

010151
P152
I

45641

C. F. I.

TÍTULO

"Red de SERVICIOS para la Competitividad de las Pymes en el Mercado Global"

INFORME FINAL



12 DE MAYO DE 2007

EXPERTO: ING. OMAR PETRACCO

EXPEDIENTE N° 67500202

INDICE

Extracto.....	4
1-Formulación de lineamientos para fortalecer la Red de Calidad.....	5
2. Selección de los posibles actores para conformar los nodos de Calidad en provincia entre los identificados y propuestos por los Coordinadores Regionales.	
2.1- Acordar su participación- términos y condiciones- en provincia o por VC....	6
2.2-Elaborar un documento con el acuerdo y elevar al Coordinador Regional para su aprobación y puesta en funcionamiento.....	8
3. Consolidación de la Red de Calidad con los Aliados Estratégicos identificados	
3.1- Completar las instancias administrativas con los Socios Estratégicos para permitir la firma de los convenios pendientes.....	8
3.1.1- Ámbito Nacional.....	8
3.1.2- Ámbito provincial.....	9
4. Dictado de los cursos de sensibilización en Calidad preparados en el 2005, a funcionarios provinciales, funcionarios de nivel medio del CFI, cuando los mismos sean requeridos por los Coordinadores Regionales.....	10
5. Capacitar en forma sistemática al personal de los Centros CFI con contenidos de Calidad para lograr un fluido desempeño en los Centros de Negocios CFI.....	11
6. Dar soporte técnico al Representante de la Dirección en el mantenimiento y mejora de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	12
7. Dar soporte y hacer un seguimiento al personal de los Centros en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en lo referente a Usuarios, Socios Estratégicos, Nodos provinciales, etc.....	13
8. Fortalecer la Red, colaborando sistemáticamente en la construcción del link Red Calidad para el sitio www.cfired-negocios.org.ar	
8.1- Proveer información de la Red de Calidad para la elaboración del mapa Nacional de la Red de Servicios.....	13
8.2- Proveer información, artículos técnicos, periodísticos, libros, etc.....	13
8.3- Proveer y mantener actualizada la Agenda de Eventos de Calidad Nacionales e Internacionales.....	9
9. Sensibilizar y capacitar en forma presencial o por videoconferencia, con la participación de los Socios Estratégicos.....	14
9.1- Para la realización de eventos de promoción de las Redes de Servicios en los Centros CFI.....	16
9.2- Para capacitar a Coordinadores de Grupos Productivos propuestos por los Coordinadores Regionales.....	16
9.3- Para capacitar a empresarios en eventos propuestos por la Red.....	16
10. Participar de eventos internacionales o nacionales que amplíen la perspectiva de la construcción de la Red de Servicios.....	17

11. Contactar a especialistas nacionales e internacionales en calidad para interactuar con la Red de Calidad.....	18
12. Contribuir con los objetivos de la Red de Calidad, participando en el armado de la agenda de los eventos de re-inauguración; proponer disertantes, temas, conforme los objetivos del Organismo en cada oportunidad.....	19
13. Resultados alcanzados durante la implementación y seguimiento del programa, propuestas de nuevas líneas de acción, conclusiones y recomendaciones referente a todo el periodo del contrato.....	20
14. ANEXO I y ANEXO II 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 dan respuesta a lo pedido en el Contrato y sus cinco Anexos firmados el 12 de mayo de 2006, bajo el expediente N° 67500202. 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 continuó con la acción de capacitar al personal de los Centros CFI, en los temas de calidad para cumplir en forma eficiente el rol de interfase y realizar en forma eficaz las tareas asignadas durante el dictado del Curso de Gestor Tecnológico.

Se elaboraron nuevos procedimientos y registros para completar la documentación del Sistema de Gestión a aplicar en los Centros.

Se continuó trabajando con las instituciones provinciales y nacionales oportunamente seleccionadas como nodos y como socios estratégicos INTI, IRAM, OAA, UTN, Fundación Angeninta, etc. en los programas de capacitación por VC o modalidad presencial según los requerimientos de los sectores productivos.

