



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ATRIBUTO DIFERENCIADOR PARA LOS ALIMENTOS DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN EXP. N° 115470001

PROVINCIA DEL NEUQUÉN

INFORME FINAL
FECHA (12-11-2011)



Neuquén tierra de confluencias
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN



MINISTERIO
DE DESARROLLO
TERRITORIAL



Adeneu
AGENCIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DEL NEUQUÉN



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

*FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ATRIBUTO DIFERENCIADOR PARA
LOS ALIMENTOS DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN
Exp. Nº 115470001*

EQUIPO DE TRABAJO

EXPERTO O COORDINADOR DEL PROYECTO
MARÍA ALEJANDRA VELAZQUEZ

COLABORADORES
MARÍA FERNANDA ÁLVAREZ

CONTRAPARTE TECNICA CFI
CENTRO PYME – ADENEU
LIC. PAULA BARRIA



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
ING. JUAN JOSÉ CIÁCERA



PROVINCIA DEL NEUQUEN

GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN
DR. JORGE AUGUSTO SAPAG



MINISTRO DE DESARROLLO TERRITORIAL
PROF. ELSO LEANDRO BERTOYA

COORDINADORA GENERAL
CRA. YOLANDA MAIOLO

**DIRECTOR PROVINCIAL DE COOPERACIÓN TÉCNICA
Y FINANCIAMIENTO PRODUCTIVO**
ING. AGR. MARCELO SORIA NETTO

CONTRAPARTE PROVINCIAL TECNICA
Centro PYME-ADENEU
Lic. Paula Barria

INDICE

INDICE	4
COMPENDIO DEL CONTENIDO	7
INTRODUCCION	7
OBJETIVO.....	7
PLAN DE TAREAS.....	8
PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS	9
DESARROLLO DEL PLAN DE TAREAS	13
DESARROLLO DE LA TAREA 1.....	14
DESARROLLO DE LAS TAREAS 2 - 3.....	16
SISTEMA NACIONAL DE CONTROL DE ALIMENTOS	16
Requisitos para la habilitación de establecimiento ante bromatología provincial ...	18
Requisitos para la habilitación de productos alimenticios ante bromatología provincial	20
Requisitos para la habilitación municipal de establecimiento o licencia comercial.	23
Requisitos para la habilitación de productos alimenticios dentro del ejido municipal	25
DESARROLLO DE LAS TAREAS 4-5-6-7	27
INDICACION GEOGRAFICA Y DENOMINACION DE ORIGEN.....	28
SELLO DE CALIDAD “ALIMENTOS ARGENTINOS, UNA ELECCION NATURAL”	34
EXPERIENCIAS Y ANTECEDENTES A NIVEL PROVINCIAL Y MUNICIPAL.	38
SELLO DE CALIDAD “PRODUCTO DE LA PAMPA”	39
“IDENTIFICACION ORIGEN JUJUY”	44
“CALIDAD JUJUY”	47
“PRODUCTO DE MI TIERRA”	48
SELLO “PRODUCTO SALTEÑO”	54
“INDICACION GEOGRAFICA DE ORIGEN Y CALIDAD”	55
“IDENTIFICACION SAN JUAN”	56
SELLO “PRODUCTO POCITO”	57
SELLO DE ORIGEN “SAN MARTIN DE LOS ANDES”	60
DESARROLLO DE LA TAREA 8.....	68

Diseño de encuesta Sello Neuquino	69
DESARROLLO DE LA TAREA 10.....	71
Plan de Trabajo para la implementación de 1500 encuestas a consumidores que asisten a realizar sus compras a las principales cadenas de supermercados.	71
Datos del relevamiento.....	73
Resultados generales por supermercado y sus totales	74
Conclusiones.....	80
DESARROLLO DE LA TAREA 11.....	81
Implementación de entrevistas a los supermercados.....	82
Guía de Trabajo	82
Resultados de la implementación de entrevistas	83
DESARROLLO DE LA TAREA 12.....	91
Características a potenciar para promocionar el atributo seleccionado, y viabilidad comercial.	91
DESARROLLO DE LA TAREA 13.....	92
REQUISITOS EXIGIDOS EN EXPERIENCIAS RELEVADAS PREVIAMENTE.....	92
Conclusiones.....	100
Requisitos del sello “ALIMENTO NEUQUINO”.....	101
Protocolos	101
Elaboración de protocolos	101
Validación.....	104
Aprobación	104
DESARROLLO DE LA TAREA 14.....	105
DESARROLLO DE LA TAREA 15 y 16.....	106
DISEÑOS PROPUESTOS PARA EL SELLO.....	107
IMAGEN SELECCIONA	111
DESARROLLO DE LA TAREA 17.....	112
Marco legal y sistema para la gestión y entrega del sello.	112
Autoridad de aplicación del sello.	113
Administración del sello.....	113
Condiciones se debiera cumplir el sistema de fiscalización/verificación a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos.	116
Acciones para garantizar la inocuidad de los alimentos identificados con la imagen provincial desde el momento mismo de su habilitación.....	116
Costos del sistema de fiscalización/verificación.	117

DESARROLLO DE LA TAREA 18.....	124
“Plan de comunicación estratégico”	124
Público objetivo	124
Objetivos de la comunicación.....	126
El mensaje.....	127
Medios de comunicación y mix de comunicación - Selección	127
Presupuesto	129
Medición de Resultados	132
Gestión del proceso	132
FUENTES CONSULTADAS.....	146

COMPENDIO DEL CONTENIDO

INTRODUCCION

En el marco del Programa Provincial de Alimentos Neuquinos del Centro PYME-ADENEU, surge el estudio de la ***“Factibilidad de la implementación de un atributo diferenciador para los alimentos en la provincia del Neuquén”*** a partir de la necesidad de desarrollar una herramienta que permita diferenciar en el mercado a los productos locales y fortalecer en el consumidor el concepto de identidad neuquina.

La finalidad del presente estudio es mejorar la competitividad de los productores locales a partir de la implementación del instrumento propuesto.

OBJETIVO

Los objetivos del trabajo se abordaron en tres etapas:

1º Etapa: analizar la información disponible y estudiar la respuesta del consumidor local mediante:

- el estudio de antecedentes a nivel nacional, provincial y local sobre el marco institucional, normativo y estándar de calidad que aplican y;
- análisis de la percepción y receptividad de los productos de origen local tanto en consumidores como operadores comerciales.

2º Etapa: identificar cuál sería el atributo de valor o factor simbólico para la diferenciación de los productos locales mediante:

- el estudio y análisis de la información relevada mediante las encuestas y entrevistas con las cadenas de supermercados locales.
- diseño de la imagen que mejor identifique el atributo o factor simbólico.

3º Etapa: elaborar el marco normativo y de procedimientos para la gestión y entrega del sello mediante:

- identificación de organismos intervinientes, su conformación y los atributos de valor que se discutirán para la elaboración de cada protocolo.

PLAN DE TAREAS

A fin de alcanzar los objetivos planteados, se programaron y desarrollaron en su totalidad las siguientes TAREAS.

TAREA 1 - Consulta de estadísticas y diagnósticos del sector alimentario disponible en Centro PyME-ADENEU.

TAREA 2 - Entrevista con referentes de bromatología provincial, más las bases de datos y antecedentes disponibles.

TAREA 3 - Análisis del marco institucional, normativo y estándar de calidad que aplica a los antecedentes disponibles.

TAREA 4 - Búsqueda a través de internet, y contactos telefónicos y por mail de alternativas de atributos diferenciadores existentes en el país.

TAREA 5 - Análisis y estudio de antecedentes disponibles a nivel nacional, en la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos de la Nación (SAGPyA), y en otros organismos que fueren necesarios; así como aquellos disponibles a nivel provincial, por ejemplo "sello alimentos San Martín de los Andes", y a nivel local

TAREA 6 - Estudiar los antecedentes provinciales existentes respecto al sector de empresas alimenticias en la provincia.

TAREA 7 - Entrevista con referentes del tema de SAGPyA y otros organismos que sean necesarios.

TAREA 8 - Consulta del estado de avance y alcance del Proyecto de Ley de Calidad impulsado por la legislatura de Neuquén. Reunión con personal de la legislatura competente con el proyecto de ley.

TAREA 9 - Elaborar la encuesta que permita identificar el atributo que mejor representa a los productos neuquinos.

TAREA 10 - Implementar unas 1.500 encuestas en las principales cadenas de supermercados de la ciudad de Neuquén.

TAREA 11 - Entrevistar a los operadores comerciales de los supermercados mencionados en la tarea anterior, consultándoles sobre la tendencia de compra de alimentos neuquinos.

TAREA 12 - A partir de las encuestas y entrevistas, determinar cuáles serían las características a potenciar para promocionar el atributo seleccionado, y la viabilidad comercial del uso de la imagen o atributo diferenciador.

TAREA 13 - Definir cuál será el alcance que tendrán los requisitos exigidos y normas de calidad necesarias para la obtención del atributo.

TAREA 14 - En base a los informes y conclusiones anteriores, y focalizando en los productos que priorice el Centro PYME-ADENEU, seleccionar una industria y producto para trabajar en la elaboración de un protocolo.

TAREA 15 y 16 - Contratar un diseñador que desarrolle la mejor aproximación a la imagen que identifique el atributo definido.

TAREA 17 - Elaborar el marco normativo y de procedimientos para la gestión y entrega del sello mediante, identificando los organismos intervinientes, su conformación y los atributos de valor que se discutirán para la elaboración de cada protocolo. Definir las actividades, responsables, y recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

TAREA 18- Diseñar una campaña de difusión y promoción que acompañe a la ejecución del proyecto, debiéndose determinar acciones concretas de promoción comercial, y de difusión de la imagen creada.

PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS

Seguidamente se exponen los principales logros y conclusiones obtenidas durante la ejecución del plan de tareas propuesto.

Los primeros resultados expuestos analizan los informes disponibles en el centro PyME en referencia al tema de estudio observándose ciertos aspectos que podrían ser el puntapié inicial para el desarrollo e implementación de un elemento distintivo de los alimentos neuquinos. Se destaca que los alimentos neuquinos no están identificados en la góndola lo cual no permite una fácil diferenciación y son

percibidos por el consumidor regional y el turista bajo la imagen “patagónica” sin identidad propia. Por otra parte, si bien el consumidor realiza en mayor porcentaje la compra de alimentos en el supermercado, el pequeño y mediano productor que integra en alto porcentaje el sector productivo neuquino dirige su oferta principalmente al consumidor final y se encuentra con dificultades para diferenciar sus productos de la competencia.

En forma paralela, se informan los resultados de la implementación de 1500 encuestas sobre consumidores que asisten a realizar sus compras en las principales cadenas de supermercados de la ciudad del Neuquén y los resultados alcanzados durante el desarrollo de entrevistas sobre los principales operadores comerciales: Topsy, Jumbo, WalMart, Carrefour Capriolo, y La Anónima. La información obtenida nos permite concluir la **viabilidad comercial positiva** para los alimentos identificados y **beneficios asociados** a la implementación de un “**sello neuquino**” tales como: fácil identificación y diferenciación de los productos en la góndola; ayuda al posicionamiento de los productos regionales frente a las grandes marcas; y medio o instrumento facilitador del acceso a las grandes cadenas de supermercados. También se identifica del análisis de las encuestas a los consumidores que los atributos que deberían tener los alimentos diferenciados son: **precio competitivo y calidad superior**.

Por otra parte, se analiza el marco institucional y normativo dedicado a preservar la calidad e inocuidad de los alimentos a nivel nacional describiéndose el sistema nacional de control de alimentos y los requisitos exigidos para la habilitación de establecimientos y productos alimenticios por las autoridades de control provincial y municipal dentro de sus respectivas jurisdicciones.

A fin de realizar el estudio de alternativas existentes para la protección de alimentos a nivel nacional, provincial y municipal, se revisa el marco institucional mediante el cual éstas se instrumentan y los requisitos exigidos. En este contexto se desarrollan dos herramientas reguladas por la Secretaría de Agricultura y Pesca (SAGPyA) que permiten la identificación y diferenciación de productos por su origen territorial y/o estándar de calidad superior: “Denominación de Origen e Identificación Geográficas” y el Sello de calidad “Alimentos Argentinos”. Así mismo, a nivel provincial y

municipal se desarrollan los antecedentes y experiencias de sellos de calidad y origen en los territorios de:

- LA PAMPA: SELLO DE CALIDAD “PRODUCTO DE LA PAMPA”
- JUJUY: “IDENTIFICACION ORIGEN JUJUY”
- SANTA FE: SELLO “PRODUCTO DE MI TIERRA”
- SALTA: SELLO DE “PRODUCTO SALTEÑO”
- RIO NEGRO: “IDENTIFICACION GEOGRAFICA DE ORIGEN Y CALIDAD”
- SAN JUAN: “IDENTIFICACION SAN JUAN”
- MUNICIPIO POCITOS – SAN JUAN: SELLO “PRODUCTO POCITO”
- MUNICIPIO SAN MARTIN DE LOS ANDES – NEUQUEN: SELLO “SAN MARTIN DE LOS ANDES”

Luego se presentan resumidamente los requisitos exigidos en las experiencias relevadas, discutiendo acerca del modelo más apropiado que contemple las realidades productivas del Neuquén. Se presentan los requisitos que debieran ser considerados y exigidos a los productores que deseen hacer uso en forma voluntarias de un sello con “**imagen provincial**” concluyen que se identificaran con el sello “**ALIMENTO NEUQUINO**” aquellos elaborados bajo un método de producción definido en cada protocolo. Cada protocolo será elaborado por el “*grupo de elaboración del protocolo*” convocado por Centro PyME y conformado por integrantes de la cadena productiva, entre otros. Los protocolos deberán detallar requisitos mínimos que aseguren:

- Desarrollo de la actividad productiva en Neuquén.
- Empleo de personas que residan preferentemente en la provincia.
- Trazabilidad.
- Procesos definidos con la mirada puesta minimizar riesgos de INOCUIDAD y ESTANDARIZAR la CALIDAD del producto y el proceso.

A fin de instrumentar la gestión y administración del sello, y luego de haber estudiado las diferentes opciones con responsables de Centro PyME, se propone un modelo en el cual la autoridad de aplicación es Centro PyME dependiente del Ministerio de Desarrollo Territorial, quien cederá al productor particular el derecho de uso del sello mediante la firma de un convenio, y a través del Programa Provincial de Alimentos se realizara la gestión del sello con el apoyo de una Comisión Técnica. En particular se discuten las condiciones que debiera garantizar el sistema de verificación a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos y, se propone el subsidio de los costos del sistema durante los tres primeros años.

Finalmente se selecciona la imagen del sello “**ALIMENTO NEUQUINO**” luego de haberse evaluado diferentes modelos diseñados por un profesional contratado, y se presenta un “*Plan de comunicación estratégico*” para el sello sobre la importancia de trabajar fuertemente en la comunicación de la imagen al consumidor, como así también, alentando en el consumidor el hábito de analizar el origen de los alimentos y se incluye un presupuesto para la implementación del plan.

DESARROLLO DEL PLAN DE TAREAS

DESARROLLO DE LA TAREA 1

Consulta de estadísticas y diagnósticos del sector alimentario disponible en Centro PyME-ADENEU.

A continuación se listan las estadísticas y diagnósticos disponibles:

- Resultados de encuesta sobre consumo de Alimentos Neuquinos - Salón de Alimentos Neuquinos - Septiembre 2010
- Informe de la primera reunión mantenida con elaboradores de alimentos de la Provincia de Neuquén - Octubre 2009
- Informe del Relevamiento de productores y/o elaboradores del Sector Alimentario de la Provincia de Neuquén.
- Relevamiento de la oferta y demanda de los alimentos neuquinos.

Luego de analizar las estadísticas y diagnósticos disponibles en el centro PyME, se observan aspectos que podrían ser el puntapié inicial para el desarrollo e implementación de un elemento distintivo de los alimentos neuquinos. Se identifican:

- Desconocimiento de los alimentos neuquinos: en general se identifican en los informes vendedores de diferentes puntos de ventas (regionales y dietéticas), desconocen cuáles son los alimentos que se producen en la región y en algunos casos poseen una identificación tan fuerte con los de otras provincias que los consideran como Neuquinos, lo que sería aún más grave.
- Falta de diferenciación en las góndolas: Al realizar una observación de los diferentes puntos de venta (dietéticas, regionales, supermercados) podemos detectar que los alimentos de origen neuquino no están identificados en la góndola. Con lo cual quienes se ven atraídos en comprar alimentos regionales no tienen hoy como distinguirlos.

- Perfil del consumidor regional: Luego de un análisis profundo del perfil del consumidor regional y el turista se arriba a la conclusión que los productos regionales son percibidos bajo la imagen “patagónica” sin identidad neuquina.
- El tipo de compra más frecuentes es en el supermercado: Es de destacar que a partir de un encuesta realizada a consumidores en el primer salón de alimentos neuquinos, se detectó los productos más consumidos son: frutas y dulces y la miel y los hongos en menor medida. El 90% compran este tipo de productos en los supermercados.
- Un sector productivo integrado en alto porcentaje por empresas y emprendimientos elaboradores de pequeña estructura productiva, con gran diversidad de rubros, oferta dirigida al mercado local y orientado principalmente al consumidor final, con dificultades para diferenciar sus productos de la competencia.

DESARROLLO DE LAS TAREAS 2 - 3

Se pretende:

Entrevistar referentes de bromatología provincial y consultar las bases de datos disponibles.

Analizar del marco institucional, normativo y estándar de calidad que aplica a los antecedentes disponibles.

Responder... ¿Cuál es el marco institucional y normativo dedicado a preservar la calidad e inocuidad de los alimentos a nivel nacional y provincial? Cuáles son los requisitos para la inscripción de establecimientos y productos? Cuántas empresas y productos se encuentran habilitadas?

SISTEMA NACIONAL DE CONTROL DE ALIMENTOS

En Argentina la **ley 18.284 (1969)** establece la vigencia de las normas higiénico sanitarias, bromatológicas y de identificación comercial contenidas en el Código Alimentario Argentino (CAA), es decir los estándares de inocuidad para los productos; establecimientos productores; y requisitos de rotulación y publicidad de alimentos que deben adecuarse al régimen general de identificación de mercaderías.

