o nacionales que amplíen la perspectiva de la construcción de la Red de Servicios	18
10. Propuesta de eventos nacionales e internacionales para el fortalecimiento de las Redes	19
11. Resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referentes a todo el período del contrato. Red de Diseño y Red de Calidad	19
Anexo 1: sitios Centros CFI. Portadas	doc. aparte
Anexo 2: ciclo de actividades: conferencias, videoconferencias, talleres, cursos y clínicas sectoriales. Segundo semestre 2007	doc. aparte
Anexo 3: Red de Diseño, Red de Calidad: resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referente a todo el período del contrato	doc. aparte
Anexo 4: "subprograma de capacitación para la mejora de la competitividad de las pymes". Videoconferencias: ¿cómo exportar a Japón?	doc. aparte
Anexo 5: informe del ciclo de conferencias y videoconferencias. Informe de resultados	doc. aparte
Anexo 6: avisos Curso de Extensión Tecnológica para Pymes	doc. aparte
Anexo 7: difusión en prensa del Curso de Extensión Tecnológica para Pymes	doc. aparte
Anexo 8: centros CFI: piezas de comunicación	doc. aparte
Anexo 9: Curso de Extensión Tecnológica para Pymes: plataforma educativa del curso de extensión e informes recibidos	doc. aparte
Anexo 10: manual de procedimientos y cursograma del curso de extensión	doc. aparte
Anexo 11: discurso de inauguración	doc. aparte
Anexo 12: cronograma	doc. aparte
Anexo 13: taller asociatividad: metodología y planilla de actividades en provincia	doc. aparte
Anexo 14: Concurso de Diseño. Productos de diseño con identidad local	doc. aparte

OBJETIVO

Consolidar y complementar la construcción de la Red de Servicios iniciada en la etapa anterior llevando a cabo una serie de acciones con el objetivo de fortalecer los vínculos establecidos –dentro y fuera de la organización– para visualizar la Red y, por consiguiente, que la misma cumpla con el rol previsto en el presente programa.

Coordinar las acciones con los Socios Estratégicos ya identificados y afianzar el rol de interfase de los Centros CFI, comenzando la etapa de relación directa con la demanda de Servicios.

Construir una organización eficiente en la llegada de los Servicios a las Redes de la producción ya existentes.

FINALIDAD

Apoyar al desarrollo nacional, con la incorporación de los conceptos de Diseño, Innovación, Calidad y Certificación a las producciones y servicios provinciales, mediante la acción de vinculación a llevar adelante en los Centros CFI – Portal CFI – Negocios.

OBJETIVO PARTICULAR

Coordinación de tareas en el programa *Red de servicios para la competitividad de las pymes en el mercado global* conformando las Redes de conocimiento apropiadas –dentro y fuera del CFI–.

Diagramación de centros provinciales como interfase de oferta y demanda en el funcionamiento de las Redes de Calidad, de Diseño y de Comercio Exterior.

Coordinar la conformación de Redes provinciales de CALIDAD, DISEÑO e INNOVACIÓN.

PLAN DE TAREAS

1. Coordinación general de la consolidación de la Red de Servicios: Socios Estratégicos y Nodos Provinciales

El desarrollo de la tarea de coordinación permitió interactuar con los siguientes protagonistas de la construcción de Redes:

- Equipo Calidad: Ings. Omar Petracco y Cristina Couto.
- Equipo Comercio Exterior: Cdtor. Aldo Fratolocchi.
- Equipo Diseño: Arqs. Ana Scotto – Ricardo Blanco – DI Juan Kayser.
- Equipo CFI: Lic. Rubén Daffinoti – Lic. Mónica Di Feo – Lic. Sebastián Fruchart.
- Equipo UTN: Ing. Rudy Grether.
- Socios Estratégicos: CMD – INTI – INTA – ArgenINTA – FUNDAPRE.
- Equipo Área Sistemas CFI: Ing. Jorge López – Lic. Fernando De Sousa.
- Equipo de Referentes Provinciales: Nilda Torti (Neuquén, Chubut, La Pampa, Río Negro, Santa Cruz, Tierra del Fuego), Raquel Carlino (Jujuy, Tucumán, Salta, Catamarca, La Rioja, Sgo. del Estero), Viviana Lorenzo (Misiones, Formosa, Entre Ríos, Chaco, Corrientes, Santa Fe), María Angélica Matenett (Córdoba, Buenos Aires), Gladys Novello (San Juan, Mendoza).
- Centros CFI provinciales.

A lo largo del presente contrato se mantuvieron reuniones quincenales con los consultores a cargo de las tres Redes y con los integrantes del equipo CFI que coordinaba nuestra actividad.

Esta frecuencia se intensificó –durante los meses de marzo y abril– con motivo del lanzamiento del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.

El curso de extensión requirió durante cuatro meses la presencia diaria (martes a viernes) del equipo Carpentier en la sala de videoconferencias del segundo piso de la Sede Central en el horario de 14.30 a 17 hs.

El curso fue dictado a 20 provincias, simultáneamente en todo el país, por lo que también demandó reuniones de ajuste con UTN –nuestro Socio Estratégico del curso de extensión–

Así como diversas reuniones a través del sistema de video conferencia para capacitar Tutores y personal de los Centros CFI e instruir a los mismos en la utilización de la plataforma educativa.