Se elaboraron, a pedido de la Coordinación General/CFI, los contenidos del Módulo Calidad del curso de "Gestor Tecnológico para Pymes" se realizó la planificación del dictado del curso, recibiendo capacitación por parte de la UTN en el uso de la plataforma de e-learning, capacitando al personal de los Centros CFI y a los tutores de todas las provincias. Todas estas tareas y acciones fueron realizadas en forma coordinada con los integrantes de las Redes de Diseño, Comercio Exterior, la Coordinación General, la Lic. Mónica Di Feo del CFI y los Coordinadores Regionales. Como se ve reflejado en el Informe y Anexos.

1. FORMULACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA FORTALECER LA RED DE CALIDAD

A efectos de fortalecer la Red de Calidad en el marco fijado por el CFI, y que funcione en paralelo con las dos redes, también en creación, 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, deberá realizar el servicio con calidad. Para ello fue necesario primero sensibilizar y luego capacitar a las personas que trabajan en los Centros CFI. Se elaboró documentación complementaria a la ya emitida y se establecieron las acciones a llevar a cabo para el cumplimiento de estos objetivos, de manera tal que refuercen el Sistema de Gestión que se está implementando y tenga en cuenta que en los Centros CFI se prevé una demanda de gran diversidad de sectores productivos y servicios; por ello se capacitó en forma amplia y generalizada a las personas que trabajan en los Centros CFI para poder responder y derivar a los consultantes en forma correcta y eficiente.

Se trabajó intensamente con las Coordinadoras Provinciales en identificar y seleccionar instituciones privadas, públicas y particulares para que integren la red como nuevos NODOS. El resultado es la incorporación de los TUTORES, que acepten el ofrecimiento, como Nodos en cada Provincia. Ya que los tutores tienen una gran formación técnica y provienen de distintos campos del conocimiento en los temas de calidad, área manufacturas, alimentos, actividades pecuarias, etc.

Se identificó referentes Nacionales e Internacionales para que interactúen con la Red.

Se colaboró con la página www.cfired-negocios.org.ar aportando información general sobre calidad, difusión de eventos y en el armado del mapa de calidad.

2. SELECCIÓN DE LOS POSIBLES ACTORES PARA CONFORMAR LOS NODOS DE CALIDAD EN PROVINCIA ENTRE LOS IDENTIFICADOS Y PROPUESTOS POR LOS COORDINADORES REGIONALES.

Se mantuvieron reuniones: A- el 15 de febrero de 2006 con la Coordinación General y los expertos de las restantes redes y B- el 21 de febrero de 2006 con los Coordinadores Regionales. Se fijó la metodología de como ellos realizarían el relevamiento de datos de las posibles instituciones públicas y privadas a través de los Centros CFI y la manera de que serían presentados a los expertos de las redes para que estos pudiera realizar una selección y luego en conjunto con el coordinador de cada provincia realizar la selección final.

Los Coordinadores Regionales a partir del 21-02-06 hicieron llegar la información. Esta fue leída y devuelta con los comentarios pertinentes.

A aquellos que no la enviaron se les realizó el respectivo reclamo.

Una vez completada la información requerida a los Coordinadores Regionales, se realizaron dos reuniones con ellos, el 29 de septiembre de 2006 y 4 de octubre de 2006. Se les propuso que los socios estratégicos que tuvieran sede en Provincias fueran Nodos y en conjunto con cada Coordinador se analizaron las instituciones que habían propuesto, que por las condiciones técnicas y servicios que prestan, podían ser Nodos. Toda esta actividad se volcó en los documentos: C44 (situación de los nodos al 09.08.06), C56 REV.0 (Distribución de Nodos por Provincia), C52 REV. 0 (INTI Centros del Interior y Regionales propuestos como Nodos), C51 REV. 0 (UTN Regionales propuestas como Nodos), C56 REV.1 (Distribución de Nodos/Tutores por provincia) y C61 (Propuesta de la Red de Calidad/Mapa) que forman parte del ANEXO I.