El Sistema Nacional de Control de Alimentos (SNCA) creado a través del Decreto 815(1999), y cuyo objetivo es hacer cumplir el CAA en toda la argentina, está integrado por:

- Comisión Nacional de Alimentos
- Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA).
- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT).
- Las Autoridades Provinciales y del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires (invitadas a integrarse)

Las autoridades sanitarias de cada provincia y los municipios, dentro de sus respectivas jurisdicciones, son responsables de aplicar el CAA (**Art 16 – Decreto 815/99**). Si bien, las exigencias **en materia de producto y establecimientos elaboradores** que plantea el CAA son claras, no son rígidas, lo cual permite fijar diferentes requisitos para el otorgamiento de **registros municipales y provinciales** reconocibles por el Sistema Nacional de Control de Alimentos, siempre que respeten las características específicas, y cumplan con las exigencias de inocuidad ajustados a la realidad y a la factibilidad del control por parte de las autoridades respectivas.

Según lo indicado por la Dr. Bromatología Provincial **Lic. Mariem Laila Andjelic** el trámite para la obtención de los registro de establecimiento (**RNE/RPE**) y producto a nivel nacional como provincial (**RNPA/RPPA**) se realizan a través de la dirección. Los requisitos y la documentación a presentar para obtener la habilitación a nivel nacional y provincial es la misma y queda bajo la autoridad de la dirección aprobar la entrega del registro a nivel nacional o provincial, en base al grado de cumplimiento de los requisitos respecto lo solicitado, la capacidad de producción, el desarrollo del negocio, y otros requisitos que se consideren necesarios analizar al momento de la evaluación. Actualmente la habilitación de productos no tiene vencimiento, y según se indico será modificada en lo inmediato, a un plazo de 5 años. La habilitación de establecimientos a nivel provincial y nacional tiene una duración de 3 años.

Por otra parte, la dirección de Bromatología de la provincia de Neuquén tiene a su cargo el **Registro Bromatológico de Orden Provincial (Decreto 1251/00)** para el control y fiscalización de los emprendimientos y/o establecimientos en los que se elaboran productos alimenticios procedentes de **micro emprendimientos, agroturismo y/o turismo regional, y establecimientos que eventualmente participan de ferias o exposiciones regionales y/o provinciales**. Este decreto establece los requisitos mínimos para la elaboración de los productos que surjan de estas actividades y autoriza la comercialización exclusivamente dentro de la provincia de Neuquén.

Si bien se solicito oportunamente los datos del número de establecimientos habilitados bajo en Decreto 1251/00, así como también el numero de los establecimientos y productos habilitados a nivel nacional y provincial, hasta el

momento no se ha podido obtener esta información, ya que según se indico estos no se encuentran tratados a fin de estar disponibles para su consulta en forma ágil.

Así mismo, no se dispone en Bromatología Provincial un detalle de los requisitos solicitados para la habilitación de productos a nivel municipal, si bien se obtuvo un listado de los municipios de la provincia.

A continuación se muestran los requisitos para la obtener la habilitación de establecimiento y producto a nivel provincial y municipal.

Requisitos para la habilitación de establecimiento ante bromatología provincial

DOCUMENTACION

1. Datos del titular del establecimiento

a) Nombre y apellido o razón social, b) DNI, c) Domicilio legal, calle y número, localidad, provincia, teléfono, código postal, c) N° CUIT, d) Datos del Representante legal, en caso de existir, e) Datos del Apoderado, en caso de existir

2. Datos del Establecimiento

a) Nombre del Establecimiento, real o de fantasía, b) Domicilio real, calle y número, localidad, provincia, teléfono, código postal c) Actividad: elabora, procesamiento parcial, fraccionamiento, depósito distribuidor /mayorista, servicio de cámara de frío, depósito importador /exportados, empaque, matanza, captura, otros (especificar) *d) Rubro/s a habilitar: e) Datos del Director Técnico/Profesional responsable (si correspondiese: Apellido y nombre, Título profesional, especificar quien lo otorgó y número de matrícula, Documento de identidad tipo y N°, teléfono, correo electrónico.

3. Depósitos no localizados en la dirección del establecimiento

Calle y N°, localidad, código postal, provincia y teléfono.

Documentación a presentar junto con el formulario

- a) Nota de solicitud de habilitación del establecimiento, especificando la actividad y/o el rubro, dirigida a la Dirección de Bromatología Provincial.
- b) Copia de la Licencia Comercial Municipal.
- c) Copia certificada del Estatuto o Contrato social (según corresponda)
- d) Acreditación del Titular, Representante Legal y/o Apoderado firmante de la solicitud, con fotocopia del DNI
- e) Constancia de acreditación del Director Técnico/Profesional (si corresponde)
- f) Planos de la planta (en escala, incluyendo las instalaciones sanitarias, suministro de agua y efluentes, y en un segundo plano, indicar la circulación del personal, de las materias primas y del producto terminado (flujo de trabajo)
- g) Memoria descriptiva edilicia
- h) Comprobante N° CUIT
- i) Comprobante N° ANA (si exporta o importa)
- j) Declaración del horario de elaboración
- k) Cumplir con el Reglamento Técnico del MERCOSUR/GMC/RES N 80/96 sobre Buenas Prácticas de Fabricación, junto con un Cronograma de limpieza y desinfección del establecimiento (Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización: POES), y un Manejo Integrado de Plagas (M.I.P.), presentando la última Constancia que certifique la realización del Control de plagas.
- l) Fotocopia de las libretas sanitarias actualizadas.
- m) Constancia de acreditación de la realización del curso de Manipuladores de Alimentos (Según Resolución 796/08).
- n) Último análisis microbiológico del agua realizado al establecimiento.
- o) Destino final de los residuos sólidos y/o líquidos.
- p) Copia de autorización extendida por la Dirección de Recursos Hídricos o

dirección de Medio Ambiente de la provincia (cuando corresponda).

q) Implementación de un sistema de retiro de alimentos que puedan resultar de riesgo para la salud de los consumidores y/o en infracción, planificado y documentado (quedan exceptuados los locales de venta minorista, y establecimientos que elaboren comidas para la venta directa al público, salvo que realicen actividades de elaboración y distribución o importación de productos.)

RUBROS: Alimentos cárneos, grasos, lácteos, farináceos, azucarados, vegetales, regímenes o dietéticos, bebidas hídricas, aguas y aguas gasificadas, bebidas fermentadas, alcoholes y bebidas alcohólicas (excepto fermentadas), aditivos, productos estimulantes y fruitivos, otros.

OTROS REQUISITOS:

- Para la entrega de los certificados de habilitación y disposiciones, el formulario y la documentación deben estar completos, cobrándose el arancel correspondiente.
- Si ya posee el establecimiento que va a habilitar, se debe solicitar una pre-inspección antes de presentar la documentación, a la dirección de bromatología.
- Si el establecimiento va a ser construido, deberá consultar a la autoridad sanitaria antes de comenzar el proyecto, y solicitar asesoramiento.

Requisitos para la habilitación de productos alimenticios ante bromatología provincial

DOCUMENTACION

1. Datos del titular del producto

a) Nombre y apellido con copia de DNI, o razón social, b) Domicilio legal, calle y número (que coincida con el certificado de habilitación municipal), localidad,

provincia, teléfono, código postal, c) número de CUIT, d) Titular, Representante legal o Apoderado, con copia de DNI.

2. Datos del Establecimiento:

a) Número de RPE/RNE, b) Nombre del establecimiento, c) Director Técnico / Profesional responsable, de ser exigible según los requerimientos de C.A.A., d) Participación de establecimientos contratados, e) Actividad del establecimiento

3. Datos del Producto:

a) Denominación de venta propuesta, b) Marca del producto, y Fotocopia de los Registros de Marca definitivos, (actualmente están obligados los establecimientos que envasan bebidas hídricas, agua y agua gasificada), c) Nombre comercial o de fantasía, d) origen de elaboración, e) condiciones para su conservación, f) Envases del alimento, g) ingredientes indicados en orden decreciente de peso y su composición porcentual, h) período de aptitud.

Documentación a presentar junto con el formulario:

a) Nota de solicitud de inscripción o protocolización de los productos que elabora, dirigida a la Dirección de Bromatología Provincial.

b) Descripción del proceso de elaboración del producto alimenticio mediante un diagrama de flujo, indicando los puntos críticos de control.

c) Monografía del proceso de elaboración.

d) Proyecto de rótulo (GMC RES N° 026/03):

- Denominación de venta del alimento
- Marca
- Nombre de fantasía
- Lista de ingredientes en orden decreciente
- Contenidos netos

- Identificación de origen
- Nombre o razón social del fabricante, productor, fraccionador o titular de la marca, domicilio de la razón social, país de origen y localidad.
- Número de Registro de Establecimiento elaborador y Producto ante el organismo competente.
- Identificación de lote.
- Fecha de duración mínima.
- Instrucciones o preparación del producto.
- Rotulado nutricional del alimento (GMC RES N° 047/03) y CAA.

e) Nota o contrato suscripto entre las partes para la elaboración, o procesos intermedios o almacenaje con acreditación de personería de cada uno de los firmantes, en caso de corresponder.

f) Certificado de inscripción de cada una de las materias primas y aditivos (RNE, RNPA, datos del titular, del establecimiento, marca, ingredientes).

g) Certificado de inscripción de envases, donde se especifique que los mismos son aptos para estar en contacto con los alimentos.

OTROS REQUISITOS:

- Se solicita muestras de alimento para ser evaluada en laboratorio de la Dirección de Bromatología de la Provincia.
- Es indispensable contar previamente con la habilitación del establecimiento. Para la entrega de los certificados de habilitación, el formulario y la documentación deben estar completos, cobrándose el arancel correspondiente.

Requisitos para la habilitación municipal de establecimiento o licencia comercial

La Licencia Comercial o la Habilitación Municipal se otorga a toda actividad que se desarrolle o represente dentro del ejido Municipal.

El trámite se inicia en Dirección Municipal de Comercio, Industria y Calidad Alimentaria con la presentación de la documentación según el decreto 257/07.

Una vez iniciado el trámite, se realiza una pre-inspección del establecimiento por los inspectores de la Dirección de Calidad Alimentaria. Durante esta actividad se confecciona el acta correspondiente mediante la cual se notifica al elaborador que el personal que desarrolle actividades de manipulación de alimentos debe poseer el curso correspondiente, así como la libreta sanitaria.

Finalizada esta actividad, el acta de inspección conforma parte del expediente con la documentación exigida por la Dirección Municipal de Comercio, quien encontrando conformidad con lo solicitado, se entrega la habilitación municipal.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION A PRESENTAR EN LA DIRECCION MUNICIPAL DE COMERCIO (Dec 257/07)

1. Certificado de libre deuda de comercio o plan de pagos vigente emitido por la Dirección General de Determinación Tributaria a favor del titular o titulares.
2. Certificado de libre deuda contravencional, plan de pagos o recurso de apelación emitido por el Tribunal Municipal de Faltas a favor del titular o titulares
3. Inscripción en AFIP.
4. Inscripción en Dirección Provincial de Rentas de la Provincia del Neuquén o Convenio Multilateral con inscripción en dicha dependencia.
5. Si es persona física debe ser mayor de 18 años fotocopia de documento con

domicilio actualizado.

6. Si es persona jurídica, debe presentar contrato social con objeto acorde a la actividad que se solicitará y con inscripción en el Registro Público de Comercio de la Provincia del Neuquén. Si estuviera inscripto en otra jurisdicción, certificación de vigencia otorgada por el Registro Público de Comercio o por la Inspección General de Justicia, fotocopia del contrato o del estatuto social certificada y pasada por el Colegio de Escribanos de esa jurisdicción.
7. Parcial o final de obra actualizado, si es que lo posee.
8. Escritura si es propietario, comodato o contrato de alquiler a favor del titular o titulares, sellado por rentas o certificado por escribano. En el caso de tratarse de una propiedad horizontal, para cualquiera de las situaciones anteriores deberá presentar reglamento de copropiedad de que conste que no está prohibida la actividad propuesta, o en su defecto, autorización del consorcio para desarrollar la actividad.
9. Comprobante de la nomenclatura catastral por medio de recibo de servicio u otro medio válido. (retributivos o inmobiliario)
10. Según tipo de actividad o superficie, de acuerdo a disposición vigente, se solicitará informe técnico de seguridad contra incendios o memoria técnica contra incendios, otorgada por profesional matriculado y sellado en cualquiera de los casos por el Consejo Profesional de Agrimensura, Geología e Ingeniería de Neuquén.
11. Si la licencia es con local, debe presentar un cuaderno tapa dura de 50 hojas rayadas.
12. Cuando corresponda según reglamentación vigente o a criterio de la autoridad de aplicación, la intervención de otros sectores municipales, esto será informado al solicitante a fin de que tenga conocimiento que le puede ser requerida documentación específica adicional.
13. Las personas físicas o sociedades de hecho deben presentar el Certificado emitido por el Registro Provincial de Deudores Alimentarios y Morosos, sito en la calle Carlos H. Rodríguez 139, 1º piso , oficina A.

Lo señalado es válido para trámites generales de obtención de licencia comercial

según Decreto 257/07.

Requisitos para la habilitación de productos alimenticios dentro del ejido municipal

DOCUMENTACION

- Licencia Comercial (original y fotocopia)
- Croquis del establecimiento
- DNI del titular de la licencia (original y fotocopia -1º, 2º hojas y cambios de domicilio)
- Certificado del Curso de Manipulación de Alimentos del titular de la Licencia Comercial

OTROS REQUISITOS:

- Declaración de datos mínimos contenido en el rotulo:
 - Datos del elaborador
 - Lugar de elaboración
 - Denominación del producto
 - Declaración del lapso de aptitud.
 - Muestras del alimento para ser evaluada en laboratorio de la Dirección Municipal de Calidad Alimentaria – Neuquén

En el siguiente cuadro se listan las personas contactadas y entrevistadas a fin de llevar adelante el relevamiento desarrollado en las tareas 2 y 3.

Institución: Dirección de Bromatología –Provincia Neuquén Contacto: Lic. en Bioquímica Mariem Laila Andjelic e-mail: bromatonqn@gmail.com Teléfono de contacto: (0299) 4433390 / 4431278 Web institucional: http://www.saludneuquen.gov.ar/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=11&Itemid=60
Institución : Dirección de Calidad Alimentaria-Neuquén Contacto: Inspector Ramón Leiva Teléfono de contacto: (0299) 4491200

DESARROLLO DE LAS TAREAS 4-5-6-7

Se pretende:

*Analizar y estudiar los antecedentes disponibles en la **SAGPyA** que permiten identificar, diferenciar y proteger alimentos de calidad y/o con identidad territorial.*

*Analizar y estudiar las experiencias similares en distintas **provincias y municipios**.*

Entrevistar a referentes en los distintos territorios.

Dar respuesta a las siguientes preguntas: Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación? Cuál es el marco regulatorio que aplican? Cuáles son los requisitos? Cuáles son las experiencias de la implementación? ...

En la Secretaría de Agricultura Ganadería y Pesca (SAGPyA), se han regulados instrumentos para diferenciar, identificar y proteger alimentos con identidad territorial, y/o calidad superior a los requisitos básicos.

Se desarrollan a continuación:

- **Indicaciones calificadas:** Diferenciación de productos por su identidad particular, debida a su lugar de producción y/o métodos de elaboración locales.
 - Indicaciones geográficas (IG)
 - Denominación de origen (DO)
- **Sello de Calidad “Alimentos Argentinos”:** Diferenciación a través del establecimiento de estándares superadores por encima de los requisitos básicos.

Si bien, la **producción orgánica** se presenta como alternativa de diferenciación y el marco legal argentino prevé la identificación de los productos ecológicos, biológicos u orgánicos (**Ley 25.127**); no se ampliarán los contenidos de la misma en el presente informe.

INDICACION GEOGRAFICA Y DENOMINACION DE ORIGEN

Los indicadores geográficos son signos que vinculan productos con su origen geográficos y pueden clasificarse en:

- **Indicaciones de procedencia**, que son **neutras** respecto de la **calidad** de los productos que las exhiben;
- **Indicaciones calificadas:**
 - Indicaciones geográficas (IG)
 - Denominación de origen (DO)

Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

Indicación geográfica (IG) y Denominación de Origen (DO) son dos sellos de calidad que permiten la identificación y valorización de procesos y tradiciones en la elaboración de alimentos con determinada calidad y características vinculadas con un territorio específico.

Ambos constituyen un instrumento jurídico, que confiere protección legal y medidas que permiten impedir y sancionar el uso de la indicación geográfica para productos que no sean originarios de la zona de producción.

Cuál es el marco regulatorio?

El marco legal que regula en argentina las indicaciones geográficas y denominaciones de origen para productos de origen agrícola y alimentarios, es la **ley Nº 25380 (2001)**, modifica mediante **la ley Nº 25966 (2004)**. La ley enmarca los procesos de diferenciación para los productos agrícolas y alimentarios así como establece las disposiciones generales para la solicitud de las mismas, regula los Consejos de Denominación y establece el registro para las indicaciones de procedencia (no incluye a los vinos y bebidas espirituosas de origen vínico, las que se rigen por la **Ley 25163**).

La ley define a la **indicaciones geográfica (IG)** como aquella que identifica un producto como originario del territorio de un país, o de una región o localidad de ese

territorio, **cuando determinada calidad u otras características del producto sean atribuibles fundamentalmente a su origen geográfico.**

La **DO** es el nombre de una región, provincia, departamento, distrito, localidad o de un área territorio nacional debidamente registrado que sirve para designar un producto originario de ellos y cuyas cualidades **cualidades o características se deban exclusivamente o esencialmente al medio geográfico**, comprendidos los **factores naturales y los factores humanos.**

Quien es la autoridad de aplicación?

La autoridad de aplicación de la ley es la SAGPyA, dependiente del Ministerio de Economía. Sus funciones son de asesoramiento, vigilancia, verificación, control, registro, defensa del sistema de Denominación de Origen (**DO**) y representación ante los organismos internacionales.

La SAGPyA actúa como cuerpo técnico-administrativo del sistema de designación de la procedencia y/u origen de los productos agrícolas y alimentarios, articula con el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual y celebra acuerdos bilaterales o multilaterales para la protección de promoción de las **DO** de Productos Agrícolas y alimentarios reconocidas por nuestro país.

Al mismo tiempo gestionara la inscripción de las Indicaciones Geográficas (**IG**) y de las **DO**, en el Registro de la Propiedad intelectual de las Naciones unidades, en la organización mundial de comercio, y/o otros registros internacionales o regionales a crearse.

La **resolución N°202 (2006)** instruye a la Dirección Nacional de Alimentos dependiente de la SAGPyA para que recepcione las solicitudes de reconocimiento de IG y DO.