Un cronograma de visitas a provincias por parte de los equipos: CFI (Lic. Rubén Daffinoti – Lic. Mónica Di Feo – Lic. Sebastián Fruchart); UTN (Ing. Rudy Grether – Lic. J. P. Grammatico); **Carpentier**. Este cronograma demandó la presencia de integrantes de los diferentes equipos en las provincias durante alrededor de 30 días. Esta información se aprecia en el anexo 13.

1.1. Servicios para la Exportación.

El desarrollo del contrato es informado en forma separada por el consultor de Comercio Exterior.

El objeto del presente documento es dar cuenta de la interacción con la Red de Servicios, por lo que podemos decir que los productos principales de este período son los siguientes:

- Capacitación a Centros CFI.
- Gestión y puesta en marcha de la base de datos PAR (Plataforma de Alto Rendimiento).
- Preparación del módulo de Comercio Exterior y su dictado con la presencia de los siguientes profesionales: Lic. Marcelo González, Lic. Ignacio Viton, Lic. Pablo Pirota, Dr. Fernando Vodeb, Cdtor. Jorge M. Accorsi.
- Identificación y evaluación de los Nodos de la materia en provincia.
- Propuesta de actividades conjuntas con los Socios Estratégicos por los Sres. Aldo Fratolocchi y Sebastián Fruchart.
- Programa de actividades para el 2007 para su evaluación.
- Ciclo de conferencias y videoconferencias y clínica sectorial para el segundo semestre 2007 (Anexo 2).

1.2. Red de Servicios para la Gestión de Calidad

El desarrollo del contrato es informado en forma separada por el consultor de Calidad.

El objeto del presente documento es dar cuenta de la interacción con la Red de Servicios, por lo que podemos decir que los productos principales de este período son los siguientes:

- Capacitación a Centros CFI.

- Preparación del módulo de Calidad y su dictado con la presencia de los siguientes profesionales: Ing. González Castro Feijoo, Arq. Daniel Beltrami.
- Identificación y evaluación de los Nodos de la materia en Provincia.
- Capacitación por video conferencia a los Tutores de la materia.
- Ciclo de conferencias y videoconferencias y clínica sectorial para el segundo semestre 2007.

1.3. Red de Servicios para el Diseño

El desarrollo del contrato es informado en forma separada por el consultor de Diseño.

El objeto del presente documento es dar cuenta de la interacción con la Red de Servicios, por lo que podemos decir que los productos principales de este período son los siguientes:

- Capacitación a Centros CFI.
- Preparación del módulo de Diseño y su respectivo dictado.
- Identificación y evaluación de los Nodos de la materia en Provincia.
- Capacitación por video conferencia a los Tutores de la materia.
- Programa de capacitación de curso y clínicas con los siguientes Socios Estratégicos: INTI, CMD.
- Ciclo de conferencias y videoconferencias y clínica sectorial para el segundo semestre 2007.
- Workshop con artesanos a cargo de la diseñadora Martine Bedin (Anexo 2).
- Lineamientos y bases para el concurso *Productos de Diseño con Identidad Local* (Anexo 15).
- Participación en las videoconferencias con la Embajada Argentina en Japón y el CMD.

2. Coordinación para la construcción de la Red

2.1. Seguimiento de las instancias administrativas con los Socios Estratégicos, los Expertos y los Coordinadores Regionales para lograr la firma de acuerdos y concluir los convenios pendientes

2.1.1. Ámbito nacional

Las acciones tendientes a la firma de convenios a nivel nacional son las siguientes:

- UTN: se firmó el convenio y se cumplimentó la primera tarea con el lanzamiento del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* y su respectiva plataforma educativa a distancia diseñada por UTN, con el aporte de contenido de los consultores de la Red de Servicios.
- INTI: a la espera de resolución por parte del CFI. No obstante, el equipo de Diseño está elaborando un plan de capacitación con este Socio Estratégico.
- CMD: aún no se ha firmado el convenio. El CMD se ha mostrado muy interesado en la firma de un acuerdo de cooperación. No obstante, se encuentran disponibles las bases para un concurso nacional de Diseño con la participación de esta institución. Asimismo, se están preparando algunas acciones puntuales de capacitación como incubadoras de empresa y clínicas sectoriales que podrían contar la presencia de los expertos del CMD.
- Acciones Culturales de la Ciudad de Bs. As. y CMD: las autoridades de estos organismos asistieron a las videoconferencias organizadas en el CFI y realizada con la Embajada Argentina en Japón con miras a la participación de 100 % Design en Tokio.
- Embajada Argentina en Japón: se trabajó en colaboración en vistas a Diseño Argentino en Japón en el 2008.

2.1.2. Ámbito provincial

Se realizaron acciones de capacitación a nivel provincial a todos los Centros CFI participantes del curso de extensión.

El día 9 / 5 pasado de 10:00 a 12:00 horas se capacitó a los tutores de los módulos Calidad y Liderazgo del grupo de provincias A, a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI en función del inicio del segundo ciclo del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.

El día 9 / 5 pasado de 14:00 a 16:00 horas se capacitó a los tutores de los módulos Calidad y Liderazgo del grupo de provincias B a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI en función del inicio del segundo ciclo del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.