2.1 Acordar su participación- términos y condiciones- en provincia o por VC.

Los Coordinadores Regionales, con las instituciones y particulares ya definidas con la Red realizaron contactos con las autoridades de las mismas en cada provincia para proponerles su participación en la Red de Servicios y constituirse en un Nodo

de la misma. Con las instituciones que aceptaron formar parte, se acordó con los Coordinadores Regionales una agenda de VC para ponernos en contacto con las mismas para explicarles el alcance de la propuesta y además proponerles designen una persona que se desempeñará como tutor local en el Módulo Calidad del Curso de Gestor Tecnológico para Pymes que se dictará desde marzo a junio de 2007. Con respecto a la términos y condiciones de participación lo acordará cada Coordinador Regional con la institución.

Las VC se realizaron:

Fecha	Horario	Coordinador	Provincias
18/12/06	10:00 a 11:00	Lorenzo V.	Santa Fe
19/12/06	10:00 a 11:00	Carlino R.	Jujuy
20/12/06	12:00 a 13:00	Matenet M.	Buenos Aires
		Lorenzo V.	Chaco, Formosa
	13:00 a 14:30	Ahumada A	Chubut, Santa Cruz, T del Fuego
27/12/06	14:30 a 16:00	Novello G.	San Juan, La Rioja, Mendoza
	11:00 a 12:00	Torti, M.	La pampa, Neuquén, Río Negro

Conjuntamente con la Coordinadora Regional en cada VC participaron, los responsables de las Redes, la Coordinación General y la Lic. M. Di Feo.

El 4/12/06 desde las 11:30 a 13:00 hs nos reunimos en la sede CFI Bs. As. la Lic. M. Di feo, Lic. R. Daffinoti y yo con el Presidente del Consejo Profesional de Ingenieros de Salta, Ing. Gauffin, para informarlo de su participación como Nodo y la designación de una persona como Tutor.

Se realizaron gestiones con las provincias de Entre Ríos, Corrientes y Misiones. La Provincia de Misiones nominó como tutor a la Doctora Gross, fue informado por la Lic. C. Carpentier.

Toda esta actividad se completó y volcó en el documento: CR 23-TUTORES-27-02-07 por parte de la Coordinación General que forma parte del ANEXO I.

2.2 Elaborar un documento con el acuerdo y elevar al Coordinador General para su aprobación y puesta en funcionamiento.

Se elaboró un modelo de nota tipo, para plasmar los acuerdos que se alcancen con las distintas instituciones o privados, que se envió a la Coordinación General y se informó que desde la Red se realizará el soporte técnico que le sea requerido.

Con respecto a que tipo de acuerdo o convenio realizaron los Coordinadores Regionales con las distintas instituciones o privados no hemos tenido a la fecha información.

La actividad se volcó en C46 (modelo de nota) que se adjunta en ANEXO I

3. CONSOLIDACIÓN DE LA RED DE CALIDAD CON LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS IDENTIFICADOS.

Se mantuvo un contacto permanente con las instituciones elegidas como aliados estratégicos a nivel nacional (INTI, UTN, FUNDECE, OAA, IRAM, ARGENINTA) y provincial (Colegios Profesionales de Ingenieros), de modo tal de planificar actividades en común y fijar el marco de funcionamiento de las mismas.

3.1 Completar las instancias administrativas con los Socios Estratégicos para permitir la firma de los convenios pendientes.

UTN se trabajó con el Lic. Daffinoti en la redacción final del convenio según las consideraciones del punto H de Minutas de Redes N° 2 (23-08-06).

Se mantuvo reuniones con el representante de la UTN Ing. Rudy Grether donde se trataron diferentes temas: A- El 12-09-06 formalización del convenio, valorización de las tareas que se requieren para adjuntar al acta complementaria (honorarios, profesores y facilitadores para la recepción de e-mail, costo de equipamiento), demostración de la metodología de educación a distancia a través de la navegación por la Web de la UTN (dentro de la educación a distancia) y B- El 28/09/06, se trataron los temas: formalización del convenio, finalización del presupuesto acta complementaria y otros temas referidos a cuestiones técnicas del curso de Gestor Tecnológico para Pymes.