Quiénes pueden solicitar una DO o IG?

La determinación y registro de las **IG** de productos agrícolas y alimentarios pueden ser solicitadas por:

- a) Personas físicas o jurídicas que directamente se dediquen a la extracción, producción o elaboración del producto o los productos que se pretendan amparar con la indicación geográfica, en la zona que se trate, y/o
- b) Cámaras o Asociaciones de fabricantes y/o productores del producto a amparar por la indicación geográfica, siempre que estén estatutariamente autorizadas para ello.
- c) Las solicitudes de inscripción deben ser hechas por un grupo de productores, asociados de hecho o formalmente como asociación civil sin fines de lucro. Una única persona física o jurídica puede solicitar el registro, siempre que cumpla con lo establecido en el Art 3 del **Dec 556 (2009)**.

Para **IG**, no se exige la constitución de un Consejo, en cambio para las **Denominaciones de Origen** se exige la conformación de Consejos de Denominaciones de Origen integrados exclusivamente por quienes se dediquen a la extracción, producción, acondicionamiento, procesamiento o comercialización de los productos amparados en la Denominación de Origen y que desarrollen sus actividades dentro del área correspondiente (**Ley 25380 Art. 10**).

Cuáles son los requisitos de la solicitud? Cuáles son los requisitos de los protocolos?

La solicitud de registro de **IG**, se realizara por escrito a través del formulario o nota tipo y en un protocolo que exprese los requisitos del **Dec 556 (2009)** en su **Art 16** y se describen resumidamente a continuación:

- Delimitación del área geográfica
- Normas vigentes relativas al producto y/o su comercialización.
- Descripción (protocolo) de la calidad/cualidad/característica/reputación/tipicidad del producto atribuible al origen geográfico y que diferencian al producto respecto de otros similares producidos en otros puntos geográficos.

- Descripción de la etapa o etapas del proceso productivo desarrollado en el área geográfica.
- Acreditación del vínculo entre la zona de producción y la cualidad o característica diferencial

Esta Documentación debe ser avalada o certificada por la autoridad competente provincial donde se encuentre la zona geográfica.

También se deben indicar:

- Métodos de control que aseguren la genuinidad de la producción mediante el cumplimiento de los requisitos definidos en el protocolo pudiendo optar por un responsable técnico u órgano de certificación externo.
- Nombre de la indicación geográfica y elementos identificatorios propuestos (logo, etiquetas, marbetes).

A los efectos del control posterior, se exige una Declaración jurada sobre estimación de volumen comercializable de los productos amparados.

La solicitud para la **DO** debe ser iniciada por el consejo respectivo, por escrito y en formulario, y debe contener los requisitos del **Dec 556 (2009) Art 17**, los cuales se describen resumidamente a continuación:

- El vínculo existente entre los factores naturales y/o humanos que determinan las características del producto y el medio geográfico.

La explicación del “vínculo” es el elemento determinante ya debe demostrar como los factores **naturales y/o humano** determinan las características del producto y el medio geográfico dando evidencia de un vínculo fuerte y estrecho con el lugar de origen.

- El nombre de la Denominación cuyo registro se solicita.
- La delimitación del área geográfica a la cual deba aplicarse la Denominación: antecedentes históricos, características generales de la región, factores climáticos, relieve y naturaleza, homogeneidad de los factores de producción y todo otro dato de interés.

- Productos para los cuales se usará la Denominación de Origen. Descripción detallada del producto final, materias primas, y forma de presentación. Evidencias del origen del producto en el área. Trazabilidad. Para los alimentos se debe acreditar la conformidad con el Código Alimentario, según el tipo de alimento y requisitos de inocuidad correspondientes.

- Descripción detallada de proceso de producción del producto
- Documentación que acredite la personería jurídica del Consejo de Denominación de Origen, y productores integrantes.
- Logos, etiquetas y otros; así como la disposición en relación al la marca comercial o nombre de fantasía del producto.

- Métodos de control de genuinidad. El consejo debe aclarar cuál es el método que utiliza (designación de un u órgano de certificación externo o responsable técnico).

Recibida la solicitud, por el Registro Nacional de **IG** y **DO** se realiza el examen previsto de los datos y documentos; y habiendo verificado ante el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual la existencia de marcas registradas vigentes según lo definido en los **Art. 25, inciso b** y **Art 48** de la **Ley N° 25.380**. Si la solicitud se estima viable el Registro Nacional de Indicaciones Geográficas y Denominaciones de Origen de Productos Agrícolas y Alimentarios remitirá la recomendación a examen ante la Comisión Nacional Asesora De Indicaciones Geográficas y Denominaciones De Origen De Productos Agrícolas y Alimentarios quien emite recomendación para la aprobación al formal del Señor Secretario de Agricultura, Ganadería y Pesca, a través de resolución. Posteriormente al INPI¹ a los efectos de la concesión de la nueva marca.

El registro vincula la IG/DO a las condiciones fijadas en el protocolo de producción, fabricación y/o calidad, oportunamente sometido a análisis y aprobación de la Autoridad de Aplicación. Todas las IG y DO están obligadas a llevar un sistema de inspección y control, ya sea por un profesional independiente o bien, por una entidad certificadora.

¹ INPI: Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

Aprobación de los protocolos.

Los protocolos de producción, fabricación o de calidad serán aprobados por acto resolutivo del Registro Nacional de Indicaciones Geográficas y Denominaciones de Origen de Productos Agrícolas y Alimentarios.

Cuantos protocolos están actualmente oficializados?

La primera denominación de origen aprobada en la Argentina bajo la **ley nacional 25380** corresponde al "Chivito Criollo del Norte Neuquino" mediante la Resolución SAGPyA **Nº 950/2010** ².

"...Si bien no existe una política pública activa que promueva la implementación de productos diferenciados por origen, diferentes organismos como la Secretaria de ciencia y Técnica (SeCyT) y el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) lo han priorizado en los subsidios para investigación y desarrollo. Sin embargo, estos proyectos de investigación no están acompañados de una política activa para la promoción de productos diferenciados ni de una política tributaria diferencial..." (PEREZ CENTENO, 2007)

² http://www.alimentosargentinos.gov.ar/igeografica/noticias_ig.asp#

**SELLO DE CALIDAD “ALIMENTOS
ARGENTINOS, UNA ELECCION
NATURAL”**



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

Se trata de un “sello de calidad” que apunta a identificar alimentos argentinos que se diferencian por el cumplimiento de estándares más altos que los requisitos básicos. Esta distinción es una herramienta que permite identificar los atributos de los alimentos argentinos posicionando una “imagen nacional” en el mercado nacional e internacional.

Como fue creado? Cuál es el marco regulatorio?

El sello fue creado por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos de la Nación y el sistema de obtención se encuentra normado por la **Resolución SAGPyA 392/2005**.

Quien es el titular?

La SAGPYA es la titular ante el INPI de la marca en Argentina y, además ha registrado la marca en los Estados Unidos en idioma inglés, y en la Unión Europea en idioma inglés y castellano para la protección de su uso en dichos mercados. El registro de la marca en Brasil y otros mercados de destino actualmente se encuentran en trámite.

Quienes pueden solicitar el derecho de uso del sello?

El sello puede ser solicitado por toda persona física o jurídica, que sea productor o empresa productora y/o elaboradora de alimentos en el territorio argentino, que reúnan las condiciones y requisitos establecidos en la **resolución 992/2005**.

Cuáles son los requisitos para la obtención del derecho de uso?

El derecho de uso sin exclusividad, lo cede la SAGPyA gratuitamente por dos (2) años renovables, a las empresas que lo soliciten y cumplan con los requisitos de protocolos específicos por producto y certificado. Este trámite es gratuito, pero no los medios para el cumplimiento de los requisitos, y las auditorías (mínimo de cuatro (4) auditorías durante el plazo de vigencia del contrato de cesión de uso).

Los entes³ de certificación que entregan los certificados de cumplimiento de los respectivos protocolos y además realizan auditorías periódicamente deben estar acreditada ante el Organismo Argentino de Acreditación (OAA) o ante el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA).

Cuáles son los requisitos de la solicitud?

La presentación de solicitud para la obtención del derecho de uso debe estar acompañada de:

Requisitos de la empresa:

- Nota de solicitud de uso del Sello por duplicado. Declaración jurada aceptando los términos del Reglamento y de la Resolución 392/05.
- Copia autenticada de la Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) y de inscripción ante la ADMINISTRACION FEDERAL DE INGRESOS PUBLICOS (AFIP).
- Copia autenticada de las constancias de inscripción ante los organismos competentes nacionales del producto elaborado (RNPA) y del establecimiento u establecimientos donde se elabora (RNE).
- Documentación que acredite la personería de la empresa (Estatuto, Actas de Asamblea, facultades o representación del presentante).

³ http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/diferenciacion/sello/certificadoras.asp

Requisitos del Producto

- Descripción detallada del Manual de Gestión de Calidad
- Certificado de cumplimiento de correspondiente protocolo, otorgado por certificadora oficialmente acreditada.
- Un ejemplar de muestra del rotulo o elementos de packaging que para el producto, y una propuesta de la forma en que se exhibirá el sello en los productos.

Cuáles son los requisitos de los protocolos?

Los protocolos exigen el cumplimiento de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y de Manufactura (BPM), Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) por sus siglas en ingles), como así también especifican el cumplimiento de atributos diferenciadores clasificados en:

- Atributos diferenciales vinculados al producto
- Atributos diferenciales vinculados al proceso
- Atributos de funcionalidad de uso
 - Del producto.
 - Del envase

Origen y aprobación de los protocolos.

La normativa prevé, la creación de una Comisión Asesora destinada a generar recomendaciones para la elaboración de los protocolos, y la cesión del sello. Los integrantes de dicha comisión ejercen sus respectivas representaciones con carácter “ad honorem”.

El protocolo puede ser facilitado por la empresa elaboradora del producto, aceptando el uso público de dicho protocolo para productos de la misma categoría; cámaras o asociaciones relacionadas con la cadena de producción del producto en particular; o la Dirección a cargo del Ministerio. Los protocolos son evaluados y

avalados por la Dirección a cargo, previa consulta a través de la Comisión Asesora para su uso en la cesión del Sello.

Cuantos protocolos están actualmente oficializados?

Se disponen publicados⁴ 23 protocolos aprobados y 18 en elaboración. Actualmente 24 productos⁵ poseen el derecho de uso cedido por SAGPyA.

Cabe mencionar que a fin de obtener información y profundizar en el estudio del “Sello de Calidad Alimentos Argentinos” se entrevistó al **Lic. Guillermo Negri Coordinador Nacional Sello Alimentos Argentinos**, quien aportó su experiencia y documentación para la elaboración del presente informe. Además, aprovechando el contacto establecido se le consultó al **Lic. Negri** acerca de experiencias similares desarrollados en las provincias, a lo cual indicó, que esta información es gestionada por las provincias y amparadas por sus propios marcos regulatorios y los detalles de los diferentes proyectos debía realizarse a través del contacto directo con los responsables en las provincias. Cabe destacar que menciono en particular, el trabajo desarrollado por la provincia de la Pampa “Sello Alimentos Calidad la Pampa” como una herramienta intermedia para acceder al “Sello Alimentos Argentinos”.

Otros beneficios

El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, a través de la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca (SAGyP), lleva adelante acciones de posicionamiento tanto en el mercado interno e internacional a través de la difusión y presencia institucional del Sello “Alimentos Argentinos” en eventos nacionales e internacionales; así como también la presencia de las empresas cesionarias en el stand de la SAGyP pudiendo ser éstos espacios, sin cargo o con un costo menor respecto de empresas que no cuentan con el sello de Alimentos Argentinos. También se promueve la participación activa de los beneficiarios del Sello en rondas de negocios, con prioridad en la organización de misiones comerciales internacionales.

⁴http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/diferenciacion/sello/protocolosaprobados.asp

⁵http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/diferenciacion/sello/sellos_oto.asp

EXPERIENCIAS Y ANTECEDENTES A NIVEL PROVINCIAL Y MUNICIPAL.

En las provincias se relevaron experiencias de marcas provinciales y municipales amparadas e instrumentadas bajo leyes y programas específicos en sus territorios para la identificación y diferenciación de alimentos.

A continuación se describen las experiencias relevadas en las provincias y municipios que se listan:

- LA PAMPA: SELLO DE CALIDAD “PRODUCTO DE LA PAMPA”
- JUJUY: “IDENTIFICACIÓN ORIGEN JUJUY”
- SANTA FE: SELLO “PRODUCTO DE MI TIERRA”
- SALTA: SELLO DE “PRODUCTO SALTEÑO”
- RIO NEGRO: “SELLO DE IDENTIFICACION GEOGRAFICA DE ORIGEN Y CALIDAD”
- SAN JUAN: “IDENTIFICACION SAN JUAN”
- MUNICIPIO POCITOS – SAN JUAN
- MUNICIPIO SAN MARTIN DE LOS ANDES - NEUQUEN

SELLO DE CALIDAD “PRODUCTO DE LA PAMPA”



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

El objetivo del sello es identificar productos o servicios con atributos diferenciadores atribuibles al origen y la calidad; y de esta manera potenciar la competitividad de la empresas de la provincia de la Pampa.

Como fue creado? Cuál es el marco regulatorio?

El Sello fue creado por la **Ley Provincial N° 2189** reglamentada por el **Decreto 1804/07**.

Quien es el titular?

El instituto de Promoción Productiva del Ministerio de la Producción de la provincia de La Pampa; es la autoridad de aplicación de la Ley.

La provincia es el titular del sello, y cede su uso a beneficiarios, con el único objeto de diferenciar los productos autorizados que se encuentren por el Instituto de Promoción Productiva y cumplan con los atributos de valor diferenciadoras y requisitos generales y particulares establecidos. Cabe mencionar que la marca se encuentra registrada ante el INPI⁶ desde noviembre de 2007.

⁶ INPI: Instituto de la Propiedad Intelectual

Quienes pueden solicitar el derecho de uso del sello?

Quienes solicitan la obtención del uso del sello, deben desarrollar la actividad productiva o de prestación de servicio en el territorio de la Provincia de La Pampa y el personal empleado debe residir preferentemente en la Provincia de La Pampa.

Las categorías de productos y servicios sobre los que es aplicable el Sello son:

a) Bienes primarios:

Aquellos que se venden (para consumo o producción) en el estado en que se encuentran en la naturaleza. Se dividen en:

- 1) Productos agropecuarios
- 2) Productos mineros y otros bienes primarios no agropecuarios.

Ej.: cloruro de sodio (sal), petróleo y gas, yeso, sulfato de sodio y bentonita, y productos agrícolas como el trigo, la miel, el pino o el caldén

b) Productos derivados de bienes primarios:

Productos que derivan del agregado de valor sobre bienes primarios. Se dividen en:

- 1) Alimentos
- 2) Otros productos derivados de bienes primarios que no sean alimentos.

c) Productos industriales y artesanales

Productos obtenidos de bienes primarios que luego de sufrir un proceso de transformación pierden identidad para convertirse en un nuevo producto. En función del tipo de proceso de transformación, se distinguen los productos industriales de aquellos que son manufacturados y vendidos siguiendo métodos tradicionales. A su vez se dividen en:

- 1) Alimentos
- 2) Otros productos industriales que no sean alimentos.

d) Servicios generales y de turismo

Las prestaciones que apuntan a satisfacer alguna necesidad y que no consisten en la producción de bienes de materiales. Particularmente para los servicios de turismo se incluye las prestaciones de servicios que apuntan a satisfacer alguna necesidad de quien se encuentra fuera de su entorno habitual y de visita.

Cuáles son los requisitos para la obtención del derecho de uso?

Se deben presentar la solicitud correspondiente y las certificaciones de calidad y trazabilidad de los productos y servicios otorgadas por certificadoras autorizadas; y firmar el respectivo convenio de cesión de uso del sello.

Si bien este es un sistema voluntario de control, el sello prevé que los procesos productivos sean realizados de acuerdo a protocolos y que una certificadora independiente audite que la empresa cumple el protocolo de calidad que aplica.

Cuáles son los requisitos de la solicitud?

Según lo establecido en el decreto 1804 de la ley, la presentación de la solicitud inscripción debe realizarse en un formulario modelo definido en el anexo III del decreto y conteniendo la siguiente información:

- Nota de solicitud del Sello.
- Declaración jurada aceptando los términos de la **Ley provincial N° 2189** y el Decreto Reglamentario.
- Datos personales del interesado o responsable de la empresa.
- Datos del responsable del Sistema de Calidad.
- Copia autenticada CUIT⁷ e inscripción AFIP.
- Lista de empleados con copias CUIL⁸ y documentación que acredita no deudas previsionales.
- Copia autenticada habilitaciones correspondientes.

⁷ CUIT: Clave Única de Identificación Tributaria

⁸ CUIL: Código Único de Identificación Laboral

- Declaración impacto ambiental (**Ley Provincial N° 1914**).
- Enumeración leyes, decretos, etc. que enmarcan el emprendimiento.
- Enumeración de normas voluntarias que se implementaran y se tomaran de referencia para indicar la calidad.
- Tabla de Contenidos de la Documentación del Sistema de Calidad.
- Presentación de atributos diferenciales.
- Copia autenticada del conforme de auditoría (implica la conformidad con el protocolo validado).
- Propuesta de comunicación y publicidad, de la cesión de uso del sello.

Cuáles son los requisitos de los protocolos?

Los procesos productivos deben ser realizados de acuerdo a protocolos que especifiquen los atributos diferenciadores y requisitos que garanticen una vez implementados: la seguridad, salubridad y calidad del producto; la preservación del medio ambiente y la cultura; condiciones laborales apropiadas y el cumplimiento de todas las normas legales vigentes.

En particular para productos alimenticios derivados para bienes primarios el contenido del protocolo especifica:

- Atributos generales y diferenciadores del producto.
- Composición de producto y características organolépticas.
- Atributos generales y diferenciadores del proceso productivo: Origen de las materias primas, método de elaboración y aspectos sociales y culturales.
- La implementación de buenas prácticas de manufactura y procedimientos de mantenimiento y mejora del sistema de calidad, y un manual de calidad que incluya:
 - Alcance Descripción de la empresa.
 - Declaración de visión, política de calidad y objetivos.
 - Organigrama de la empresa.

- Croquis del establecimiento.
- Descripción del producto.
- Diagrama de flujo del proceso.

Origen y aprobación de los protocolos.