Capacitaciones realizadas durante 2007

El día 14 / 2 pasado de 10:00 a 12:00 horas se capacitó al personal de los Centros CFI (grupo A) en lo relativo al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI. La videoconferencia contó con la participación de los Ing. Gómez y Camussi desde el Centro CFI Santa Fe.

El día 14 / 2 pasado de 14:00 a 16:00 horas se capacitó al personal de los Centros CFI (grupo B) en lo relativo al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI. La videoconferencia contó con la participación de los Ing. Gómez y Camussi desde el Centro CFI Santa Fe.

El día 22 / 2 pasado de 10:00 a 12:30 horas se capacitó a los Tutores (grupo A) en lo relativo al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI. La videoconferencia contó con la participación de los Ing. Gómez y Camussi desde el Centro CFI Santa Fe.

El día 22 / 2 pasado de 14:30 a 17:00 horas se capacitó a los Tutores (grupo B) en lo relativo al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI. La videoconferencia contó con la participación de los Ing. Gómez y Camussi desde el Centro CFI Santa Fe.

El día 1 / 3 pasado de 10:00 a 12:30 horas se capacitó a los Tutores en lo relativo al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI que por diferentes motivos no participaron en las videoconferencias anteriores.

En total, a la fecha se sostuvieron 15:30 horas de videoconferencias en relación al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.

3. Coordinación del programa Centros CFI para la construcción de la interfase oferta-demanda

3.1. Refuncionalización

En este período, se concluyó la colocación en todos los Centros CFI de la nueva imagen gráfica diseñada para la nueva misión de los Centros CFI. Coincidentemente con esta tarea, en varias provincias se realizaron trabajos de remodelación de los espacios y pintura.

Motivado por el cambio en el objetivo de la tarea diaria de los Centros CFI, se reubicaron las computadoras personales –anteriormente colocadas en forma de locutorio en una sala *ad hoc* dentro de los centros– que permitía tanto el acceso a Internet como la capacitación.

Asimismo, se modificó el nombre de los Centros. Actualmente, se denomina a los mismos Centros CFI en lugar del anterior Centros de Acceso.

La nueva misión ha definido a los Centros CFI como interfase entre la oferta y la demanda del mundo de la producción.

En este período, se han relocalizado los centros de Entre Ríos, Neuquén y Córdoba.

3.2. Ventanilla del Portal Negocios

No se avanzó en este punto.

3.3. Sistema de Derivación

Los empleados de los Centros CFI están derivando a los Expertos de cada área las inquietudes y consultas atinentes a las tres Redes planteadas por el empresariado que se acerca oportunamente al Centro CFI.

Esta tarea de derivación estará a cargo de los Nodos provinciales. En caso de que los Tutores del curso de extensión acepten su conversión a Nodos, el presente programa contaría con 80 Nodos a lo largo del país.

3.4. Capacitación del personal de los Centros

La totalidad del personal de los Centros CFI debió cursar el curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*. De esta manera, obtendría el correspondiente certificado de asistencia. En determinados casos no se ha cumplido este objetivo ya que algunos Centros CFI no contaban con el personal suficiente para atender al público y asistir al curso de extensión simultáneamente.

Los días 27-28/6 se capacitó al personal de los Centros CFI en lo relativo a la carga de información provincial en el sitio cfired-negocios.org.ar link Centros CFI. Esta capacitación se realizó a través del sistema de videoconferencia desde Sede CFI (Anexo 1).

A través del link Centros CFI, se desplegará un mapa que posibilitará a los visitantes acceder a información de cada una de las provincias.

Esto significará acceder a información destacada en el ámbito de los quehaceres propios del CFI, conocer las acciones del organismo en las provincias y acceder a la agenda de actividades de cada Centro CFI.

Asimismo, a través de un login (acceso restringido) todos los Centros CFI compartirán información de interés institucional de carácter privado.

Material difusión de la nueva imagen de los Centros:

El departamento de IMAGEN del CFI, teniendo como base los requerimientos solicitados por esta Coordinación, preparó las piezas de comunicación de los Centros CFI y del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* (Anexo 8)

Al presente no se cuenta con el material referido a la nueva actividad de los Centros CFI.

Este material aún no ha sido aprobado por la Secretaría General del CFI.

En cambio, el material de difusión del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* ha sido distribuido en tiempo y forma a todas las provincias participantes del mismo.

3.5. Coordinación en la formulación de un programa de difusión y capacitación

Se circuló un programa de actividades de sensibilización y jornadas temáticas correspondientes en el marco de la reinauguración de los Centros CFI.

A la espera de la aprobación de este programa de actividades así como de su correspondiente presupuesto por parte de las autoridades de CFI.

4. Coordinación para el rediseño del Web Site Negocios

4.1. Etapa de Transición – Búsqueda de asesoramiento

En este período se ha solicitado y obtenido asesoramiento sobre el link a los centros CFI desde el sitio en cuestión, con el objetivo de vincular información provincial actualizada cargada por el personal de los Centros CFI, como forma de mantener los sitios www.cfi-red.org.ar y www.cfirred-negocios.org.ar vigentes en el suministro de información provincial.

Los expertos de software del proyecto Centros CFI han puesto operativo los links correspondientes en todas las provincias.