INTI se mantuvo reuniones con el representante Lic. Eduardo Lanzillotta para fijar las actividades en común a desarrollarse en el último semestre de 2006 y el primero de 2007, estos detalles están explicitados en Punto 9. Con respecto a la documentación para la firma de convenio fue completada, pero debemos decir que además existen otras áreas del CFI que están en acuerdo de complementación. Con el resto de los socios estratégicos OAA, FUNDECE, IRAM y FUNDACIÓN ARGENTINA se mantuvieron reuniones para acordar actividades comunes, esta actividad está detallada en Punto 9.

3.1.1- Ámbito Nacional

UTN. El Secretario General del CFI Ing. J. Ciáccera firmó el convenio CFI-UTN y se entregó el 06/12/2006 al Ing. R. Grether.

se firmó y está en pleno desarrollo.

INTI. Informó la Coordinación General, que el Ing. J. Ciáccera autorizó la firma, pero aun no se concretó.

Con el OAA, FUNDECE, IRAM Y FUNDACIÓN ARGENTINA se acordó en no firmar convenio, sino que en cada oportunidad que surja alguna actividad específica para una de las instituciones se elaborará el documento que dé marco a ese requerimiento específico, siguiendo los requerimientos generales.

3.1.2- Ámbito Provincial

Se recibieron sendas notas aceptando formar parte de la Red de Calidad como Nodos provinciales las siguientes instituciones:

- 1- Instituto de Calidad JUJUY, la nota fue enviada el 03-04-06.
- 2- Consejo Profesional de Agrimensores, Ingenieros y Profesiones afines de Salta con nota del 25-07-06. Se adjunta nota en Anexo I.

Completado el total de Tutores para funcionar durante el dictado del Curso de Gestor Tecnológico y habiéndole ofrecido la función de NODO, se consultó a los Coordinadores si el Tutor o la Institución a la que pertenece se incorporarán a la Red como Nodos a efectos de coordinador con ellos su participación, explicarles su función, etc. y de completar el Mapa propuesto en Punto 2.

A la fecha no hemos recibido por parte de los Coordinadores Regionales información de nuevos adherentes.

4. DICTADO DE LOS CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN EN CALIDAD PREPARADOS EN EL 2005, A FUNCIONARIOS PROVINCIALES, FUNCIONARIOS DE NIVEL MEDIO DEL CFI, CUANDO LOS MISMOS SEAN REQUERIDOS POR LOS COORDINADORES REGIONALES.

Respecto al dictado de los cursos de sensibilización elaborados en 2005, no hubo actividad, pues no hubo requerimientos por parte de los Coordinadores Provinciales. Pedido por la Coordinación de Redes, (Minuta N° 2 de fecha 23 de agosto, punto C videoconferencia: jornadas de sensibilización con socios estratégicos), con el fin de promover actividades coincidentes con la nueva misión de los Centros CFI con acciones se nos pidió la elaboración de un programa de capacitación por VC desde Buenos Aires con fecha de inicio mes de octubre hasta diciembre de 2006. Se elaboró una propuesta de capacitación por VC que fue volcada en una planilla elaborada por la red que se llama Programa Red de Servicios: Actividades, que forma parte del ANEXO I. Se realizaron las VC en fechas y horarios programados. A efectos de medir los resultados de la acción tomada la Red de Servicios en conjunto con los Centros CFI, midió la asistencia, la satisfacción de los participantes, etc que fueron volcados en el documento CR22 Ciclo de videoconferencias, del cual los resultados referidos a la Red de Calidad forman parte del informe y se adjuntan en ANEXO I.

Visto el resultado positivo de las Videoconferencias, la Coordinación, (Minuta N° 10 de fecha 20 de diciembre de 2006, punto B), nos pidió la elaboración de una nueva propuesta de videoconferencias para el primer semestre de 2007. Se volcó esta información en el documento CR 24 Conferencias_ y_ VC-2007 que forma parte del ANEXO I.