El protocolo podrá ser facilitado por la empresa elaboradora del producto/prestadora del servicio; aceptando el uso público de dicho protocolo para productos/servicios de la misma categoría; cámaras o asociaciones relacionadas con la cadena de producción/prestación del producto/servicio en cuestión; otras entidades y organismos o el IPP⁹ cuando considere que el sector al que pertenece el producto/servicio bajo estudio, es de interés para el desarrollo provincial.

Su validación seguirá una serie de pasos evaluativos que, de no mediar inconvenientes culminarán en su oficialización por medio de una disposición del Secretario Ejecutivo del Instituto de Promoción Productiva.

La aprobación del protocolo no descarta que el mismo sea revisado y actualizado periódicamente.

Cuantos protocolos están actualmente oficializados?

Actualmente se aprobado y publicado¹⁰ un protocolo que corresponde a “Sal de Calidad Alimentaria” y se encuentran en elaboración 5 (cinco). Una empresa posee la certificación correspondiente.

⁹ IPP: Instituto de promoción productiva

¹⁰ http://www.ipplapampa.gov.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=36&Itemid=24

“IDENTIFICACION ORIGEN JUJUY”



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación? Como fue creado? Cuál es el marco regulatorio?

La **Ley Provincial N° 5223/2000** de creación del Programa “Identificación Origen Jujuy” orientado a la promoción de la producción y comercialización de productos de origen Jujuy en mercados locales, nacionales e internacionales, establece que los productos amparados por la ley deberán llevar una identificación distintiva.

La Ley Provincial y su **decreto** reglamentario **N° 115/2003** designan al Instituto de Calidad Jujuy la autoridad certificadora y al Gobierno de Jujuy la autoridad de aplicación en el ámbito de la Provincia de Jujuy para el otorgamiento del Certificado.

El decreto establece en su art 2 las responsabilidades del instituto de calidad:

- Convocar a representantes de los diferentes sectores productivos a fin de constituir una comisión que elabore la reglamentación correspondiente al dicho sector.
- Otorgar y recepcionar la solicitud de inscripción.
- Verificar la información requerida
- Aceptar o rechazar la solicitud de inscripción para el registro de producto,

Quiénes pueden solicitar el derecho de uso del sello?

La solicitud de incorporación al programa “identificación Origen Jujuy”, puede ser efectuada por cualquier persona física o jurídica dedicada a la extracción, fabricación y/o fabricación de productos que cumplan con los requisitos exigidos en el programa.

El **decreto 115** en su art 2, define Producto de origen Jujuy a todo aquel que cumpla con las siguientes condiciones:

- Ser extraído y/o producidos y o fabricados en la Provincia de Jujuy.
- Para el caso que la materia prima no sea originaria de la Provincia; deberá ser transformada de manera tal que resulte suficiente para modificar su clasificación arancelaria. Además, aclara que el producto deberá incorporar como mínimo, el 60% de contenido local sobre el valor final del bien detallándose el mismo mediante Declaración Jurada.

Cuáles son los requisitos de la solicitud?

El interesado debe presentar una solicitud de inscripción y una declaración jurada de aceptación de las normas que establece el Programa ante el Instituto de Calidad. La solicitud debe contener:

- Identificación del postulante
- Identificación del establecimiento productivo o empresa
- Carácter del producto
- Información adicional referente al sector productivo que requiera la certificación.

El instituto de Calidad evalúa si la solicitud está justificada y mediante un estudio formal verifica si cumple los requisitos exigidos por la reglamentación correspondiente al sector productivo.

Cuáles son los requisitos de los protocolos? Cuantos protocolos están actualmente oficializados?

En particular se profundizo en la investigación acerca de los requisitos exigidos, para la certificación de origen de productos alimenticios. A este respecto se entrevisto a la **Ing. Vilma Martinez**, quien indico que no hay en la actualidad protocolos definidos para la certificación de alimentos.

Si bien en la página web¹¹ del instituto, no se indican alimentos con certificación de origen, la Ing. Martinez confirmó que solo una empresa posee el certificado y corresponde a Empresa LEDESMA y el producto certificado es Naranja Calilegua como fruta fresca con destino al Mercado Europeo y Nacional.

Para la entrega de este certificado no se elaboro un protocolo. Para la entrega del sello en esta oportunidad, se procedió al análisis de la documentación presentada en la solicitud, y posterior visita in situ a las instalaciones. Finalmente se acepto la solicitud y se concreto la entrega del certificado.

Cabe mencionar que, la ingeniera comento que actualmente se está trabajando en una experiencia quinua, y elaborando un protocolo donde los se están definiendo en conjunto con los productores los requisitos que los se obligan cumplir en forma voluntaria. Se hizo hincapié, que en este caso en particular los requisitos ponen foco en el “cumplimiento de prácticas habituales” sin profundizar en el la exigencias de superiores a los “requisitos básicos”.

¹¹ <http://www.calidadjujuy.org.ar/novedades-29-03-2011>

“CALIDAD JUJUY”



Ley N° 5195 mediante la cual crea el Instituto de Calidad San Juan, en art. 9 de la faculta al Instituto de Calidad a otorgar el certificado de “Calidad Jujuy” a las instituciones que así lo requieran, cuando estas cumplan con el procedimiento y las normas que con este propósito se dicten. A este fin la Norma SGC-CJ 2007, establece los requisitos de “Calidad Jujuy”. A fin de profundizar en el contenido de la misma se consulto a la **Ing. Vilma Martinez**, quien indicó que los requisitos son genéricos y aplicables a todas las Organizaciones (Producción de Bienes y/o Servicios en general) sin importar su tamaño, complejidad y producto que suministra. En cuanto al contenido indicó que se asemejan en un 70% a los definidos en el estándar internacional ISO 9001, y debido a que la Norma SGC-CJ 2007 actualmente se encuentra en revisión, no está disponible para la consulta.

“PRODUCTO DE MI TIERRA”

Provincia de Santa Fe



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

La Marca **“Producto de mi tierra”** Provincia de Santa Fe tiene como objetivo permitir a los emprendedores el acceso a la comercialización de sus productos y la inclusión en los mercados formales.

Como fue creado? Cuál es el marco regulatorio?

En el marco del Programa de Desarrollo Rural y Agricultura Familiar que lleva adelante la Dirección de Desarrollo Rural del Ministerio de la Producción, se crea la marca Licencia “Producto de mi tierra” Provincia de Santa Fe, la cual permitirá a los emprendedores, microempresas y PYMES mejorar la comercialización de sus productos y la inclusión en los mercados formales.

Quien es el titular? Cuáles son los requisitos para la obtención del derecho de uso?

El titular de la marca ante el INPI¹² es el Ministerio de la producción. La licencia de uso se obtendrá mediante la firma de un convenio entre el Ministerio de la Producción y la empresa solicitante siempre y cuando ésta cumpla con los certificados de conformidad que conforman el protocolo para el producto en particular.

Cabe mencionar que según indico el **Dr. Marcelo A. Machado** la resolución ministerial que crea la marca y habilita para la firma de los convenios, se encuentra actualmente en trámite de expediente. También, indico que luego de mucho tiempo

¹² INPI: Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

de espera y trabajo a partir de mayo ya están autorizados a usar la marca inscripta ante el INPI.

Cuáles son los requisitos de los protocolos?

El sistema propuesto prevé que la empresa cumpla con una serie de certificación, para que sea autorizada a usar la marca. Dichas certificaciones se presentan en dos niveles:

- **CERTIFICADOS COMUNES**
- **CERTIFICADOS ESPECIFICOS**

CERTIFICACIONES COMUNES

Requisitos mínimos:

Encontrarse inscripto en el Registro Provincial de Emprendedores (exclusivo para emprendedores de la economía social).

Se certifica consignando el número de emprendedor.

Certifica: Ministerio de la Producción, Dirección de Desarrollo local y regional mediante Disposición.

Los productores/emprendedores deberán producir agroalimentos en cualquiera de las etapas de la cadena (producción primaria, elaboración, etc.) o artesanías con materia prima de origen agropecuario).

Formalización Impositiva.

Deberán estar formalmente inscriptos ante AFIP¹³ conformes a las normas en vigencia (Monotributo Social Agropecuario, Monotributo Social, Monotributo, Cooperativa u otra figura asociativa o empresaria).

Se certifica presentando las constancias de inscripción pertinentes a cada una de las formas tributarias específicas.

¹³ AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos

Emite Certificado: Ministerio de la Producción mediante disposición de la Dirección de desarrollo Territorial.

Seguridad Alimentaria.

Elaboradores de alimentos: Deberán estar inscriptos y habilitados por ASSAI¹⁴.

Se certifica mediante presentación de acta aprobatoria de auditoría de ASSAI (local o provincial según tránsito de producto).

Emite Certificado: ASSAI

Producción primaria: Deberán contar con una conformidad de implementación de buenas prácticas (específico por cadena productiva).

Se certifica mediante presentación de acta de conformidad rubricada por profesional corresponsable.

Emite Certificado: Profesional corresponsable según acuerdo con colegio de Ing. Agrónomos y Colegio de Veterinarios.

Medio Ambiente.

En caso de las producciones primarias deberán contar con un programa de aplicación de agroquímicos y fertilizantes según las normas vigentes a nivel nacional, provincial y/o local, así como también procedimientos específicos para prevenir la erosión del suelo y para su recuperación mediante prácticas sustentables.

Se certifica mediante acta de profesional corresponsable según convenio con colegio de Ingenieros Agrónomos.

Emite Certificado: Profesional Corresponsable habilitado por el Colegio de Ingenieros Agrónomos¹⁵.

¹⁴ ASSAI: Agencia Santafesina de Seguridad Alimentaria

¹⁵ En caso de emprendedores productivos sociales inscriptos en el registro, la conformidad será otorgada por el Municipio.

Los postulantes deberán disponer de procedimientos que aseguren una adecuada gestión de los residuos. 1- Reducción; 2- Reutilización; 3- reciclaje; 4 Sustitución; 5- Tratamiento; 6- descomposición.

Se certifica mediante acta de conformidad de la secretaría de Medio Ambiente.

Certifica: Secretaría de Medio Ambiente.¹⁶

Trabajo.

Los productores /emprendedores deberán mantener con sus empleados relaciones laborales dignas y formalizadas dentro de la reglamentación laboral correspondiente dónde se garantice seguridad e higiene y no se contrate mano de obra infantil.

Se da conformidad a condiciones de trabajo mediante acta de la dirección de Higiene y Seguridad del Trabajo.

Certifica: Ministerio de Trabajo provincial. Dirección de Higiene y Seguridad¹⁷.

Identidad y Territorio.

Los productores /emprendedores deberán demostrar fehacientemente que sus productos están fuertemente ligados a los territorios dónde está constituido el emprendimiento y/o que forman parte de la cultura local/regional.

Los productores/emprendedores sólo podrán fabricar el producto en el área comprendida dentro del territorio de la Provincia de Santa Fe

Se garantiza que las producciones y productos estén de acuerdo a la región donde se producen y que son sustentables de acuerdo a las características de su territorio.

Certifica: Instancias interinstitucional regional del Programa de Agroindustria Familiar mediante acta de conformidad.

¹⁶ Ídem anterior.

¹⁷ Ídem anterior.

Origen y aprobación de los protocolos.

CERTIFICADOS ESPECIFICOS POR CADENA PRODUCTIVA O CERTIFICADO DE PRODUCTO

Cada cadena productiva deberá elaborar un protocolo de producto especificando parámetros mínimos que deberán cumplir las empresas para que le sea otorgado el beneficio de la licencia.

Dichos parámetros mínimos en ningún caso deberán estar ligados a la utilización de tecnologías sino a atributos que lo diferencien por la utilización de procesos y/o parámetros predefinidos de ingredientes específicos (ej: Miel pura: No deberá contener en su fórmula jarabe de glucosa).

Deberá consignarse para cada protocolo la institución u organismo competente que emita los certificados de conformidad pertinentes.

¿Cómo es el sistema de auditorías?

El contrato de licencia será renovable anualmente y la empresa beneficiada será auditada al menos 2 veces al año para constatar los procedimientos y certificaciones de conformidad. Las auditorías serán realizadas por instituciones que determinen el Ministerio de la Producción o área de competencia específica.

Una vez cumplimentadas las certificaciones, la empresa podrá firmar el convenio que la autoriza para la utilización de la marca, para lo cual se le otorgará al productor /emprendedor, por producto, una partida de Etiquetas autoadhesivas para ser utilizadas como sello distintivo independientemente de la rotulación que posea.

Las etiquetas autoadhesivas se otorgarán por cada producto y poseerán un lote y una numeración correlativa que identifique la cadena a la que pertenece, el año de otorgamiento y una numeración correlativa (ej. Cadena Apícola. Lote AP11 N° 000001 al 001000 para miel “los Madrejones” de 500 grs y 1000 grs). Ello garantizará una mínima trazabilidad.

Cuantos protocolos están actualmente oficializados?

Actualmente, no hay aun antecedentes de la implementación del sello en los alimentos, ya que como se menciono anteriormente se encuentra en trámite de

expediente la resolución ministerial que crea la marca y habilita para la firma de convenios.

SELLO “PRODUCTO SALTEÑO”

Provincia de Salta

En la provincia de Salta mediante la ley provincial N° 7163 (2001) se crea “Sistema Provincial de Certificación de Origen de los Productos Salteños” que prevé la entrega de un “**Sello de Producto Salteño**” como garantía del origen en el territorio provincial y calidad de los productos, primarios o elaborados, artesanales o industrializados que cumplan además con los requisitos que establece la presente ley y su reglamentación. Además, expresa en el art. 5º de la ley que todos aquellos productos de origen salteño que dispongan de certificación como productos ecológicos, biológicos u orgánicos y/o indicación de procedencia o denominación de origen aprobada en el marco de la normativa nacional vigente, tendrán derecho a utilizar sin más trámite adicional que su registro a nivel provincial, el “Sello de Producto Salteño”.

A fin de profundizar en los avances y resultados de esta ley se consultó el Ministerio de Desarrollo Económico, donde me derivaron con la **Ing. Maria Cristina Mattalia** quien tuvo participación activa en el equipo de trabajo durante el proceso de elaboración de la **Ley 7.163/2001**, mediante la cual se crea el Sistema Provincial de Certificación de Origen de los Productos Salteños.

La **Ing. Mattalia** indicó que, si bien la ley está reglamentada mediante **Decreto 2209/2002**; y el decreto prevé alternativas para completar la reglamentación mediante por Resolución Ministerial, estas no fueron sancionadas. Respecto al Sello, nunca se registró como tal aunque está aceptado en la gente pero también diríamos que mal usado debido a que lo ponen en algunas etiquetas sin respetar los pasos que implica su otorgamiento.

“INDICACION GEOGRAFICA DE ORIGEN Y CALIDAD”

Provincia de Río Negro

En la provincia de Río Negro, se crea el “Programa de Identificación Geográfica de Origen y Calidad para productos realizados en Río Negro” mediante la Ley Provincial **Nº 3992/2005**. Los objetivos del programa mencionados en la Ley son reimpulsar el mercado interno y externo de los productos de Río Negro, a través del fomento y consolidación de la imagen de los mismos, para lo cual prevé instituir un **“Sello de Identificación Geográfica de Origen y Calidad”**, que individualice los productos elaborados en provincia para aquellos productores que adhieran al programa y que cumplan con las condiciones de calidad, presentación, volumen, etc que fije el ministerio de producción en su carácter de autoridad de aplicación de la ley.

En esta oportunidad, para profundizar en los avances de la ley se contacto a ministerio de producción de la provincia, y se derivó en la Agencia de Desarrollo Económico de la Provincia de **Río Negro – CREAM**, quien a través de la **Lic. Yanina di Nardo** quien indicó que en la actualidad no se tienen experiencias sobre su implementación debido a que dicha ley no se reglamentó la Ley. Así mismo informo, que algo similar ocurre con la Ley Provincial Nº 3296, la cual crea el régimen de Denominación de Origen Controlado (D.O.C.) y que no ha sido aplicada por falta de reglamentación.

“IDENTIFICACION SAN JUAN”

Provincia de San Juan

En la provincia de San Juan, se consulto acerca del contenido y avance de la **Ley 6969/1999**, mediante la cual se implementa el Programa de **Identificación San Juan**, orientado a la promoción de la producción y comercialización de productos de origen sanjuanino en los mercados nacionales e internacionales. Esta ley en su art 2º, establece que los productos amparados por la misma deberían llevar una **identificación distintiva**, que los diferencie claramente de aquellos que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos para su otorgamiento.

De la investigación realizada, no se obtuvieron experiencias o resultados que indicaran que la ley prosperó. A fin de recabar antecedente se contacto con la Agencia de Calidad San Juan, y a través de ésta última se contacto al **Lic Adrian Alonso**.

SELLO “PRODUCTO POCITO”

Municipalidad de Pocito

Provincia de San Juan



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

Este es sello distintivo de los productos agrícolas cultivados y procesados en Pocito, esta es una herramienta para dar valor agregado a la producción de la localidad de Pocito identificando su origen.

Cuál es el marco regulatorio?

La ordenanza 4511/10 de la municipalidad de pocito, establece los requisitos para obtener el sello “Producto Pocito”.

Quienes pueden solicitar el sello?

Puede solicitar el sello todo productor de productos elaborados, empacados o fraccionados dentro de los límites del departamento de Pocito. Actualmente, se trabaja sobre cinco productos seleccionados por el municipio de pocito como los principales cultivos del departamento y los de mayor incorporación tecnológica: la uva, el tomate, el ajo, la cebolla, el olivo y todos sus derivados.

Cuáles son los requisitos de la solicitud del sello?

- Cumplir con lo establecido en el Código Alimentario Argentino.
- Cultivar dentro de los límites geográficos del departamento de Pocito y posteriormente fraccionar, empacar o envasar lo producido.
- Utilizar mano de obra en el fraccionamiento, empaque o envasado de los productos en un mínimo al 50% de origen Pocitano.

- Cumplir con lo exigido por:
 - Registro Nacional Sanitario de Productores Agropecuarios (RENSPA) otorgado por SENASA.
 - Registro Nacional de Establecimiento (RNE) otorgado por la Provincia.
 Para aquellos que exporten lo fraccionado, empacado o envasado deberán presentar copia del certificado del Registro Nacional de Productos Alimenticios (RNPA) expendido por el Instituto Nacional de Alimentos y poseer la habilitación municipal correspondiente.
- También se exige, el carnet de aplicador fitosanitario otorgado por la autoridad Nacional, Provincial o Municipal.
- Cumplir con un plan de capacitación anual de normas de calidad Nacional e internacional que se determinará a tal efecto por la Municipalidad de Pocito a través de la Agencia de Desarrollo Económico Local.