Con anticipación a la capacitación para realizar la carga de información, se distribuyó el instructivo de capacitación a los Centros CFI.

La capacitación fue realizada (ver punto 3.4.). Al término del presente contrato se están realizando las correcciones necesarias con los expertos correspondientes.

Queremos destacar la importancia que esta innovación tendrá en la forma de comunicación entre los Centros CFI y la Sede Central. Principalmente, la posibilidad de acceder a la

información provincial, la tarea de los Centros CFI, la agenda de los Centros CFI en forma descentralizada.

Cabe destacar que los señores Jorge López, Rubén Daffinoti y la Coordinación General del presente programa trabajaron en el proyecto superando las dificultades.

De esta forma se concretan las gestiones realizadas por la Coordinación General del presente programa –que mantuvo reuniones con los responsables del área SISTEMAS del CFI y con quienes fueran designados por la Dirección de Coordinación del organismo para llevar adelante las tareas sugeridas en el año 2005–.

Se tuvieron en cuenta las proposiciones realizadas por los consultores externos del departamento de IMAGEN del CFI quienes produjeron un documento sugiriendo no hacer intervenciones comprometidas hasta no obtener la aprobación del PLAN GENERAL DE IMAGEN que contempla los sitios www.cfi-red.org.ar y www.cfired-negocios.org.ar entre otras piezas de comunicación.

En este contexto analizaron nuestra propuesta de intervención e hicieron interesantes aportes desde el color, la diagramación y el contenido.

Se redactó un documento y se circuló al equipo externo de creación de software el requerimiento en cuestión.

4.2. Rediseño del Sitio

Tal como lo informáramos con anterioridad, la intervención aprobada se refiere solamente al link *Centros CFI* y a la carga de *Documentos*.

Esto permitiría que cada Centro CFI provincial produzca, cargue y aloje información local contribuyendo con la obtención de información nacional actualizada.

Las actividades de los Centros CFI y el propio quehacer del CFI se reflejarán diariamente a través de esta propuesta.

Si bien esta intervención no refleja aún el mapa de los Nodos de las Redes ni la evolución de la Redes dentro del sitio, es un claro indicio de la dirección a tomar al respecto.

Cabe aclarar que la presente intervención también beneficia al sitio institucional, dado que desde el sitio www.cfired.org.ar se podrá acceder a la misma información.

4.3. Coordinación de las actividades para la puesta *on line* del material provisto por los Expertos, sugerido por el experto en portales por el asesoramiento contratado

A la espera de la contratación del Experto en portales.

4.3.1. Recibir información para mapa nacional de las tres Redes.

Motivados por las conversaciones mantenidas con las autoridades provinciales en el contexto del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*, creemos estas darán un importante impulso a la conformación del mapa nacional de Nodos para las tres Redes.

4.3.2. Recibir información, artículos de los Expertos y/o de terceros

Ver punto 4.3.

4.3.3. Recibir información para *newsletter*

Ver punto 4.3.

4.3.4. Coordinar la actualización de la agenda de eventos nacionales e internacionales para el portal

Los Expertos de la Red Diseño entregaron un calendario de eventos del área.

Por otra parte, la información del curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* fue subida a ambos sitios.

Como aporte para acrecentar las visitas al sitio institucional y al sitio Negocios, se solicitó a la UTN que los alumnos pudieran acceder a la plataforma educativa a distancia a través del link <http://www.cfired-negocios.org.ar/gestortecnologico/>.

Además, continuará la carga del link *Documentos* (a cargo de un equipo interno del CFI) y la actualización de la agenda del sitio.

5. Centros CFI – Nueva imagen – Nueva Misión

Los Centros de Acceso CFI fueron creados para propiciar la conectividad en las provincias argentinas y capacitar a la comunidad en el uso de las nuevas tecnologías.

Fueron muy valorados por la comunidad y cumplieron ampliamente con los objetivos para los cuales fueron creados: constituirse en nodos físicos a lo largo del país.

La popularización de las computadoras personales y la proliferación de los locutorios masificaron la conectividad, permitiendo abandonar el concepto de centro de acceso y constituirse en centro de negocios –brindando servicios al mundo de la producción–.

La misión actual de los Centros CFI como interfase entre la oferta y la demanda de servicios para el mundo de la producción ha requerido distintos pasos:

- La primera instancia fue la capacitación del personal de los Centros CFI.
- El cambio de imagen de los locales físicos. Esta tarea se llevó a cabo durante los años 2006 y 2007.
- La generación de actividades acordes a la nueva misión de los Centros CFI.

En este punto, los ciclos de videoconferencias y conferencias del segundo semestre del 2006, marcaron el inicio de actividades que convocaron a empresarios (Anexos 4 y 5).

El curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* convocó a 723 aspirantes y a 80 tutores.

Durante 4 meses se dictó el curso de extensión implicando la presencia de los alumnos dos veces por semana en cada Centro CFI.

Se inició el día 13 de marzo y finalizó el día 11 de julio en los Centros CFI de las siguientes provincias: La Rioja, San Juan, La Pampa, Río Negro, Santa Cruz, Chubut, La Plata, Formosa, Catamarca, Chaco.

El día 15 de marzo y finalizó el día 13 de julio en los Centros CFI de las siguientes provincias: Misiones, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, Tucumán, Salta, Santiago del Estero, Mendoza, Neuquén, Tierra del Fuego, Santa Fe.