5. CAPACITAR EN FORMA SISTEMÁTICA AL PERSONAL DE LOS CENTROS CFI CON CONTENIDOS DE CALIDAD PARA LOGRAR UN FLUIDO DESEMPEÑO EN LOS CENTROS DE NEGOCIOS CFI

Se elaboró una propuesta para tener actualizado a las personas que trabajan en los Centros CFI, mediante capacitación presencial, video conferencia, etc. y se la elevó a la Coordinación. La misma consistía en: 1- Capacitar al personal nuevo (recién incorporado) de los Centros CFI, mediante la realización de tres VC de 1 ½ hora de duración. Temario) conceptos básicos de calidad y b) manejo de la documentación del SGC que está en vigencia y 2- Dar un curso presencial de Auditor Interno según norma ISO 19011, de duración 16 Hs. Dado el número de personas involucradas en el SGC y para que no resulte costoso en el traslado de las personas y permitir que los Centros sigan funcionando, se propuso que el Representante por la Dirección seleccione por ejemplo 5 Centros y a su vez de cada Centro una persona(según criterios a definir), De esta manera la organización contará con personal capacitado para realizar sus propias auditorías internas y luego les permitirá capacitar a otras personas. Se volcó esta información en el documento C62 REV.0 Programa tentativo de capacitación para el personal de los centros que forma parte del ANEXO I.

Además de la capacitación programada propuesta, se los incluyó en el programa de video conferencias definido por la Coordinación en todos los temas de Calidad que se dicten en los centros.

Se detallan los eventos realizados en los cuales participaron:

Video Conferencia

Tema. "Los Costos de la Calidad"

Fecha	Horario	Disertante	Provincias
01/11/06	15:00 a 16:00	Ing. C. Couto	Grupo I
15/11/06	15:00 a 16:00	Ing. C. Couto	Grupo II
		Ing. O. Petracco	

Tema: "Calidad Requisito Imprescindible para el Comercio Global"

29/11/06	14:00 a 15:00	Ing. R. Grether	Grupo I
01/12/06	14:00 a 15:00	Ing. R. Grether	Grupo II

El Ing. R. Grether es el coordinador para con el CFI del socio estratégico UTN.

El documento C54 REV.0 Costos de la Calidad que forman parte del ANEXO I, fue enviado al personal de los centros.

Además se capacitó al personal de los Centros CFI, para poder cumplir con su rol antes y durante el desarrollo del curso de extensión "Gestor Tecnológico para Pymes" que se llevará adelante el primer semestre de 2007. El temario: cuestiones metodológicas de la plataforma educativa a distancia, cuestiones administrativas a llevar a cabo durante el curso y apoyo a alumnos y docentes.

Las fechas, contenidos capacitados, etc. se detallan en el punto 9.

6. DAR SOPORTE TÉCNICO AL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En forma permanente se estuvo a disposición del Representante de la Dirección dando respuesta a sus requerimientos sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión que está en etapa de implementación en los Centros CFI.

A pedido del Representante de la Dirección se elaboró el Procedimiento General "Revisión por la Dirección" (se adjunta Procedimiento PG-06 e Informe de Revisión por la dirección en ANEXO I) y se entregó para ponerlo en circulación para su discusión y luego su aprobación. Se planificó realizar una Revisión de la documentación, para ello se elaboró el documento C63 REV.0 que forma parte del ANEXO I, en él se pide al personal de los Centros su opinión sobre el Sistema de Gestión y en función de los resultados se procederá a la revisión.

7. DAR SOPORTE Y HACER UN SEGUIMIENTO AL PERSONAL DE LOS CENTROS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LO REFERENTE A USUARIOS, SOCIOS ESTRATÉGICOS, NODOS PROVINCIALES, ETC.

Se mantiene una comunicación permanente vía correo electrónico con el personal de los Centros respondiendo a sus consultas de como proceder respecto al SGC o de las consultas de los USUARIOS. A modo de ejemplo se adjunta en ANEXO I una consulta de un usuario de Jujuy enviado por personal del Centro.

8. FORTALECER LA RED, COLABORANDO SISTEMÁTICAMENTE EN LA CONSTRUCCIÓN DEL LINK RED CALIDAD PARA EL SITIO WWW.CFIRED-NEGOCIOS.ORG.AR

8.1- Proveer información de la Red de Calidad para la elaboración del mapa nacional de la Red de Servicios.

8.2- Proveer información, artículos técnicos, periodísticos, libros, etc.