Para aquellos productores que cultiven fuera de los límites departamentales, la autoridad municipal verifica el lugar y las condiciones exigidas. También exige que el fraccionamiento, empacado o envasado se realice en el Departamento de Pocito.

Origen y aprobación de los protocolos.

No hay protocolos que definan requisitos específicos por producto o proceso.

Como se inicia el trámite?

El solicitante debe presentar ante la Municipalidad de Pocito una nota comunicando la intención de ser beneficiario de la certificación local “PRODUCTO POCITO”.

¿Cómo es el la certificación?

La certificación es otorgada por la Municipalidad de Pocito, a través de la Agencia de Desarrollo Económico Local. Luego de la verificación de los requisitos solicitados, se entrega un certificado de cumplimiento y la cantidad de stickers necesarios para ser colocados en los productos. El otorgamiento de la Certificación es sin costo

Cuántas empresas poseen actualmente el sello?

Según lo informado por la **Lic. María Cecilia Quiroga** poseen el sello 15 productores.

Otros beneficios

Los productores beneficiados con la certificación acceden a un descuento del 50% de las tasas municipales de servicios inmuebles y tasas por servicios a la actividad comercial, industrial y de servicio.

**SELLO DE ORIGEN “SAN MARTÍN
DE LOS ANDES”**

**Municipalidad de San Martín de Los
Andes – Provincia de Neuquén**



Cuál es el objetivo del atributo de diferenciación?

Este sello identifica el origen de los productos realizados en San Martín de Los Andes.

Cuál es el marco regulatorio? Quienes pueden solicitar el sello?

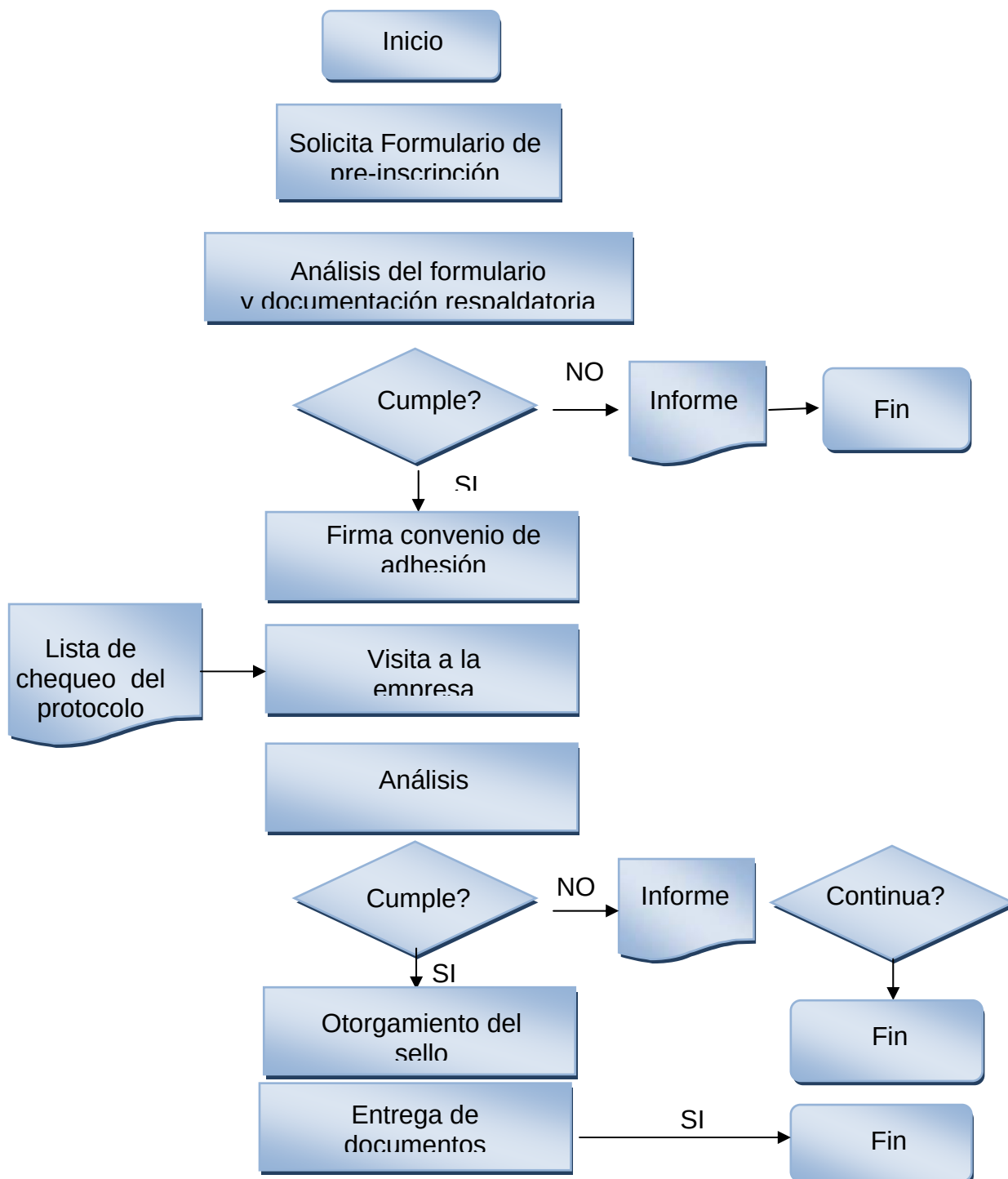
Pueden solicitar el sello los productores que cumplan con los requisitos establecidos por la ordenanza municipal **8136/2008**.

La documentación que sostiene el sistema para la entrega del sello se soporta en:

- Procedimiento de obtención del sello
- Reglamento
- Protocolos que definen requisitos que los productos que deben cumplir para la obtención del sello.
- Manual de Identidad visual que establece las características técnicas del logo, modo de uso permitido y no permitido.
- Convenio de adhesión entre el municipio y el emprendedor.
- Formulario de inscripción.

Como es el procedimiento para la obtención?

Esquema del procedimiento de obtención¹⁸



¹⁸ “Segundo Taller de la entidad Gestora de la Calidad Apícola Neuquina”. Cuadernillo de presentaciones - Expositor: Ing. Agr. Mariana Ganuza

Cuáles son los requisitos de los protocolos?

Se definen requisitos generales y requisitos específicos para cada producto.

Requisitos generales:

- Cumplir con la reglamentación de la Ordenanza.
- Poseer licencia comercial.
- Poseer habilitación bromatológica.
- Libre deuda municipal o plan de pagos al día.

Requisitos específicos:

Especifican el proceso productivo, la mano de obra, la identidad del producto y las materias primas; permitiendo la cuantificación de cada uno de estos ítems mediante la ponderación asignada a los componentes de cada requisito específico.

Proceso productivo	➡	60	
Mano de Obra	➡	20	
Identidad	➡	15	
Materias	➡	5	
		100 puntos	Cumple: 70 – 100 puntos

Ej: Mano de Obra¹⁹

Mano de Obra Local	Ponderación según el % de mano de obra local que ocupa
>60%	12
40 -60 %	8
< 40 %	4
Cantidad de trabajadores	
>8	8
4-7	6
< 3	4

Cuántos protocolos se han trabajado? Cuántas empresas poseen actualmente el sello?

Se han desarrollado protocolos 7 (siete), de los cuales 4 (cuatro) son para productos alimenticios. Chocolates, Alfajores, Miel, Confituras. Actualmente 6 (seis) emprendimientos²⁰ productores de alimentos poseen el sello.

Cabe mencionar que se ha establecido el contacto con **Raul Pont Lezica - Secretario de Turismo y Desarrollo Económico**, quien se comprometió a enviar en el corto plazo más información que nos permita profundizar aun más en los contenidos de proyecto *“Sello de origen San Martín de los Andes”*.

¹⁹ “Segundo Taller de la entidad Gestora de la Calidad Apícola Neuquina”. Cuadernillo de presentaciones - Expositor: Ing. Agr. Mariana Ganuza

²⁰ http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/sello_de_origen/productores_locales.html

A continuación se detalla un cuadro con las principales instituciones y personas entrevistadas, a fin de llevar adelante la búsqueda de antecedentes de alternativas de atributos diferenciadores existentes a nivel nacional, provincial y municipal en el desarrollo de las tareas 4-5-6-7.

Sello: Alimentos Argentinos Alcance: Nacional Institución contactada: Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación Contacto: Lic. Ciro Guillermo Negri e-mail: gunegri@minagri.gob.ar Cargo: Coordinador Nacional Sello Alimentos Argentinos Web institucional: http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/diferenciacion/sello/ Teléfono de contacto : 011-4349-2175/2940
Sello: Alimentos Calidad La Pampa Alcance: Provincia de La Pampa Web institucional: http://www.ipplapampa.gov.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=87
Sello: Calidad y Origen Jujuy Alcance: Provincia de Jujuy Institución contactada: Instituto de Calidad de la Provincia de Jujuy (ICJ) Contacto: Ing. Vilma Martinez e-mail: http://www.calidadjujuy.org.ar/novedades-29-03-2011

Web institucional: http://www.comercializar.jujuy.gov.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=41 Teléfono de contacto: 0388 - 4233937
Sello: Productos de mi tierra Alcance: Provincia de Santa Fe Institución contactada: Dirección de Desarrollo Territorial Ministerio de la Producción -Provincia de Santa Fe Contacto: Dr. Marcelo A. Machado - Coordinación Programa Agroindustria e-mail: mmachado@santafe.gov.ar Web institucional: http://www.santafe.gov.ar Teléfono de contacto: (0342)-4505300 int. 4018
Sello: Producto Salteño Alcance: Provincia de Salta Institución contactada: Ministerio de Desarrollo Económico Cabe mencionar que en el Ministerio de Desarrollo Económico, se derivó con la Ing. Maria Cristina Mattalia quien tuvo participación activa en el equipo de trabajo durante el proceso de elaboración de la ley 7.163, mediante la cual se crea el Sistema Provincial de Certificación de Origen de los Productos Salteños. Teléfono de contacto: (0387)- 4210060
Sello: Producto Calidad San Juan Alcance: Provincia de San Juan Institución contactada: Agencia Calidad San Juan Cabe mencionar que en la Agencia, se derivó con la Lic. Adrian Alonso, quien

brindo información al respecto. Teléfono de contacto: (0264) – 155656271 Web institucional: http://www.calidadsj.com.ar/v2/index.php
Sello: Producto de Identificación Geográfica de Origen y Calidad Alcance: Provincia de Rio Negro Institución contactada: Agencia Desarrollo Económico de la Provincia de Río Negro - CREAM Contacto: Gastón Cambarieri Lic. Yanina di Nardo e-mail: gcambarieri@crear.rionegro.gov.ar ydinardo@crear.rionegro.gov.ar Web institucional: http://www.crear.rionegro.gov.ar/ Teléfono de contacto: (02920) - 428306
Sello: Origen San Martín de Los Andes Alcance: Municipal Institución contactada: Municipalidad de San Martín de los Andes - Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico Contacto: Raul Pont Lezica - Secretario de Turismo y Desarrollo Económico Teléfono de contacto: (02972) 425048 Web institucional: http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/sello_de_origen
Sello: Producto Pocito

Alcance: Municipio de Pocito – San Juan

Instituciones contactadas:

Municipalidad de Pocito

Contacto: Lic. María Cecilia Quiroga (Agencia de Desarrollo Local)

e-mail: produccion@pocito.gov.ar

Teléfono de contacto: (0264) 492 – 1818/1070/1394/1089

Web institucional:

http://www.pocito.gov.ar/home/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1

DESARROLLO DE LA TAREA 8

Se pretende conocer:

¿Cuál es el alcance del Proyecto de Ley de Calidad impulsado por la legislatura de Neuquén? ¿Cuál es el estado de avance del Proyecto?

El proyecto 6599 de Ley - Expt. D-364/09, trata la creación del “**Programa Calidad Neuquén Patagonia Argentina**”, y contempla entre sus objetivos posicionar e incluir la producción agropecuaria y agroindustrial local en el marco regional, nacional y mundial del comercio de alimentos. Los beneficiarios del Programa contemplados el art 6º, son productores, procesadores, asociaciones de productores y empresas que desarrollen sus actividades en la Provincia de Neuquén. El proyecto de ley, en su art 2º propone que se instituya el “**Sello Calidad Neuquén Patagonia Argentina**” para identificar y diferenciar los productos amparados bajo el programa. Así, mismo en su art 16 propone la creación del **Instituto de Calidad Neuquén**, quien tendrá el dominio y la propiedad del Sello. Respecto a la evolución del proyecto; se informo que el mismo se frenó en la legislatura en la comisión de asuntos constitucionales y no se presentan avances.

DESARROLLO DE LA TAREA 9

Elaborar la encuesta que permita identificar el atributo que mejor representa a los productos neuquinos.

Diseño de encuesta Sello Neuquino

Edad.....

Sexo F M

Nacido en:.....

Años en Neuquén:

1. ¿En qué lugar realiza habitualmente las compras?

a. Supermercado / Hipermercado b. Almacén c. Otros:

2. A la hora de comprar usted:

a. Compara marcas b. Elige por afinidad de marcas c. Compara
d. Compara marcas y precio e. Otros:

3. ¿Conoce cuales son los alimentos producidos/elaborados en Neuquén?

Si No

4. ¿Compra actualmente estos alimentos?

Si No

5. ¿A la hora de realizar sus compras observa o analiza la procedencia de los productos?

Si No

6. ¿Usted sabe lo que es un sello de origen?

Si No

7. ¿Qué característica deberían tener para usted estos productos?

o Precio

- ☐ Calidad superior
- ☐ Variedad
- ☐ Disponibilidad en los puntos de venta
- ☐ Buena Presentación

8. ¿Usted cambiaría los productos que habitualmente compra para consumir productos que estén identificados con este sello?

Si No No Sabe

DESARROLLO DE LA TAREA 10

Implementación de 1.500 encuestas sobre consumidores que asisten a realizar sus compras en las principales cadenas de supermercados de la ciudad de Neuquén.

Plan de Trabajo para la implementación de 1500 encuestas a consumidores que asisten a realizar sus compras a las principales cadenas de supermercados.

Distribución de encuestas

Supermercados	Total de encuestas por supermercado	N° de encuestas por cada encuestador	
		Encuestador 1	Encuestador 2
Topsy ²¹	300	150	150
Capriolo ²²	300	150	150
Jumbo	250	125	125
WalMart	250	125	125
Carrefour	200	100	100
La Anónima	200	100	100
	1500	750	750

²¹ Supermercados Regionales

²² Ídem a la referencia 10

Cronograma de los encuestadores

Supermercado	Encuestas a realizar	Fecha de realización	Nº De encuestas	Fecha de entrega encuestas
Topsy	300	Mayo: 23 al 31/5	150	30/5 y 5/6
		Junio: 1 al 5/6	150	
Capriolo	300	Mayo: 23 al 31/5	150	
		Junio: 1 al 5/6	150	
Jumbo	250	Junio: 6 al 12/6	125	13/6
		Junio: 13 al 23/6	125	24/6
WalMart	250	Junio: 13 al 23/6	250	24/6
Carrefour	200	Junio: 24 al 30/6	200	30/6
La Anónima	200	Junio: 6 al 12/6	100	13/6
			100	

Tabulado de encuestas

Fecha	15/6	24/6	30/6
Nº de encuestas Tabuladas	625	675	200

Datos del relevamiento

Siguiendo el plan de trabajo presentado, el TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS fue de: 1549

El número final de encuestas es superior al propuesto inicialmente ya que se tuvo en cuenta un margen, para cubrir casos de pérdidas, extravíos u otros inconvenientes que pudieran surgir durante el proceso. Esas encuestas extras están reflejadas de la siguiente manera: +2 en La Anónima, total 202; + 47 WalMart total 297.

Supermercados relevados y encuestas realizadas:

Supermercados	Total de encuestas por supermercado
Topsy ²³	300
Capriolo ²⁴	300
Jumbo	250
WalMart	250 + 47
Carrefour	200
La Anónima	200 + 2
	1549

La selección del número de encuestas por supermercado se realizó mediante un análisis detallado de algunas variables significativas como son: la afluencia de público de cada uno de ellos y el origen de capitales de cada uno (supermercados nacionales, internacionales y neuquinos).

MODELO DE ENCUESTA APLICADO: (Ver TAREA 9)

²³ Supermercado Regional

²⁴ Ídem referencia 1

Resultados generales por supermercado y sus totales

	Topsy		Capriolo		La Anónima		Carrefour		WalMart		Jumbo		Totales
EDAD	43		47		42		41		42		41		43
SEXO	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
	154	146	163	137	84	118	115	85	187	110	138	112	841
NACIDO	120		152		142		136		190		164		904
AÑOS EN NQN	27		33		37		32		32		33		32
¿En que lugar realiza habitualmente las compras?													
Super / Hiper	294		288		203		196		297		246		1524
Almacén	19		35		11		20		24		21		130
Otros	6		0		0		0		0		0		6
A la hora de comprar usted:													
Compara marcas	27		10		0		9		23		17		86
Elige por afinidad de marcas	26		16		11		8		19		11		91
Compara precios	19		43		4		13		16		16		111
Compara marcas y precios	222		234		187		170		239		207		1259
Otros	11		0		0		0		0		0		11
¿Conoce cuales son los alimentos producidos/elaborados en Neuquén?													
SI	153		178		143		162		234		212		1082
NO	147		122		59		38		63		38		467
¿Compra actualmente estos alimentos?													
SI	118		134		116		136		182		181		867
NO	182		164		86		64		115		69		680
¿A la hora de comprar usted observa o analiza la procedencia de los productos?													
SI	160		139		119		135		171		176		900
NO	140		160		81		65		126		74		646
¿Usted sabe lo que es un sello de origen?													
SI	139		136		120		104		175		150		824
NO	161		162		82		96		122		104		727
¿Qué características deberían tener para usted los productos identificados con un sello?													
Precio	192		224		157		179		237		196		1185
Calidad superior	214		189		183		154		248		220		1208
Variedad	32		41		28		21		38		26		186
Disponibilidad	51		34		27		24		39		36		211
Buena presentación	49		57		38		27		50		28		249
¿Cambiaría los productos que habitualmente compra para consumir productos identificados con este sello?													
SI	246		257		192		192		272		230		1389
NO	30		29		6		6		14		13		98
NO SABE	24		14		5		2		11		7		63

a) Análisis de los datos personales.