Por el equipo de Diseño, el Arq. Ricardo Blanco realizó la exposición y conferencia *Sillas Argentinas* en las ciudades de San Juan y Mendoza (Anexo 5).

Se seleccionaron las provincias donde se realizaría la exposición *Sillas Argentinas* y la conferencia correspondiente. Esta actividad sin fecha definida aun, se presentaría en las siguientes provincias: Neuquén, La Rioja, Jujuy, Misiones, Corrientes y Chaco, Santa Fe y Entre Ríos (según cronograma presentado por los Expertos de Diseño).

Esta actividad contribuirá a afianzar tanto la misión como la nueva imagen de los Centros CFI.

El ciclo de videoconferencias, conferencias y clínicas sectoriales ha sido diseñado para acercar al empresariado a los Centros CFI (anexo 2).

Con la puesta a disposición del empresariado provincial de la base de datos PAR (Plataforma de Alto Rendimiento) los Centros CFI dan un paso más hacia la prestación de servicio al empresariado Pyme.

Esto se logró con el alquiler por parte del CFI de la base de datos PAR (Plataforma de Alto Rendimiento) propiedad de CERA (Cámara de Exportadores de la República Argentina) para consultas de mercado de distintos sectores disponible en todos los Centros CFI donde el empresario obtendrá útil y valiosa información.

Material de difusión de la actividad de los Centros

El material de difusión presentado por el área Imagen Institucional aún espera la aprobación de la Secretaria General. Desde la Coordinación se solicitó un díptico para difundir la nueva misión de los Centros CFI y la confección de un aviso, afiche y mailing con el mismo objetivo.

Curso de extensión Gestión Tecnológica para Pymes

Esta actividad desarrollada en los Centros CFI durante 4 meses –a razón de dos días por semana– es informada y desarrollada en el punto 7.2.

5.1. Propuesta de actividades a desarrollar en los Centros en las distintas etapas de su refuncionalización

Se presentó a las autoridades un ciclo de actividades a desarrollarse en los Centros CFI a lo largo del segundo semestre 2007.

Los Expertos propusieron actividades de capacitación (workshop, cursos y clínicas), ciclo de conferencias presenciales y ciclo de video conferencias.

Este es el resumen de las propuestas que han sido desarrolladas en los respectivos anexos indicados:

- Ciclo de videoconferencias (anexo 2).
- Ciclo de conferencias (anexo 2).
- Ciclo de talleres, cursos, workshop y clínicas sectoriales (anexo 2).
- Concurso de Diseño (anexo 15).

- Exposición *Sillas Argentinas* y conferencia correspondiente en las siguientes provincias: Neuquén, La Rioja, Jujuy, Misiones, Corrientes, Chaco, Santa Fe, Entre Ríos (anexo 2).
- Segunda edición curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.

5.2. Propuesta de agenda de reinauguraciones

La agenda de reinauguraciones presentada debe ser aprobada por la Secretaría General en función de las actividades del Secretario General.

El esquema de inauguración a desarrollar en los respectivos Centros CFI está a la espera de la oportunidad de hacerlo operativo.

5.3. Inducir las actividades presenciales y videoconferencias propuestas

Se ha preparado para el 2do semestre un ciclo de conferencias de las tres Redes (anexo 2).

5.4. Coordinación en la formulación de un programa de difusión y capacitación

Las conversaciones y gestiones realizadas esperan la aprobación institucional.

6. Consolidación del proyecto de refuncionalización con miras a la certificación de Calidad en el servicio de atención al usuario.

En el marco de las actividades planificadas, la actividad de los Centros CFI será más intensa y frecuente. Esta situación permitirá corroborar los conocimientos de Calidad (atención al usuario y corrección de posibles desvíos) circulados durante las capacitaciones al personal de los Centros CFI en el año 2005.

Por otra parte, el personal de los Centros CFI que aún no lo hizo, asistirá al curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes* para actualizar los contenidos de la capacitación mencionada en el párrafo anterior.

De esta manera, estaremos convirtiendo al personal de los Centros en gestores de conocimiento que guíen y brinden información a los empresarios y a la vez animen a la Red.

6.1. Coordinación de las tareas conducentes a la conformación de la planta de personal, su capacitación en servicios de atención al usuario y la correspondiente implementación de métodos mensurables

Los Expertos de Calidad están en contacto con los Centros CFI y responden las consultas realizadas desde los mismos.

7. Capacitación

7.1. Coordinación de las necesidades de capacitación en conjunto con las Redes de Comercio Exterior, Diseño y Calidad

Los Expertos presentaron la oferta de capacitación creada por las tres Redes en colaboración con los Socios Estratégicos (anexo 2).

7.2. Coordinación de la aplicación del programa de capacitación para Coordinadores de Grupos Productivos

En función del programa de capacitación para Coordinadores de Grupos productivos realizado en San Juan durante el año 2006, se consideró replicar una actividad de capacitación similar en el resto de las provincias. Con la experiencia recogida, se diseñó el curso de extensión.

Curso de extensión Gestión Tecnológica para Pymes

Tal como lo informáramos con anterioridad, el curso de extensión consta de cuatro módulos; tres a cargo del CFI (Calidad, Comercio Exterior y Diseño) y uno a cargo de la UTN (Pensamiento estratégico: liderazgo, negociación y gerenciamiento) y un taller sobre Asociatividad.