8.3- Proveer y mantener actualizada la Agenda de Eventos de Calidad nacionales e internacionales

Queda evidenciado en las sucesivas Minutas que se levantan en las reuniones de Redes de Servicios, las dificultades manifestadas por las Coordinación para poner en marcha este sitio de internet. En Minuta N° 10 del 20/12/06 punto I que se adjunta en ANEXO I nos informan que a partir de febrero estará disponible una versión online del link Centros CFI.

Para dar cumplimiento a los puntos precedentes, oportunamente hemos pasado la información requerida a la Coordinación General y ha sido informada en informes anteriores.

En el caso particular del punto 8.1 ver propuesta, documento C 61 REV.0 al que se hace referencia en Punto 2.

Se adjuntan en ANEXO I en PPT la documentación enviada para poner en el sitio. Programa de capacitación del mes de febrero, marzo y abril para todo el país del socio estratégico IRAM.

Guía de congresos, seminarios y exposiciones, en la Argentina y en el extranjero, difundida por AIDIS (Ingeniería, sanitaria y ambiental).

Programa de capacitación anual (2007) de la organización Bureau Veritas S.A. referidos temas de calidad, medio ambiente y gestión.

9. SENSIBILIZAR Y CAPACITAR EN FORMA PRESENCIAL O POR VIDEOCONFERENCIA, CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS ESTRATÉGICOS

En el mes de julio la Coordinación General nos pide que preparemos los contenidos de calidad para un curso que se dictará a partir de septiembre de 2006 en conjunto con el socio estratégico UTN, este pedido queda reflejado en Minuta N° 1 del 08/08/2006. Se inicia el trabajo de preparación del curso. En Minuta N° 2 del 23/08/2006 Punto A queda reflejada la planificación del mismo, las pautas generales y la fecha de inicio, que será en marzo de 2007. Las minutas forman parte del ANEXO I. La Red de Calidad realizó una propuesta para el Curso de Formación: "GESTOR TECNOLÓGICO PARA PyMES" que se presentó en el documento C43 REV.3 que forma parte del ANEXO II. La propuesta fue aprobada por la Coordinación General. Se elaboraron ocho fichas con los contenidos del curso que dieron origen al documento C53-REV.2 "Curso de Gestor Tecnológico" de 105 pág. que forman parte del ANEXO II.

Este documento con los contenidos se completó con los documentos C 57-REV.1 Programación de Clases y C 55- REV. 1 Preguntas y Trabajos Prácticos y C 2 Glosario, que forman parte del ANEXO II.

Simultáneamente se fueron realizando las tareas planificadas en Minuta 2. Se detallan estas tareas:

El día 29/11 en CFI se realizó una reunión con los ingenieros de la UTN Javier Gómez (Gerente de proyectos/e-learning) y Camussi, donde se ultimaron los detalles técnicos referidos al diseño del curso, se fijó para el 31/11 la entrega de los materiales para ellos realizar una lectura de los mismos y para el 15/12 efectuar una devolución a las distintas Redes.

El 15/12 se recibió un e-mail con las recomendaciones del caso. Se fijó para la primera quincena de febrero la próxima reunión, donde se definirán los pasos a seguir, en especial todo lo referido a la capacitación de los expertos y tutores en el manejo de la herramienta informática.

En la reunión de Redes del día 07/02 en la sede del CFI, participaron de la misma los ingenieros de la UTN Javier Gómez (Gerente de proyectos/e-learning) y Camussi, donde se ultimaron los detalles técnicos referidos al diseño del curso y luego los integrantes de las Redes fuimos capacitados por los referidos ingenieros, durante dos horas sobre el uso de la plataforma educativa a distancia. Se fijó para el 14/02 la capacitación del personal de los Centros CFI, y el 22/02 y 01/03, para los tutores de todos los módulos.

Para llevar adelante las capacitaciones se hicieron dos grupos de 11 provincias cada uno que se llamó Grupo A y B.

Para el personal de los Centros CFI, realizaron dos videos conferencias el jueves 15/02, la primera de 10 a 12:00 hs, para el grupo A y otra de 14 a 16:00 hs para el grupo B.

Tutores para todos los módulos:

El jueves 22/02 de 10:00 a 12:30 Hs se capacitó a los tutores del grupo de provincias A y de 14:30 a 17:00 Hs a los tutores del grupo B.