Como podemos observar en los resultados generales, en lo que respecta a la edad de las personas encuestadas, es muy similar en cada uno de los supermercados y el promedio de edad general nos arroja 43 años. Al realizar el análisis individual y detallado observamos que existe un mayor número de personas de mediana edad y jóvenes y un bajo número de personas adultas mayores, considerando como factor desencadenante de esta situación la predisposición de cada uno de los grupos etarios a la predisposición en general de personas más bien jóvenes a responder las encuestas.

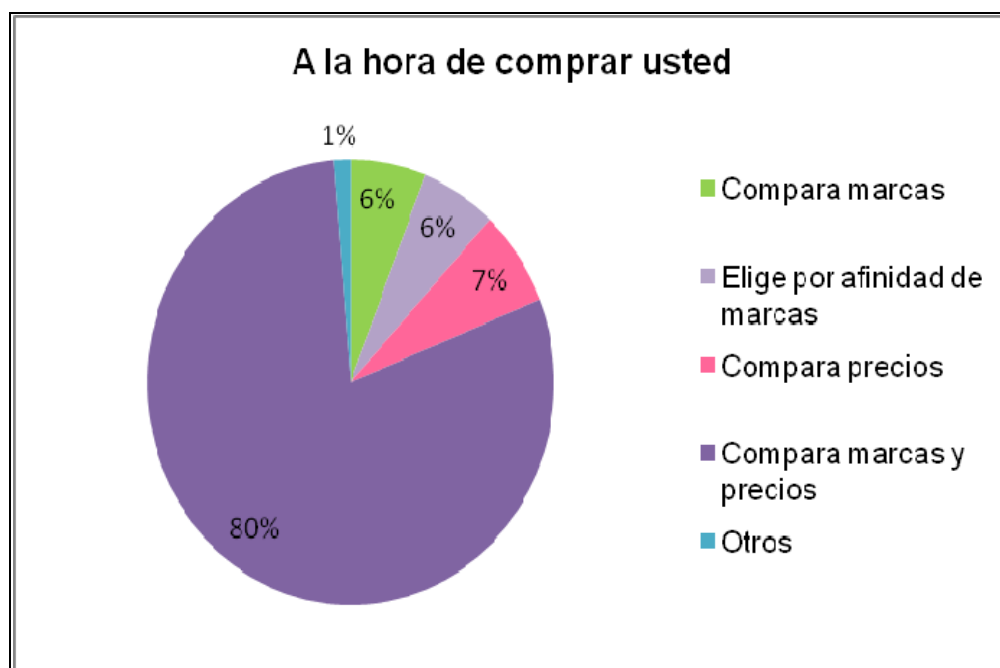
El porcentaje de mujeres y hombres también ha sido a pesar de que la toma de la muestra fue al azar, 54% mujeres y 46% hombres.

En lo que respecta a la pregunta donde nació, es una pregunta fundamental considerando que en la provincia de Neuquén conviven muchas personas provenientes de otras ciudades debido a las importantes corrientes migratorias que han ido surgiendo en diferentes etapas. Por otro lado consideramos que es importante este dato y en caso que no sea neuquino conocer los años que hace se radica en la provincia, ya que puede ser un condicionante a la hora de tener mayor predisposición a consumir alimentos producidos en la provincia. En cuanto a este dato observamos que solo el 58% son neuquinos, y el promedio de años que viven en Neuquén es lo suficientemente elevado ya que nos arroja 32 años. Al efectuar el análisis detallado observamos que en las encuestas existen datos muy elevados como 40, 50 y 60 años lo que hace que este promedio se vea elevado.

b) Datos específicos sobre consumo.

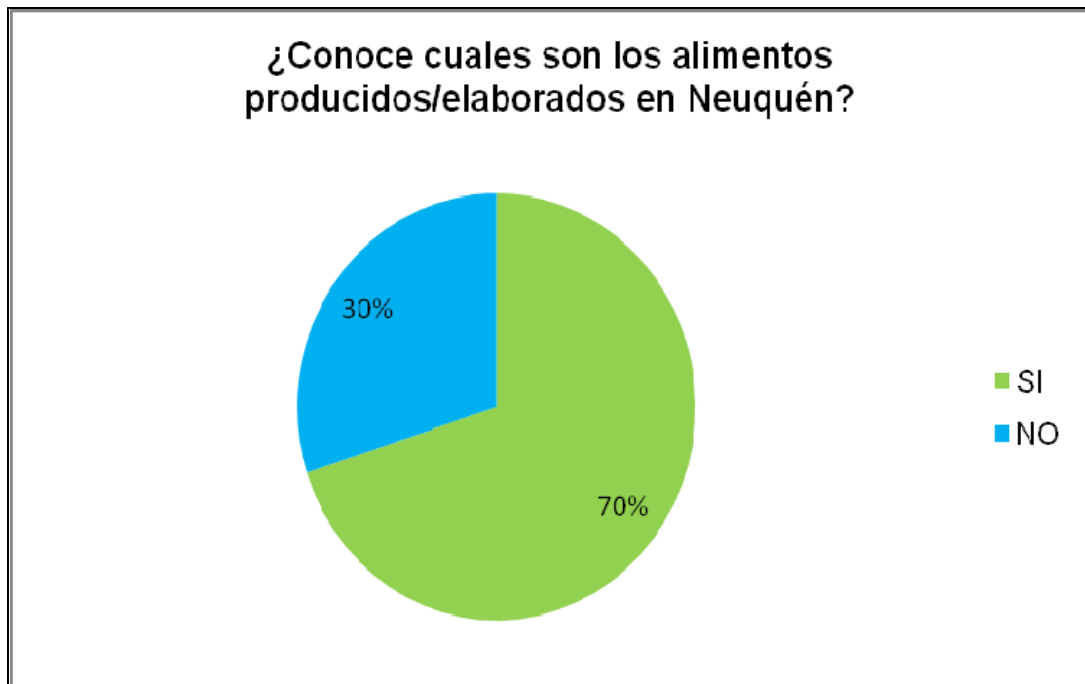


Al igual que lo observado en informes²⁵ consultados en la TAREA 1, vuelve a demostrarse que las mayorías de las compras el consumidor final las efectúa en los supermercados o hipermercados.

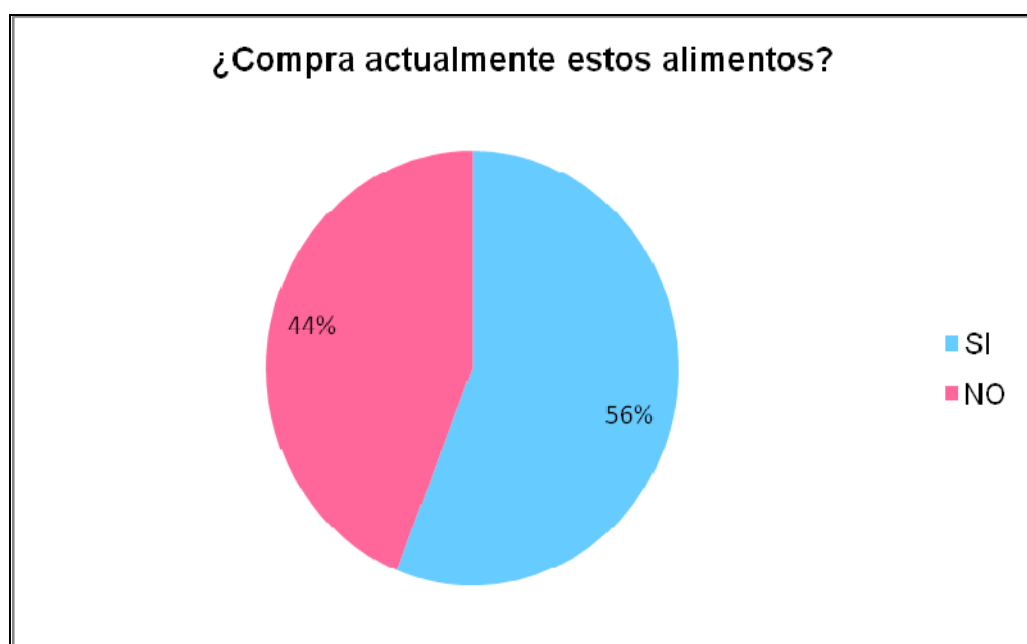


²⁵ Relevamiento de la oferta y la demanda

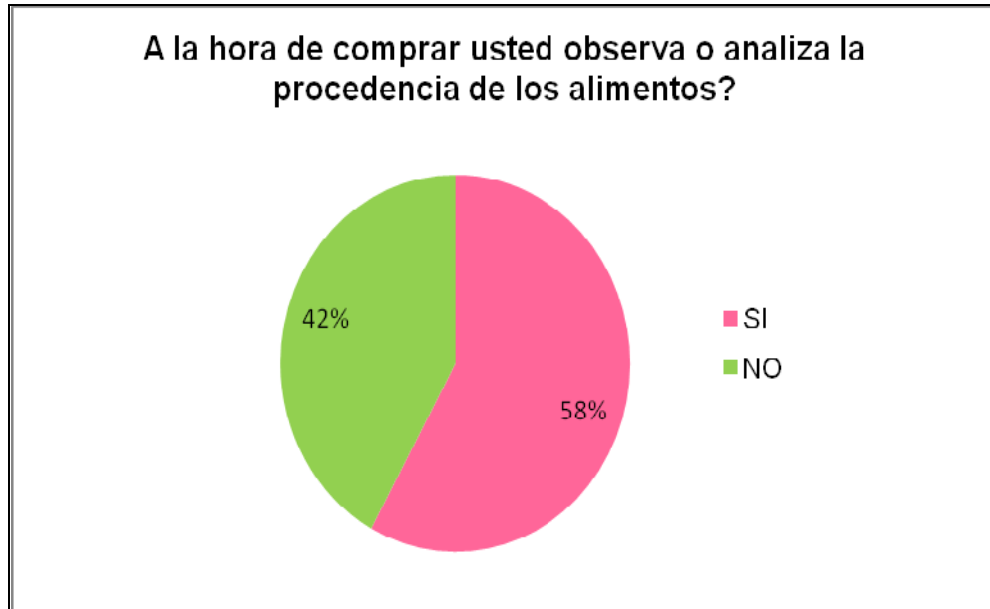
A la hora de realizar sus compras el consumidor analiza y compara marcas y precios, siendo este el valor más destacado en las encuestas.



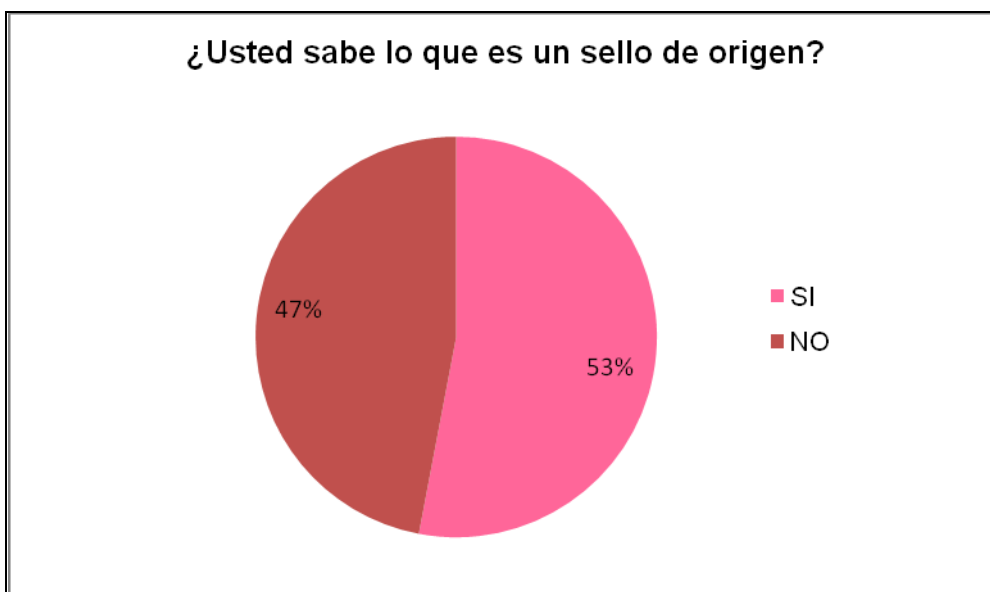
Como se observa el 70% de las personas encuestadas manifiesta conocer los alimentos neuquinos y un porcentaje bastante menor no los conoce.



Existe un porcentaje muy parejo en lo que respecta a la compra real de estos alimentos de origen neuquino, no observándose una predominancia significativa de uno sobre otro.

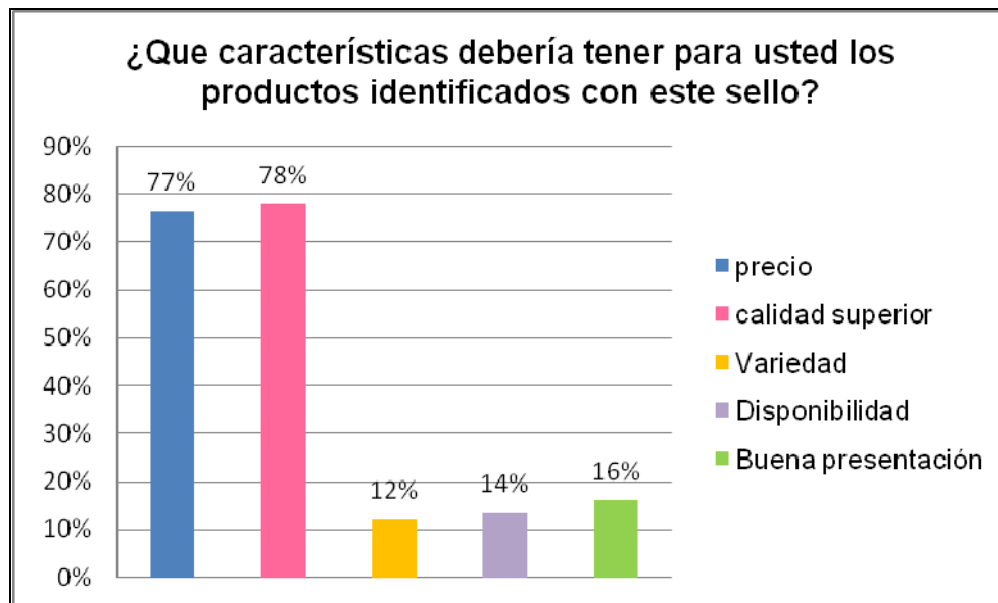


El 58% de los encuestados manifiestan analizar la procedencia u origen de los alimentos a la hora de realizar sus compras y el 42% no considera este punto a la hora de seleccionar un alimento.

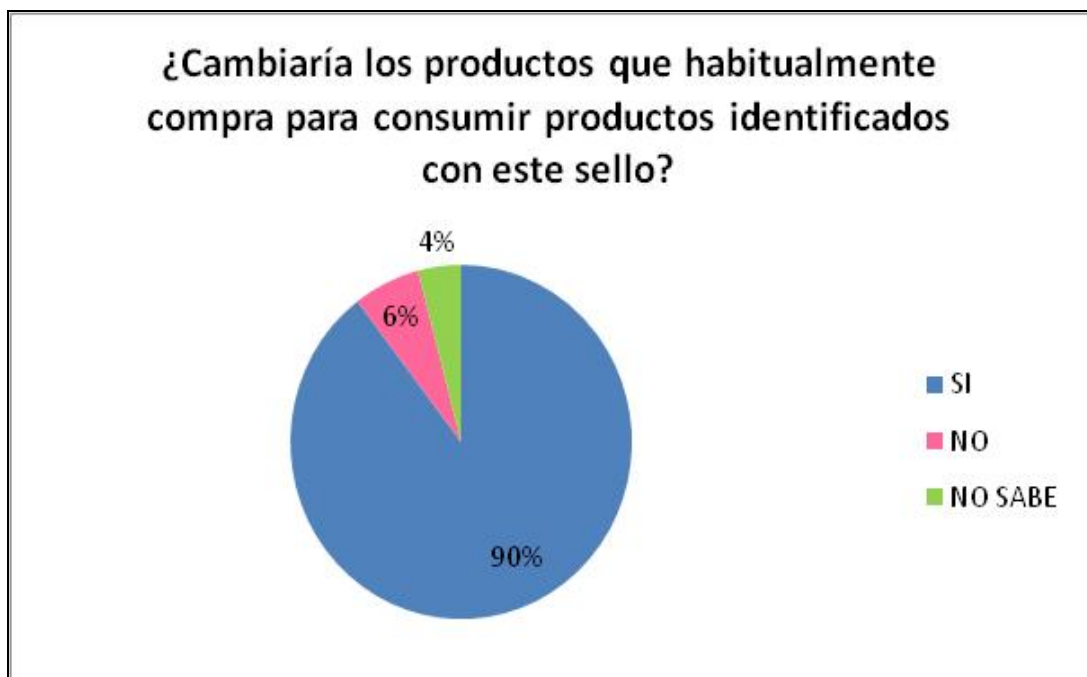


El 53% de los encuestados conoce lo que es un sello de origen, aunque a la hora de profundizar este conocimiento dicen que no tienen del todo claro los detalles de cómo funciona o cual es el objetivo que persigue el mismo. El 47% no tiene

conocimiento sobre el mismo, lo que es muy significativo a la hora de comunicar la implementación del mismo.



El 77% de los consumidores dicen que los productos identificados con este sello deberían poseer un precio competitivo y el 78% una calidad superior. Solo el 16% dice que es importante que tengan buena presentación, el 14% que estén disponibles y el 12% que tengan variedad.



El 90% de los consumidores dicen estar dispuestos a cambiar los productos que habitualmente compra por los productos identificados con este sello. Solo el 6% no y el 4% no sabe.

Conclusiones

Luego de realizar el análisis de las encuestas efectuadas podemos inferir algunas conclusiones:

Considerando que las personas efectúan mayormente sus compras en los supermercados e hipermercados, será de suma importancia trabajar con éstos no solo en la comunicación de del sello, sino también en el acceso de estos productos en las góndolas.

Es importante tener presente que en la actualidad los consumidores realizan la comparación MARCA/PRECIO a la hora de efectuar sus compras, aspecto que deberá tenerse en cuenta para los productos que estén identificados con este sello distintivo.