El curso tuvo una carga horaria 64 horas cátedra distribuidas en 4 módulos de 16 horas cada uno.

El curso de extensión se estructuró con el objetivo de maximizar el intercambio de información entre participantes, tutores y profesores. Sus modalidades fueron las siguientes:

- Presencial: cada módulo contó con un Tutor por provincia y por materia con el objetivo de maximizar el intercambio de ideas entre participantes. Los análisis de casos regionales y los ejercicios con temática local estuvieron a cargo del Tutor correspondiente.

- Semi presencial: los Expertos del programa dictaron las clases magistrales por sistema de videoconferencia según cronograma adjunto a 11 provincias por emisión a través del sistema multipunto de la UTN (anexo 13).
- A distancia: a través de la plataforma educativa de la UTN los alumnos accedieron al contenido curricular, cuestionarios, calificaciones, recursos, buzón de mensajes, foro, etc. (anexo 6).
- <http://www.cfired-negocios.org.ar/gestortecnologico/>

El Lic. Daffinoti determinó los grupos de provincias de la siguiente forma:

Grupo A: La Rioja, San Juan, La Pampa, Río Negro, Santa Cruz, Chubut, La Plata, Formosa, Catamarca, Chaco.

Grupo B: Misiones, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, Tucumán, Salta, Santiago del Estero, Mendoza, Neuquén, Tierra del Fuego, Santa Fe.

De esta manera, se consolidó el nuevo posicionamiento de los Centros CFI como centros de negocios donde el empresariado pyme encuentra información útil para su quehacer y sus necesidades de conocimiento e información a través de las Redes de Servicios para la Competitividad de las Pymes en el mercado global.

UTN en tanto Socio Estratégico en el marco del curso de extensión mencionado implicó: los Comités de Evaluación y Crisis (Ing. Grether), el dictado del módulo Pensamiento Estratégico (Ing. Grether y Lic. Grammatico), la utilización del multipunto y su respectiva asistencia técnica (Ing. Zalucki), el desarrollo de la plataforma educativa a distancia (Ing. Javier Gómez) y el soporte técnico correspondiente (María N. Flux).

Con la participación de los Referentes Regionales se seleccionaron 80 Tutores para el curso de extensión, propiciando también la identificación de Nodos en provincia para las Redes, entre los profesionales que se acercaron a los Centros CFI.

Las reuniones semanales contaron con la presencia por el CFI –además del Lic. Rubén Daffinoti–, los licenciados Mónica Di Feo y Sebastián Fruchart y los Expertos de las tres Redes: CPN Aldo Fratolocchi, Arq. Ana Scotto, D.I. Juan Kayser, Arq. Ricardo Blanco, Ing. Cristina Couto, Ing. Omar Petracco, representantes de los Referentes Provinciales y los consultores del Equipo Carpentier a cargo de la Coordinación General del presente programa, sumándose en algunas instancias el representante de UTN, Ing. Rudy Grether.

Cabe destacar que al finalizar este contrato, están participando del curso de extensión 480 alumnos. A través de la plataforma educativa a distancia, los alumnos del curso de

extensión han constituido una comunidad federal que implicó la participación en los foros y en el taller de Asociatividad.

Se están gestionando los diplomas y las planillas que se distribuirán a Tutores y alumnos con el objetivo de asentar sus datos en la base de datos de la Red.

Dado la aceptación y la repercusión que ha tenido el curso de extensión en las provincias, las autoridades del organismo están evaluando una segunda edición a dictarse el presente año.

7.3. Construcción de una agenda consolidada de eventos

Se presenta la agenda de actividades 2007 de los Centros CFI en el anexo 2.

8. Propuesta y coordinación de tareas entre los distintos módulos del programa para la generación del sistema de consultas – Socios Estratégicos

El convenio con UTN se efectiviza con las primeras acciones conjuntas:

- Curso de extensión *Gestión Tecnológica para Pymes*.
- Plataforma de educación a distancia.
- Utilización de sistema multipunto.

(Ver punto 2.1.1.)

El convenio con INTI cuenta con la aprobación del Secretario General Ing. J. J. Ciáccera.

Ante la posibilidad de la participación por parte del CFI en la muestra Diseño Argentino en Japón (2008), se gestiona un convenio con el CMD que permitirá llevar adelante acciones de capacitación en Diseño. Este evento es organizado por la Embajada Argentina en Tokio.

9. Participar de eventos internacionales o nacionales que amplíen la perspectiva de la construcción de la Red de Servicios

Se propuso la participación y se iniciaron las gestiones para trabajar en el tema diseño argentino con la Embajada Argentina en Tokio durante los años 2007 / 2008.

Con este fin, desde la Embajada Argentina en Tokio solicitaron una 2° videoconferencia desde la sede del CFI para el día 28 / 3 que contó con la participación de el Ministro J. Osella y su equipo, autoridades del CMD, Gob. Ciudad de Bs. As., Dirección de Coordinación del CFI, Cancillería (Sra. Andrea Rovelli) y los Expertos de Diseño.