El jueves 01/03 de 10:00 a 12:30 Hs se capacitaron a todos aquellos tutores que no pudieron participar en la anterior.

Temario: 30 minutos dedicado a las cuestiones metodológicas de la plataforma educativa a distancia. 30 minutos por cada modulo incluyendo las preguntas de los tutores y finalmente el Lic. R. Daffinoti y la Lic. M. Di Feo junto a la Coordinación del Programa cerraban la capacitación.

En todos los casos los capacitadores fueron Ing. Gómez y Camussi.

9.1- Para la realización de eventos de promoción de las Redes de Servicios en los Centros CFI.

Para llevar adelante este punto y al pedido expreso de la Coordinación General se convocaron a los socios estratégicos FUNDACE, FUNDACIÓN ARGENINTA e IRAM y Sociedad Certificadora Det Norske Veritas. Se mantuvieron reuniones y se consensuó un menú de propuestas de sensibilización y capacitación a través de VC o seminarios presenciales; para llevar adelante durante el segundo semestre del 2007. Los resultados con los contenidos, docentes, etc. están volcados en el documento Programa Red de Servicios para la Competitividad de las Pymes, Ciclo de talleres, conferencias y videoconferencias 2007 que forman parte del ANEXO I.

9.2- Para capacitar a Coordinadores de Grupos Productivos propuestos por los Coordinadores Regionales.

El curso de Gestor Tecnológico para Pymes también es aplicable para los coordinadores de los grupos productivos, de la misma manera que las propuestas realizadas en otros puntos de este informe y en particular la propuesta del punto 9.1 realizada en conjunto con los socios estratégicos.

De todos modos, a efectos de investigar otras posibilidades nos reunimos con el Ing. Agrónomo Guillermo G. Castro Feijóo, Coordinador del Programa “Fortalecimiento y Articulación del Trabajo en Finanzas y Mercadeo para el Desarrollo Rural”, que ha implementado el INTA y la Fundación ArgenINTA, para llegar a los distintos grupos productivos a través de la conformación de una Red Nacional con nodos en todas las Provincias. Entendiendo que sus objetivos son similares a los planteados por nuestro Programa de Redes, se planificó una serie de reuniones para hacer una puesta en común y de colaboración en las áreas de capacitación, compartir los nodos que son afines, compartir medios e infraestructura, etc. Se acordó en principio que participe como docente invitado en las clases del curso de Gestor Tecnológico en los temas de agro alimentos.

9.3- Para capacitar a empresarios en eventos propuestos por la Red.

Este nuevo curso de Gestor Tecnológico para Pymes también es aplicable para los empresarios Pymes, del mismo modo que las video conferencias y actividades presenciales de capacitación propuestas en 9.1 a llevar adelante con los socios

estratégicos para el primer semestre del 2007, pues el temario y contenidos han sido elaboradas pensando principalmente en la capacitación de los empresarios Pymes, gerentes y profesionales.

10. PARTICIPAR DE EVENTOS INTERNACIONALES O NACIONALES QUE AMPLIEN LA PERSPECTIVA LA CONSTRUCCIÓN DE LA RED DE SERVICIOS.

Los integrantes de la Red de Calidad hemos participado en este tiempo del contrato, de eventos nacionales sobre el tema calidad que despertaran nuestro interés y que podían aportarnos una mirada distinta sobre el modo de construir la red de servicios.

El 6 de septiembre se participó en la jornada de calidad "Empresas Certificadoras" realizado por el socio estratégico IRAM.

El 13 de septiembre se participó en la I Jornada de Empresas y Medioambiente "RAE.: Responsabilidad Ambiental Empresaria" realizada por la empresa Eco2site S.A., en los salones del Centro Argentino de Ingenieros. Algunos de los temas tratados fueron: normalización internacional sobre responsabilidad social, seguros sobre riesgos ambientales y responsabilidad, mecanismos de desarrollo limpio, etc. Para más información ver www.eco2site.com.