Observar que el 30% de la población no conoce los alimentos neuquinos es de destacar ya que al diferenciarlos en la góndola con un sello podría minimizarse este número de consumidores.

Del 70% de quienes conocen los alimentos elaborados en Neuquén, solo el 56% de éstos compra actualmente alguno de estos productos. Un dato importante a considerar ya que existiría un 14% de consumidores que los conocen y no los consumen.

El 42% de los consumidores no analizan el origen de los alimentos que compran, con lo cual deberíamos trabajar en la concientización de los mismos, con el objetivo de modificar éste hábito o costumbre.

Es importante realizar fuertes campañas que transmitan al consumidor final en qué consiste un sello de origen o sello distintivo y cuál es el objetivo que persigue el mismo.

DESARROLLO DE LA TAREA 11

Entrevistar a los operadores comerciales de los supermercados mencionados en la tarea anterior, consultándoles sobre la tendencia de compra de alimentos neuquinos.

Se realizó un relevamiento de uno de los actores que conforman la demanda dentro de la provincia de Neuquén. Los Supermercados tomados como universo son:

- La Anónima
- Capriolo
- Jumbo
- Carrefour
- Topsy
- WalMart

Hasta el momento, no se ha podido encuestar a los supermercados Carrefour y WalMart, si bien se ha establecido el contacto y solicitado una reunión con los mismos. No consideramos que esto sea posible en lo inmediato, ya que los supermercados mencionados han manifestado que no aceptan brindar información.

Previo a generar las reuniones con los supermercados y con el objetivo de sistematizar el informe se elaboró una guía con los temas consultados.

Implementación de entrevistas a los supermercados

Guía de Trabajo

Datos específicos del supermercado: nombre y dirección casa central, N° de sucursales, ubicación de c/u, días y horario de atención, superficie para exhibición y superficie para venta, marcas con las que trabajan, marcas propias si o no?, elaboración propia en el supermercado por: panadería, pastas etc.

Acciones comerciales: realizan promociones con promotoras como degustaciones? Se distribuyen muestras gratis de las marcas que se venden? Como se gestiona esto? Es algo restringido o todas las empresas pueden hacerlo? Existe espacio determinado para realizarlas? Costos? Requisitos?

Acceso: se incorporaron en los últimos tres meses marcas nuevas? Como se da esto de los nuevos productos? Eligen lugar, se les hace lugar, etc.? Existe mucha rotación de marcas? ¿Por qué motivos?

Alimentos Neuquinos: Tienen información sobre los alimentos neuquinos? Existe un espacio determinado para este tipo de productos? Hay interés por la incorporación de los mismos? Actualmente cuantas marcas neuquinas hay? Cuáles? Como es el trato? Que volumen venden? Hacen acciones promocionales estos productos? Le gustaría al supermercado incorporar más? Cómo calificaría el manejo comercial del productor y/o fabricante Neuquino? Cuáles son los principales problemas que tienen actualmente con estos productores?

A futuro: Les gustaría participar de rondas de negocios? Estaría dispuesto a ingresar productos neuquinos y darles un espacio exclusivo dentro del supermercado?

Trabajan con el mercado concentrador? Están conformes con el servicio del Mercado concentrador?

Resultados de la implementación de entrevistas

La Anónima

Rubro: Supermercado

Provincia, País y/o Territorio: Argentina (actualmente tiene sucursales en toda la Patagonia, y suma a las provincias de La Pampa, Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires.

Dirección casa central: Antártida Argentina 1111 Neuquén (Casa central de Neuquén)

Tel.: (0299) 448-2888

Horario de atención: Corrido (horario comercial)

Reunión: Sr. Eduardo Leiva (Gte. Zonal Cipolletti)

Actualmente la Anónima posee 109 locales distribuidos en 63 localidades, 10 centros de distribución y una base de transferencia. Sucursales de 180 m² a 5000 m², 113000 m² área de ventas, 10.000 empleados, frigorífico de exportación y centro de feteado.

Marca propia: La anónima posee marca propia y elaboración propia de algunos productos, entre estos encontramos, los panificados, las comidas para llevar y las pastas.

Acciones comerciales: En la actualidad realizan promociones con promotoras como degustaciones siempre y cuando la misma sea autorizada por la casa central, lugar en donde se centralizan todas las decisiones. Actualmente una de las problemáticas que tienen a la hora de autorizar este tipo de acciones es la escasez de espacio físico en algunas sucursales. Los costos y requisitos serán analizados ante cada propuesta de las empresas y la gestión es a través de Buenos Aires.

Acceso: En los últimos tres meses no se han incorporado marcas nuevas por la misma problemática antes mencionada: la falta de espacio en góndola, hoy incorporar un producto les representaría quitar otro y considerando que no existe rotación de productos es una tarea muy difícil al menos hoy.

Forma de pago: 60 a 90 días.

Alimentos Neuquinos: Conocen los alimentos neuquinos, pero no en su totalidad. En la reunión no se manifiesta ningún tipo de política o filosofía de empresa respecto de “incorporar los alimentos regionales”. Por el contrario plantean muchas dificultades a la hora de que un pequeño productor pueda acceder a La Anónima por las siguientes razones: discontinuidad en la oferta, falta de volumen, precios elevados, falta de cumplimiento de normas de higiene en el establecimiento productivo, falta de habilitaciones comerciales etc.

Respecto a si trabajan hoy con productores neuquinos, la respuesta es no.

A futuro: No tendrían inconvenientes en participar en rondas de negocios siempre y cuando las mismas tengan un objetivo claro. Respecto de su interés en incorporar los alimentos neuquinos luego de ver el catálogo, se vuelve a manifestar que las decisiones están centralizadas en Buenos Aires. Respecto a esto sugiere que los productores siempre tendrán mejores resultados acercándose a esta sede ya que nadie mejor que ellos para dar a conocer y vender el producto.

Trabajan con el mercado concentrador? No, solo con el de Mendoza y con algunos productores de manera directa.

Observaciones específicas:

Tienen el espacio muy limitado actualmente

Tienen un responsable que realiza los controles sanitarios de todos los establecimientos de los productos que comercializan. Esto para ellos es clave a la hora de hacer ingresar un producto al supermercado.

Jumbo

Rubro: Supermercado

Provincia, País y/o Territorio: Argentina (actualmente tiene sucursales en todo el país)

Hoy tiene sucursales en las siguientes provincias: Buenos Aires, Mendoza, Neuquén, Rosario y Tucumán.

Horario de atención: Corrido (horario comercial)

Reunión: Sra. Iris Sepúlveda (Gerente/Administrador)

Cencosud cuenta con 11 centros comerciales, 15 Hipermercados Jumbo y 32 Easy donde los clientes pueden comprar todo lo que necesitan para la construcción y el hogar en la Argentina.

Asimismo, Hipermercados Jumbo se encuentra en constante expansión, acompañado por un plan de capacitación del grupo humano que lo conforma, ya que el constante desarrollo e incorporación de personal local es una clave fundamental para asegurar el éxito de la organización. Actualmente Cencosud cuenta con 29.325 empleados de los cuales 21.875 pertenecen a Jumbo.

Marca propia: Jumbo posee marca propia y elaboración propia de algunos productos, entre estos encontramos, los panificados, las comidas para llevar y las pastas entre otros.

Acciones comerciales: realizan promociones con promotoras como degustaciones, distribución de muestras gratis etc. de las marcas que se venden en el supermercado. Estas acciones deben ser autorizadas en MENDOZA, lugar donde se centralizan todas las decisiones de Jumbo Neuquén. Siempre que haya espacio, que los productos estén habilitados, tengan un volumen considerable para abastecer la demanda es viable presentar este tipo de acciones para ser evaluadas. “Se muestran abiertos a recepcionar propuestas”.

Acceso: No tiene registro de haber incorporado en los últimos tres meses marcas nuevas. Por otro lado resalta que no tienen una política o filosofía de acceso de productos regionales, el requisito fundamental para acceder a Jumbo hoy es la continuidad en la oferta, volumen adecuado, precio, calidad, habilitaciones y que sean productos que busque el tipo de segmento al cual se dirige Jumbo. Al plantearles si hoy disponen de lugar la respuesta es positiva, con lo cual esta no sería una restricción a la hora de acceder.

Alimentos Neuquinos: Al ver el catálogo se sorprenden de la amplia gama de productores que hay en la provincia y hace hincapié en que conoce que en muchos casos hay buenos productos pero sin habilitaciones (lo resaltan como una problemática). Hoy no están comercializando productos neuquinos, salvo los vinos de las bodegas más prestigiosas de la zona (San Patricio del Chañar). Se muestran interesados en incorporar productos, hasta incluso mencionan las artesanías de la provincia para el rincón hogar.

Respecto a experiencias anteriores remarca la del Chivito como una de ellas. Comentando que mientras la temporada fue buena trajeron, pero después empezaron a tener inconvenientes con la continuidad en la oferta y discontinuaron el producto. Lo lamenta porque el tipo de público (turista y turismo trasandino) que tiene el supermercado es consumidor de este tipo de carnes.

A futuro: Les gustaría participar de rondas de negocios, siempre y cuando dispongan de tiempo y las mismas tengan un objetivo claro. No cierran las puertas al acceso de los productos neuquinos, pero deja muy en claro que ellos no toman las decisiones finales y por otro lado que son importantes los requisitos que un productor debe cumplir para su ingreso en JUMBO.

¿Trabajan con el mercado concentrador? Únicamente con Mendoza, donde se centralizan las compras.

Observaciones específicas:

Existe mucho interés en trabajar con el chivito.

Están abiertos a escuchar propuestas, pero dejando en claro que son muy exigentes a la hora de permitir el acceso de nuevos productos.

Capriolo

Rubro: Supermercado

Provincia, País y/o Territorio: Neuquén, Argentina

Dirección: Chaneton 1398 (Casa central y única sucursal)

Tel.: (0299) 448-2888

Origen: Neuquén

Horario de atención: Corrido (horario comercial)

Reunión: Sr. Gustavo Capriolo (dueño)

Acciones comerciales: están dispuestos a realizar todo tipo de acciones promocionales, tienen antecedentes de este tipo de acciones y reciben todo tipo de propuestas que favorezcan el consumo de los alimentos que ellos comercializan. El trato es netamente familiar, con lo cual la toma de decisiones no es burocrática ya que el trato es directo Productor-Dueño. Los costos y requisitos se establecen en el momento.

Acceso: En los últimos tres meses no se han incorporado marcas nuevas, pero dentro de la política del supermercado existe la de incorporar o bien “tener las puertas abiertas” a todo aquel productor interesado en colocar en una góndola del supermercado sus productos, el requisito INFLEXIBLE es contar con las habilitaciones necesarias para poder comercializar, no así el volumen de producción. Una aclaración interesante que realiza el dueño en la entrevista es que actualmente existe espacio para el acceso de nuevas empresas y que poseen poca rotación de productos.

Forma de pago: 25 a 30 días.

Alimentos Neuquinos: Al consultar sobre el conocimiento de los alimentos neuquinos, dice conocer pero no demasiado, vuelve a resaltar que por ser ellos una empresa neuquina poseen una filosofía de contener y ayudar al crecimiento regional apoyando a todos los pequeños productores. No plantea problemas en el trato con

los productores con los que trabajan actualmente si, como en todos los casos comenta que muchas veces puede existir discontinuidad en la oferta, pero no lo plantea como un problema, solo como una “Cuestión que es inherente a los pequeños productores”.

A futuro: están dispuestos a participar en rondas de negocio para conocer cuál es la oferta actual y por supuesto de acuerdo a lo antes mencionado están dispuestos a darles a los alimentos neuquinos un lugar dentro del supermercado.

¿Trabajan con el mercado concentrador? Respecto a esto mencionan que ellos trabajan con el productor de manera directa ya que así fue como siempre trabajaron. Eso sí, cuando no consiguen fruta en la región compran al mercado concentrador de Neuquén y de Mendoza.

Observaciones específicas:

Trabajan sobre todo la producción primaria, frutas, verduras, carnes. Todo lo de consumo diario o denominado FRESCOS.

Existe mucho interés en trabajar más productos para celíacos que no abundan en la zona.

Topsy

Rubro: Supermercado

Provincia, País y/o Territorio: Argentina (actualmente tiene sucursales en Neuquén y Rio negro) Dirección casa central: Av San Juan 51, Neuquén

Tel.: (0299) 400-0000

Horario de atención: Horario comercial

Reunión: Sr. Alfonso Sahores

Acciones comerciales: En la actualidad realizan promociones con promotoras como degustaciones o presentaciones de productos. Las mismas son consideradas como interesantes sobre todo en la casa central ubicada en la Av. San Juan. Las

autorizaciones para este tipo de acciones son sencillas ya que al ser un supermercado regional la toma de decisiones es más rápida. Los costos y requisitos se analizan ante cada propuesta de las empresas.

Acceso: El acceso de nuevos productos posee una dinámica establecida: el producto se prueba en una de las sucursales y si funciona se extiende al resto. Desde ya, hay productos o marcas que se analizan específicamente en que zona poseen mayor rotación, por ejemplo pastas frescas que apuntan a un nivel socioeconómico ABC1. Y a partir de ahí se deciden en que sucursales es conveniente venderlos.

Alimentos Neuquinos: Conocen los alimentos neuquinos y trabajan con muchos productores regionales. Siempre las exigencias son: rotación del producto y continuidad de la oferta. En la reunión manifiesta tener interés por trabajar con los productores neuquinos y favorecer así la producción regional.

A futuro: No tendrían inconvenientes en participar en rondas de negocios siempre y cuando las mismas tengan un objetivo claro.

Trabajan con el mercado concentrador Si, y por otro lado ellos poseen chacras propias.

Observaciones específicas:

Tienen el espacio refrigerado muy limitado actualmente. Les gustaría tener más productos para celíacos

Tienen preferencia por alimentos que posean un alto valor agregado, productos diferenciales.

En la reunión menciona por rubros cada uno de los productores regionales y no manifiesta actualmente problemáticas.

Resumen de resultados

A partir de las reuniones realizadas con los supermercados surgen algunos aspectos interesantes respecto a los alimentos neuquinos.

- Las grandes cadenas en general no poseen una política establecida de “compra de alimentos regionales”, a diferencia de las cadenas regionales que, por el contrario se manifiestan muy interesados y comprometidos con la incorporación de alimentos neuquinos.
- Actualmente se trabaja con productores neuquinos en lo que respecta a frutas y verduras principalmente. Otros productos comercializados son: pastas, panificados, conservas, dulces y miel.
- Los vinos neuquinos son los únicos productos que ofrecen en el 100% de las cadenas de supermercados de la provincia.

Conclusiones

Considerando los puntos analizados luego de consultar los **informes disponibles en el centro PyME** (TAREA 1) y; los resultados de las entrevistas a supermercados, podemos manifestar algunos **beneficios asociados** a la implementación “un sello neuquino”:

- Fácil identificación y diferenciación de los productos neuquinos en la góndola.
- Ayuda a mejorar el posicionamiento de los productos regionales frente a las grandes marcas.
- Podría ser un facilitador del acceso a las grandes cadenas de supermercados.

DESARROLLO DE LA TAREA 12

A partir de las encuestas y entrevistas, determinar cuáles serían las características a potenciar para promocionar el atributo seleccionado, y la viabilidad comercial del uso de la imagen o atributo diferenciador.

Características a potenciar para promocionar el atributo seleccionado, y viabilidad comercial.

Los ATRIBUTOS que deberían tener los alimentos identificados con este sello, en función de los resultados, son PRECIO competitivo y CALIDAD superior.

La VIABILIDAD COMERCIAL de implementar un sello es absolutamente positiva, ya que un alto porcentaje de los consumidores entrevistados (90%) estaría dispuesto a cambiar los alimentos que habitualmente compra por los productos identificados con este sello, lo cual es altamente alentador. Así mismo, se identifica en coincidencia con los resultados obtenidos luego de entrevistar²⁶ a los operadores comerciales (principales supermercados), que la implementación de un sello neuquino permitiría a los alimentos que se sumen a esta iniciativa potenciar sus ventas y el posicionamiento en las góndolas neuquinas.

²⁶ Entrevista a los operadores comerciales (supermercados). Informe de Avance presentado el 12-06-11 (TAREA 11)

DESARROLLO DE LA TAREA 13

Definir cuál será el alcance que tendrán los requisitos exigidos y normas de calidad necesarias para la obtención del atributo.

REQUISITOS EXIGIDOS EN EXPERIENCIAS RELEVADAS PREVIAMENTE

Se describe a continuación un breve resumen de los requisitos exigidos en las experiencias que se consideran más significativas por el contenido de información recopilado, lo cual permite un análisis más profundo y algunas conclusiones.

- SELLO “ALIMENTOS ARGENTINOS”.
- SELLO “PRODUCTO DE LA PAMPA” (Provincia de La Pampa).
- SELLO “PRODUCTO DE MI TIERRA” (Provincia de Santa Fe).
- SELLO “PRODUCTO POCITO” (Municipio Pocito - Provincia San Juan) .
- SELLO “SAN MARTIN DE LOS ANDES” (Municipio San Martín de Los Andes – Neuquén).

	SELLO “ALIMENTOS ARGENTINOS”
Marco regulatorio	Resolución SAGPyA 392/2005
Aplica a:	➤ Alimentos
REQUISITOS GENERALES	➤ Productor o empresa productora y/o elaboradora de alimentos en el territorio argentino. ➤ Manual de Gestión de Calidad. ➤ Responsable del SGC. ➤ Proyecto de rotulo: muestra del rotulo. Otros: inscripción ante AFIP, inscripción del producto ante organismo competente.
REQUISITOS PARTICULARES	Se encuentran contenido en los protocolos. ATRIBUTOS DIFERENCIADORES vinculados a: ➤ Producto. ➤ Proceso. ➤ Funcionalidad de uso del producto y del envase. SISTEMA DE GESTION: implementación de sistemas que permitan garantizar la calidad en inocuidad. (Ej. HACCP en proceso sal común de mesa).
Certificación de conformidad.	A cargo de entes de certificación privado (Costos de certificación).

	SELLO “PRODUCTO DE LA PAMPA”
Marco Regulatorio	Ley Provincial N° 2189 - Decreto 1804/07.
Aplica a:	➤ Alimentos, y otros productos que no sean alimentos, servicios generales y de turismo.
REQUISITOS GENERALES:	➤ Manual de calidad que incluya: - Descripción de la empresa. - Declaración de misión, visión, política de calidad y objetivos. - Organigrama de la empresa. - Croquis del establecimiento. - Descripción del producto/servicio. - Descripción del sistema de calidad acorde con el protocolo correspondiente. ➤ Responsable del Sistema De Gestión de Calidad.