10. Propuesta de eventos nacionales e internacionales para el fortalecimiento de las Redes

Se decidió no participar feria 100 % diseño (Tokio, 2007).

Se informó esta decisión a la Embajada Argentina en Tokio. El interés del CFI en colaborar con este proyecto se manifiesta en el ofrecimiento del sistema de videoconferencias.

A la vez, se manifestó el interés del CFI en trabajar en el tema diseño argentino en provincia con el objetivo de participar en el programa Diseño Argentino en Japón a realizarse en Japón (2008).

11. Resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referentes a todo el período del contrato

La tarea de Coordinación planteada para dar continuidad al presente programa, requiere la activa participación de los Expertos de Diseño, Calidad, Comercio Exterior y de los Referentes y Coordinadores Regionales.

Por otra parte, la íntima relación de la Red con los temas de tecnología necesita también del soporte de los expertos del área de Sistemas del CFI y de

Consultores específicos para el desarrollo de las herramientas de e-learning y animación de foros, construcción de base de datos, desarrollo de páginas Web, desarrollo de contenidos, etc.

- Creación de nuevos Nodos para la Red

La vinculación y articulación con los Socios Estratégicos ha permitido un incremento de contactos, que aún no se refleja en www.cfi-red.org.ar ni en www.cfirred-negocios.org.ar.

- Consolidación de Nodos existentes

Se redactará una formula general de aceptación de Nodos, para poner en conocimiento de los participantes los beneficios y las obligaciones de pertenecer a nuestras Redes.

- Respuestas a las consultas

Será tarea del personal de los Centros CFI –como interfase entre la oferta y la demanda de servicios para el mundo de la producción– quienes suplirán a los Expertos cuando estén debidamente capacitados.

En tanto, los consultores de cada Red llevan adelante esta tarea, sin embargo proponemos revelarlos de la misma.

- **Capacitación personal de los Centros CFI**

Cabe destacar, que serán necesarias nuevas instancias de capacitación dada la rotación que se ha producido en el personal.

El curso de extensión debería ser obligatorio para la totalidad del personal, pero esta obligatoriedad no alcanza para lograr la pertenencia.

- **Capacitación Empresarios - Cámaras**

En ese sentido proponemos continuar el proceso de sensibilización iniciado en el año 2005.

Este cuenta con material para capacitar empresarios y funcionarios a través de nuestros Expertos o con los Socios Estratégicos del presente programa.

Se aplicará el programa de sensibilización y capacitación empresaria, con participación activa de los aliados incorporados a la Red. Este se ejecutará desde los Centros CFI en reuniones presenciales o por sistema de videoconferencia.

- **Centros CFI**

Están preparados desde la imagen y desde su nueva misión para ser atractivos polos de conocimiento práctico para el empresario Pyme.

Un amplio programa de video conferencias y conferencias está disponible para su instrumentación.

- **Sitio Centros CFI (link)**

Nuestra propuesta es continuar el trabajo de carga descentralizado para obtener información nacional. Este es un desafío que solo un organismo de las características del CFI puede llevar a cabo.

- **Sitio www.cfired-negocios.org.ar**

A través de este sitio, proponemos hacer visible la Red de nodos y gestores tecnológicos con foros donde intercambiar información.

Asimismo, traslucir la actividad de las tres Redes y valorizar la oferta del ítem *Documentos*.

- **Diseño de clínicas sectoriales**

Creemos que este producto es una poderosa herramienta para continuar el trabajo iniciado con el curso de extensión llevado a cabo con UTN.

Este producto le asignará un rol vinculador al CFI entre los actores productivos, sociales e institucionales.

Ante la solicitud de repetir en el segundo semestre la experiencia del curso de extensión de *Gestión Tecnológica para Pymes* y apoyados en el FODA que hemos realizado con los profesionales involucrados en el proyecto consideramos oportuno introducir algunos cambios que servirán para optimizar la experiencia.

Por otra parte, es necesario soportar algunas limitaciones en la utilización del sistema multipunto de videoconferencias impuestas por nuestro Socio estratégico.

Dado que estos cambios inciden en el presupuesto estimado para llevar a cabo el proyecto de una duración de 4 meses, desarrollamos primero el presupuesto contemplado para la segunda etapa y a continuación una justificación de los cambios y su incidencia en el costo.

Docentes: los docentes dictan las 64 hs por dos veces. Esto equivale a 28 hs. cátedra. Por otra parte, se les solicita que animen el foro de tutores.

Tutores: contemplamos 88 tutores. Mas del 10 % de los utilizados la vez anterior, donde hubo provincias utilizaron erróneamente 1 tutor para las 4 materias. Esto equivale a 3 hs. de clase –1.30 videoconferencia, 1 h. a cargo del curso y 0.30 hs en plataforma–. Se los contrata por 4 meses con una dedicación de 24 hs. Cátedra.

Capacitación de 22 tutores: este ítem no fue contemplado con anterioridad por problemas de tiempo, y solo se los capacitó por sistema de video conferencia 2 hs. en la currícula del curso de extensión con los titulares y 2 hs. en el uso de la plataforma. Desde nuestro análisis son fundamentales y constituyen la diferencia con otros cursos existentes en el mercado.

Conexión multipunto 11 provincias:

Si hay una vocación para esta tarea de capacitación, seguramente habrá que replantear la cuestión tecnológica donde el CFI históricamente marco tendencia.