El 19, 20 y 21 de octubre se participó en el Primer Congreso Internacional de Arbitraje en Ingeniería realizado por el Tribunal Arbitral de las Ingenierías (TAI) del Centro Argentino de Ingenieros en su sede de Cerrito 1250 Buenos Aires. Se adjunta programa y una ponencia que fue presentada en el panel "El TAI como punto de iniciación de una red federal de tribunales arbitrales de la ingeniería" presentada por el Dctor. H. Zapiola Pérez que entiendo nos puedo ayudar a pensar la construcción de nuestra red de servicios. Que forma parte de ANEXO I.

El día 20 de octubre se participó en la conferencia dada por el Secretario de Política Económica Dr. Oscar Tangelson "Argentina Frente al Siglo XXI" patrocinado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Se reflexiona sobre educación, trabajo, tecnología y producción constituyen los factores que interactúan

para determinar el desempeño económico y social de los países en una etapa como la actual, en la cual están en plena transformación los paradigmas básicos. Que forma parte de ANEXO I.

El 22 de marzo de 2007 participación en el seminario "Gestión de la Calidad en Organizaciones de Servicios de Salud" organizado por el Det Norske Veritas. Ver ANEXO I.

El 23 de marzo de 2007 participación en el "Ciclo de Conferencias" diseñado especialmente para consultores, organizado por IRAM. La conferencia se desarrolló sobre la aplicación de tres normas: 1-IRAM 9900, la certificación en comercios minoristas, 2- IRAM 3810 la certificación en el transporte automotor de pasajeros, seguridad vial y 3- ISO 27001/ IRAM -ISO 90003 / ISO 20000 nuevas normas en tecnología de la información. Ver ANEXO I.

El 11 de abril de 2007, participación en el debate "Bases para la consolidación de un modelo productivo sustentable para las Pymes". Ver ANEXO I.

El 10 y 11 de abril de 2007, participación en el curso "Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones de servicios de salud". Ver ANEXO I.

El 25 de abril de 2007, participación en el 2° Seminario de certificación como herramienta de acceso a los mercados" organizado por CA.CER (Cámara Argentina de Certificadoras de Alimentos, Productos Orgánicos y Afines). Ver ANEXO I.

A esto demos sumar las gestiones realizadas con la Fundación Argeninta, que se detallan en punto 9.2.

11. CONTACTAR A ESPECIALISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES EN CALIDAD PARA INTERACTUAR CON LA RED DE CALIDAD

Se realizaron varias reuniones con nuestros socios estratégicos sobre este tema. Finalmente se acordó que el CFI podrá disponer de todos los especialistas, que estas instituciones tengan, en las distintas áreas de calidad (salud, turismo, servicios, manufacturas, etc.) para participar de los eventos que se realicen. En este

marco y ante el requerimiento de la Coordinación General de un programa de capacitación para ofrecer a las provincias para el año 2007, se convocó a los especialistas de las distintas Instituciones y se elaboraron las propuestas que se detallan en punto 9.1 y que forman parte del ANEXO I. En cuanto a los especialistas internacionales (de los cuales se ha realizado una identificación previa) se los contactará, en función de una agenda propuesta por el CFI. A la fecha de este informe no hemos recibido ningún requerimiento de especialistas extranjeros.

12. CONTRIBUIR CON LOS OBJETIVOS DE LA RED DE CALIDAD, PARTICIPANDO EN EL ARMADO DE LA AGENDA DE LOS EVENTOS DE RE-INAUGURACIÓN; PROPONER DISERTANTES, TEMAS, CONFORME LOS OBJETIVOS DEL ORGANISMO EN CADA OPORTUNIDAD

La serie de actividades detalladas en punto 4) y que se ejecutaron durante los meses de octubre a diciembre, están en la línea de lo requerido en este punto. Se adjunta registro de estas actividades en ANEXO I.

De la misma manera que el menú de actividades ofrecidas desde la Red de Calidad para llevar adelante en 2007, que están detalladas en punto 9) y a disposición de las Coordinadoras Regionales, se cumple con los requerimientos del punto. Se adjunta registro de estas actividades en ANEXO I.

13. RESULTADOS ALCANZADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA, PROPUESTAS DE NUEVAS LÍNEAS DE ACCIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES REFERENTE 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.