Logros del proyecto:

- 400 egresados.
- 700 inscriptos.

- 80 Nodos (4 por provincia y por materia).
- Actividad semanal en los Centros CFI (2 días durante 4 meses).
- Base de datos.
- Consolidación de equipos de trabajo.
- Foros activos nacionales.
- Participación del personal de los Centros en las tareas de administración y conexión.
- Proyecto asociativo a nivel nacional e innovador.
- Proyectos asociativos regionales.
- Red de gestores tecnológicos a nivel nacional.
- Visibilidad en los medios (anexo 7).
- Visibilidad en provincia.

Aunque figuran como anexo, para una mejor comprensión de la propuesta transcribimos los documentos de las redes de Calidad y Diseño que aportan al conocimiento integral del programa *Red de servicios para la competitividad de las pymes en el mercado global*.

Julio de 2007

RED DE DISEÑO

Resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referentes a todo el periodo del contrato

- Es conveniente concretar con los tutores del curso de Gestores Tecnológicos, la instancia de considerarlos como nodos de la Red de Diseño y en una etapa posterior asignarles tareas de promoción y desarrollo de la red. Para ello se propone una acción de profundización en su labor de gestión:
- Que los **tutores - nodos** estén referidos en la página Web red-negocios junto con su CV.
- Que los Gestores tecnológicos se incluyan junto con su CV en la red nacional de gestores tecnológicos.
- Se estima conveniente profundizar la acción con los Socios estratégicos de cada región para que sean estos quienes participen de la posible vinculación entre las Pymes y los profesionales del diseño.
- Capacitación a empresarios PyMes en temas de diseño por especialidad. A través de los nodos, gestores y referentes de los Centros se puede identificar la necesidad de capacitación en diseño, puesto de manifiesto a lo largo del país, y con los socios estratégicos acercar a través de la capacitación a los empresarios a la red.
- Como segunda instancia se realizarán clínicas por áreas con los socios estratégicos para tratar temas específicos de cada empresa de la región que se determine luego de un análisis exhaustivo de postulantes.
- Realizar el Concurso de Diseño de Productos a fin de evaluar la realidad de la utilización de diseño en las distintas regiones del país y detectar cuales son las falencias para lograr una mayor participación.
- Si se realizara una segunda versión del Curso de Gestión Tecnológica se tendrá en cuenta la evaluación realizada y en vista a los resultados alcanzados se propondrá introducir cambios en el programa actual para los alumnos, y redactar un instructivo para los Tutores. Se hará una revisión de los materiales y se crearían nuevos ppt.
- Se propone crear un foro permanente para los tutores de las 4 áreas y para los egresados.

RED DE CALIDAD

Resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referentes a todo el periodo del contrato

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 Servicios y por consiguiente que las mismas cumplan con el rol previsto.

Estas acciones las podríamos resumir en:

1. Continuar con los cursos de sensibilización en calidad, por el sistema de videoconferencias dictados por los expertos y socios estratégicos, pero donde los destinatarios sean preferentemente los Empresarios Pymes convocados por las Coordinaciones Regionales según necesidades de cada provincia.
2. De la convocatoria realizada en punto 1) las Coordinaciones Regionales y el personal de los Centros CFI, relevarán las necesidades reales de los participantes para ofrecerles profundizar la capacitación en forma presencial con seminarios, talleres, etc., dictados preferentemente por los tutores y si se requiere temas especiales, por los expertos o socios estratégico.
3. Realizar un segundo curso de "Gestor Tecnológico para Pymes" dado la convocatoria que se alcanzó, las personas que en alguna provincia quedaron en lista de espera por falta de vacantes, los resultados obtenidos a la fecha, etc. Teniendo presente la experiencia recogida se deberán realizar ajustes en la evaluación de alumnos, el alcance y obligaciones de las prestaciones de los tutores. Los docentes de acuerdo a la experiencia recogida deberán evaluar si los contenidos propuestos fueron suficientes o pertinentes y si es necesario cambiar.
4. Capacitar en forma sistemática al personal de los Centros CFI con contenidos que abarquen a las tres Redes, para un fluido desempeño en Centros de Negocios CFI.

5. Definir si se avanzará con los Centros CFI en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en un camino a la certificación de la Norma ISO 9001:2000. En caso afirmativo hacer programa de implementación.
6. Las instituciones a la que pertenecen los Tutores y no son nodos, se debería concretar su incorporación como tal. En caso que los Tutores sean profesionales independientes sería importante y necesario realizarle el mismo ofrecimiento. De esta manera aumentaríamos la oferta de la Red. Y en el caso de los tutores se debería pensar en ellos para realizar una difusión y promoción de la Red de Servicio.
7. Con respecto a los egresados del curso Gestor Tecnológico para Pymes se debería "subir" su CV, al portal www.cfired-negocios.org.ar de manera que los empresarios Pymes consultando el sitio puedan contactarse y contratar personal de su provincia, que han sido capacitados para responder a las necesidades de las Pymes.
8. Comprometer a los Centros CFI y Coordinadores Regionales a continuar en la identificación de posibles nodos, y luego, con los integrantes de las Redes, realizar su selección y proponerlos como nodos. De manera de ampliar la Red y mejorar la oferta a las Empresas.