REQUISITOS PARTICULARES	Requisitos mínimos y particulares desarrollados en cada protocolo: ATRIBUTOS DIFERENCIADORES: PARTICULARES, definen como diferenciales a: ➤ Composición del producto. ➤ Origen de la materia prima. ➤ Método de producción o elaboración. ➤ Características organolépticas diferenciadoras. GENERALES, definen diferenciales en cuanto a: ➤ Modo de producción y/o ejecución. ➤ Sin la utilización de productos no permitidos por legislación MERCOSUR. ➤ Minimizando impactos negativos en el ambiente. ➤ Respetando el uso de un sistema estandarizado de calidad. ➤ Aspectos sociales y culturales. ➤ Priorizando la realización de los procesos por personal que resida en territorio de la provincia de La Pampa. ➤ Respetando la seguridad y salud de las personas involucradas en el proceso. SISTEMA DE GESTION, sistema que permita cumplir con los requisitos. (Ej. BPM y procedimientos de mantenimiento y mejora del sistema).
Certificación conformidad.	A cargo de entes de certificación privado (Costos de certificación).



SELLO “PRODUCTO DE MI TIERRA”

Aplica a:	➤ Alimentos
REQUISITOS GENERALES	➤ Identidad y Territorio: producción en el área del territorio de la Provincia de Santa Fe, y emprendimientos con cultura local/regional. ➤ Inscripción en el Registro Provincial de Emprendedores (exclusivo para emprendedores de la economía social). ➤ Formalización Impositiva. ➤ Condiciones laborales dignas y formalizadas dónde se garantice seguridad e higiene. SISTEMAS DE GESTION PARA PRODUCCION PRIMARIA: - Buenas Prácticas (específico por cadena productiva). - Programa de aplicación de agroquímicos y fertilizantes y procedimientos específicos que den evidencia de prácticas sustentables. - Medio Ambiente: procedimientos que aseguren una adecuada gestión de los residuos.
REQUISITOS PARTICULARES	ATRIBUTOS DIFERENCIADORES Cada cadena productiva define parámetros mínimos en cada protocolo por producto, éstos caracterizan la utilización de procesos y/o parámetros predefinidos de ingredientes específicos.

Certificación de conformidad.	Participan: - Ministerio de la Producción, Dirección de Desarrollo local y regional mediante Disposición. - Ministerio de la Producción mediante disposición de la Dirección de desarrollo Territorial. - Agencia Santafesina de Seguridad Alimentaria. - Ministerio de Trabajo provincial. Dirección de Higiene y Seguridad. - Secretaría de Medio Ambiente. - Programa de Agroindustria Familiar. - Profesionales corresponsables registrados en colegio de Ingenieros Agrónomos y Veterinarios. (Convenio) Certificación de requisitos definidos en los protocolos: la cadena productiva determina el organismo o institución.
--------------------------------------	---

	SELLO “SAN MARTIN DE LOS ANDES”
Marco regulatorio	Ordenanza 4511/10 Municipal
Aplica a:	➤ Alimentos, artesanías, etc.
REQUISITOS GENERALES	➤ Cumplir con la reglamentación de la Ordenanza. ➤ Poseer licencia comercial.. ➤ Poseer habilitación bromatológica. ➤ Libre deuda municipal o plan de pagos al día.
REQUISITOS PARTICULARES	Cuantifican proceso productivo, mano de obra, identidad del producto y materias primas; permitiendo la cuantificación de cada uno de estos ítems mediante la ponderación asignada a los componentes de cada requisito específico, haciendo foco en la procedencia u origen de los mismos.
Certificación de conformidad.	Otorgada por la Municipalidad.

	SELLO “PRODUCTO POCITO”
Marco regulatorio	Ordenanza municipal 8136/2008.
Aplica a:	➤ Alimentos
REQUISITOS GENERALES	➤ Cultivar dentro en departamento de Pocito y posteriormente fraccionar, empacar o envasar lo producido. ➤ Mano de superior al 50% de origen Pocitano. ➤ Registro Nacional Sanitario de Productores Agropecuarios (RENSPA) y Código Alimentario Argentino (CAA). ➤ Carnet de aplicador fitosanitario otorgado por la autoridad Nacional, Provincial o Municipal. ➤ Cumplir con un el plan de capacitación de la Agencia de Desarrollo Económico Local.
REQUISITOS PARTICULARES	➤ No hay.
Certificación de conformidad.	La certificación es otorgada por la Municipalidad de Pocito, a través de la Agencia de Desarrollo Económico Local.

Conclusiones.

En las experiencias relevadas con alcance nacional y provincial, tales como el sello Alimentos Argentinos (Nacional), sello Producto de La Pampa y Producto de Mi Tierra (Santa Fe) encontramos que se definen requisitos particulares que identifican atributos que caracterizan los productos y lo diferencian respecto de aspectos comunes de productos similares. Por otra parte, tanto el sello alimentos argentinos, como el sello Producto de La Pampa exigen explícitamente un manual de calidad, y un responsable del sistema de gestión, observándose el mayor grado de exigencia en cuanto requisitos del sistema de gestión en el sello alimentos argentinos; en ambos casos intervienen la participación de entes de certificación quienes dan la conformidad de los requisitos exigidos; aspecto que hace a las empresas interesadas incurrir en costos de certificación.

Particularmente el sello propuesto por la provincia de Santa Fe propone un sistema de certificación en la que intervienen instituciones públicas (sin costos asociados) para la certificación de requisitos generales y queda para ser definido por los integrantes de la cadena productiva (quienes definen los requisitos particulares) las instituciones o profesionales que certifiquen el cumplimiento de estos requisitos.

El sello San Martín de los Andes si bien propone un protocolo por producto, los requisitos particulares presentan un grado de exigencia menor ya que buscan garantizar el origen del proceso productivo, mano de obra, identidad del producto y materias primas. Con el mismo objetivo (garantizar origen) y con un sistema más general y simple, el sello Pocitos no propone requisitos particulares (por lo tanto no hay protocolos asociados a cada producto particular), sino solo requisitos generales.

Requisitos del sello “ALIMENTO NEUQUINO”

Frente a estas alternativas, la posibilidad de definir una serie de requisitos mínimos y comunes a todos los productos es quizás, la alternativa más sencilla pero pierde de vista las realidades productivas de cada sector y las características particulares de cada producto y proceso, que lo diferencian en calidad respecto de otros productos similares.

Bajo estos conceptos, se ha discutido y consensuado con el Centro PyME-ADENEU que es adecuado para el objetivo perseguido en este trabajo, la definición de protocolos para cada producto. Cabe mencionar que en este escenario se complejizan las tareas, y surge como imprescindible la necesidad de conformar un equipos de trabajo para elaborar el “**protocolo**” de cada producto en particular. Así mismo, para gestionar esta y otras responsabilidades se conformará una COMISION TECNICA.

Protocolos

Se hablara de “**ALIMENTO NEUQUINO**” aquellos elaborados bajo un mismo método de producción definido en el protocolo. Los contenidos del protocolo deben establecer requisitos mínimos que aseguren:

- Desarrollo de la actividad productiva en Neuquén.
- Empleo de personas que residan preferentemente en la provincia.
- Trazabilidad.
- Procesos definidos con la mirada puesta minimizar riesgos de INOCUIDAD y ESTANDARIZAR la CALIDAD del producto y el proceso.

Elaboración de protocolos

El grupo de trabajo que tendrá a cargo la elaboración de un protocolo en particular, serán convocado por un CONSEJO TECNICO del sello, quien supervisará el proceso. El “**grupo de elaboración del protocolo**” estará conformado por un coordinador, y el apoyo técnico de uno o más expertos técnicos en caso de considerarse necesario y se invitara a los integrantes de la cadena productiva. Los conocimientos técnicos y experiencia de los expertos técnicos serán definidos por el

CONSEJO TECNICO, y estarán adecuados al proceso y producto para el cual se diseña el protocolo. El “**grupo de elaboración del protocolo**” define los requisitos, diseña el protocolo y lo propone para ser evaluado por el CONSEJO TECNICO.

En caso que exista un protocolo previo, el CONSEJO TECNICO considerará la posibilidad de no convocar un “**grupo de elaboración del protocolo**”, convocando solo un coordinador y/o asesor a efectos de evaluar los contenidos.

Cabe aclarar que la intención particular de convocar a los integrantes de la cadena productiva radica en integrar a los distintos actores que participan directa e indirectamente en la obtención de un producto, a fin de asegurar la entrega de productos de calidad al consumidor.

Requisitos

Para la definición de requisitos se deberá demostrar la búsqueda de información apropiada: legislación aplicable, protocolos existentes, guías y normas reconocidas aplicables al producto y proceso.

Deberá quedar claramente definido el alcance del protocolo, definido el PRODUCTO y PROCESO al cual aplica.

En todos los casos los requisitos incluidos deberán estar en CONFORME CON LA REGLAMENTACION VIGENTE NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL QUE APLICA A LA PRODUCCION, ELABORACION, EXTRACCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas para el control de alimentos.

Los requisitos deberán considerar:

- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN EL TERRITORIO DE LA PROVINCIA DE NEUQUEN.
- EMPLEO DE PERSONAS QUE RESIDAN PREFERENTEMENTE EN LA PROVINCIA.
- TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACION

En todos los casos se deberá poder demostrar la TRAZABILIDAD de los productos identificados con el sello, quedando definidos los documentos y registros que den evidencia de la implementación del sistema de trazabilidad.

- Procesos definidos con la mirada puesta minimizar riesgos de **INOCUIDAD y ESTANDARIZAR la CALIDAD** del producto y el proceso.

INOCUIDAD: Cabe mencionar que al hablar de inocuidad el concepto es ***inherente y esencial*** al alimento por lo que esto debiera estar garantizado en el momento mismo de la habilitación del alimento. A fin consolidar este criterio, se describirán dentro del sistema de verificación (TAREA 17) acciones para garantizar la inocuidad de los alimentos identificados con la “***imagen provincial***” desde el momento mismo de su habilitación.

A fin de minimizar riesgos de INOCUIDAD, y luego de analizar la criticidad del proceso y el producto se podrá requerir el análisis de variables críticas que pudieran afectar la INOCUIDAD, definiendo niveles aceptables para los parámetros críticos identificados, medidas de control asociadas y acciones a tomar en caso de desvíos. Los parámetros críticos deberán ser medibles y verificables.

CALIDAD: El “**grupo de elaboración del protocolo**” (coordinador + apoyo técnico + integrantes de la cadena productiva) **definirá el concepto de CALIDAD** para cada producto teniendo en cuenta realidades productivas de cada sector y las características particulares de cada producto y proceso, y los atributos que lo diferencian respecto de productos similares. Se deberán establecer requisitos mínimos que aseguren procesos estandarizados (definidos, implementados y capaces de mantenerlos en el tiempo).

CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS PARTICULARES de **CALIDAD**

Las características o atributos particulares que se identifiquen para el PRODUCTO y/o PROCESO PRODUCTIVO se indicaran claramente; y deberán ser medibles y verificables. Se deberá indicar:

- Valores máximos, mínimos que definan atributos de diferenciación.
- Método de medición y/o control.

Se podrá requerir para minimizar riesgos de INOCUIDAD y ESTANDARIZAR la CALIDAD la implementación de un sistema bajo un estándar reconocido (por ej.: BPM según IRAM- NM 324, HACCP según IRAM-NM 324, Gestión de calidad según ISO 9001, etc.).

Validación

Si bien se prevé convocar a las organizaciones de la cadena productiva en el equipos de elaboración, es probable que todas no participen, por lo que una vez terminada la elaboración, se someterá a validación del protocolo llamando a discusión y crítica abierta a todas las organizaciones que pudieran estar afectadas, tras lo cual se modificara el documento de forma definitiva. El equipo de elaboración, en conjunto con la autoridad de aplicación luego de un análisis del protocolo original en consideración de las opiniones relevadas, mejorara el documento en sus contenidos, organización y aplicabilidad cuando considere pertinente. Se deberá poder demostrar la posibilidad de implementación del protocolo en al menos 1 caso real en la provincia.

Aprobación

Los protocolos se aprobaran, mediante el instrumento administrativo que corresponda definido por la Unidad de Gestión, previo cumplimiento de los pasos evaluativos y administrativos. Una vez aprobado formalmente el protocolo, se hará pública la última versión.

DESARROLLO DE LA TAREA 14

En base a los informes y conclusiones anteriores, y focalizando en los productos que priorice el Centro PyME ADENEU, seleccionar una industria y producto para trabajar en un protocolo modelo.

La selección se realizó siguiendo los criterios definidos en los procedimientos de análisis e investigación en los cuales se destaca: priorizar aquellos productos registrados en el Programa de Alimentos del Centro PYME-ADENEU y considerar los que presentan una posición relativa más favorable que les permita alcanzar los requisitos a cumplimentar para hacer uso del sello.

Habiendo analizado estas dos variables se focalizo en los productores apícolas quienes se encuentran adheridos al Programa de Desarrollo Apícola Provincial. Este grupo de productores ha avanzado en la estandarización de requisitos de calidad de los procesos de producción primaria y procesamiento de mieles y nos permite sostener que presentan una posición relativa más favorable, por el trabajo ya realizado.

Los productores se encuentran agrupados bajo una Entidad u Organismo de Gestión Participativa que convoca a los integrantes de la cadena productiva. Éste resulta un modelo de trabajo muy interesante a replicar con otras cadenas productivas que aspiren a obtener el Sello Alimentos Neuquinos y nos permite preguntarnos y evaluar la posibilidad de delegar la certificación de requisitos particulares en la cadena productiva organizada, quien determinaría el organismo/institución o profesionales que certifique siguiendo el modelo propuesto por sello “Producto de mi Tierra”, provincia Santa Fe.

Cabe mencionar que a fin de delinear un protocolo modelo, se estudiaran los avances realizado el grupo apícola, para lo cual se ha contactado y manifestado nuestro interés a la Lic. Nancy Garcia, quien es coordinadora de programa en el Centro PyME-ADENEU e integra el Programa de Desarrollo Apícola.

DESARROLLO DE LA TAREA 15 y 16

Contratar un diseñador que desarrolle la mejor aproximación a la imagen que identifique los productos neuquinos.

A fin de llevar adelante el diseño de la imagen se contrato a:

Martín Santarelli

Chief Designer

(0299) 154 229 836

www.tenkatepope.com

Se indicaron como conceptos o ideas que debiera transmitir la imagen:

- Alimentos producidos/elaborados en Neuquén, dirigido al consumidor local y al turista.
- Leyenda que indique “Alimento Neuquino” y
- Colores que identifican el programa de alimentos neuquinos.
- Imagen para ser usada en distintos alimentos.
- Imagen que se asocie al concepto de calidad .

Se evaluaron distintas imágenes, que fueron modificadas según las observaciones que se realizaron al diseñador, luego de recibir el modelo. Los modelos fueron presentados, a personal responsable del programa alimentos neuquino y otros integrantes del centro PyME a fin de seleccionar la imagen.

DISEÑOS PROPUESTOS PARA EL SELLO

Opciones del modelo en orden cronológico:



MODELO1



MODELO2



MODELO 3



MODELO 4



MODELO 5



MODELO 6



MODELO 7



MODELO 8



MODELO 9

IMAGEN SELECCIONA

DESARROLLO DE LA TAREA 17

Elaborar el marco normativo y de procedimientos para la gestión y entrega del sello mediante, identifica cando los organismos intervinientes, su conformación y los atributos de valor que se discutirán para la elaboración de cada protocolo. Definir las actividades, responsables, y recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

Marco legal y sistema para la gestión y entrega del sello.

A fin se proponer un marco legal o normativo y un sistema para la gestión del sello, recordamos que actualmente el Centro PyME ha sido creado por:

Ley Provincial 2246/1998 – Creación Centro PyME.

Ley Provincial 2317/2000 – Modificaciones.

Ley Provincial 2589/2008 – Centro PyME-ADENEU.

Además, mediante Resolución del Ministerio de desarrollo territorial /09 ha sido creado la Unidad de Gestión del Programa Provincial de Alimentos Neuquinos, y entre los objetivos enumerados en el Art 1 expresa “ **Obtener un sello de calidad único para los productos elaborados en la Provincia**”.

En este marco institucional existente, debemos responder:

Como se debiera gestionar la entrega y velar por el bueno uso del sello? Cuáles son los recursos necesarios? Quién será la autoridad de aplicación del sello?

Qué condiciones debiera cumplir el sistema de fiscalización/verificación a fin de asegurar la el cumplimiento de los requisitos exigidos?

Quien será el responsable de la fiscalización/verificación? Cuáles son los recursos necesarios? ¿Quién absorbe los costos del sistema de fiscalización/verificación?

Autoridad de aplicación del sello.

Luego de haber discutido con responsables de Centro PYME-ADENEU, y de haber estudiado las diferentes opciones, se determinó que la autoridad de aplicación del sello debiera ser el Centro PyME, quien a través del Programa Provincial de Alimentos gestionara el sello. El programa convocará al CONSEJO TECNICO, que funcionara ad honórem, la cual estará constituida por representantes de entidades y organismos competentes en la materia, tales como: órganos del sistema nacional de control de alimentos, INTI, INTA. Ministerio de Desarrollo Territorial, y el centro PYME-ADENEU. Esta comisión tendrá entre sus funciones principales la asistencia técnica al Centro PYME-ADENEU.

Administración del sello.

A fin de dar respuesta a quien debiera administrar el sello se analizaron dos opciones que a continuación se detalla:

Opción A): El Centro PyME delega en el grupo de productores (GPO) la administración. El GPO cede el derecho de uso del sello a cada productor en particular	Opción B): El Centro PyME gestiona y administra el sello. El Centro PyME cede el derecho de uso al productor, al productor en particular.
La diferencia a destacar entre ambas opciones radica en definir la responsabilidad de gestión y administración en sector privado (grupo de productores organizados bajo una figura formal representativa) o mantenerlo el centro PyME (sector publico).	
La GPO que representa el grupo de productores, administra y gestiona el uso sello. La UG deberá controlar el buen uso del sello dentro del GPO.	El Centro PyME, administra y gestiona el uso sello. El Centro PyME, vela por el cumplimiento de los requisitos definidos

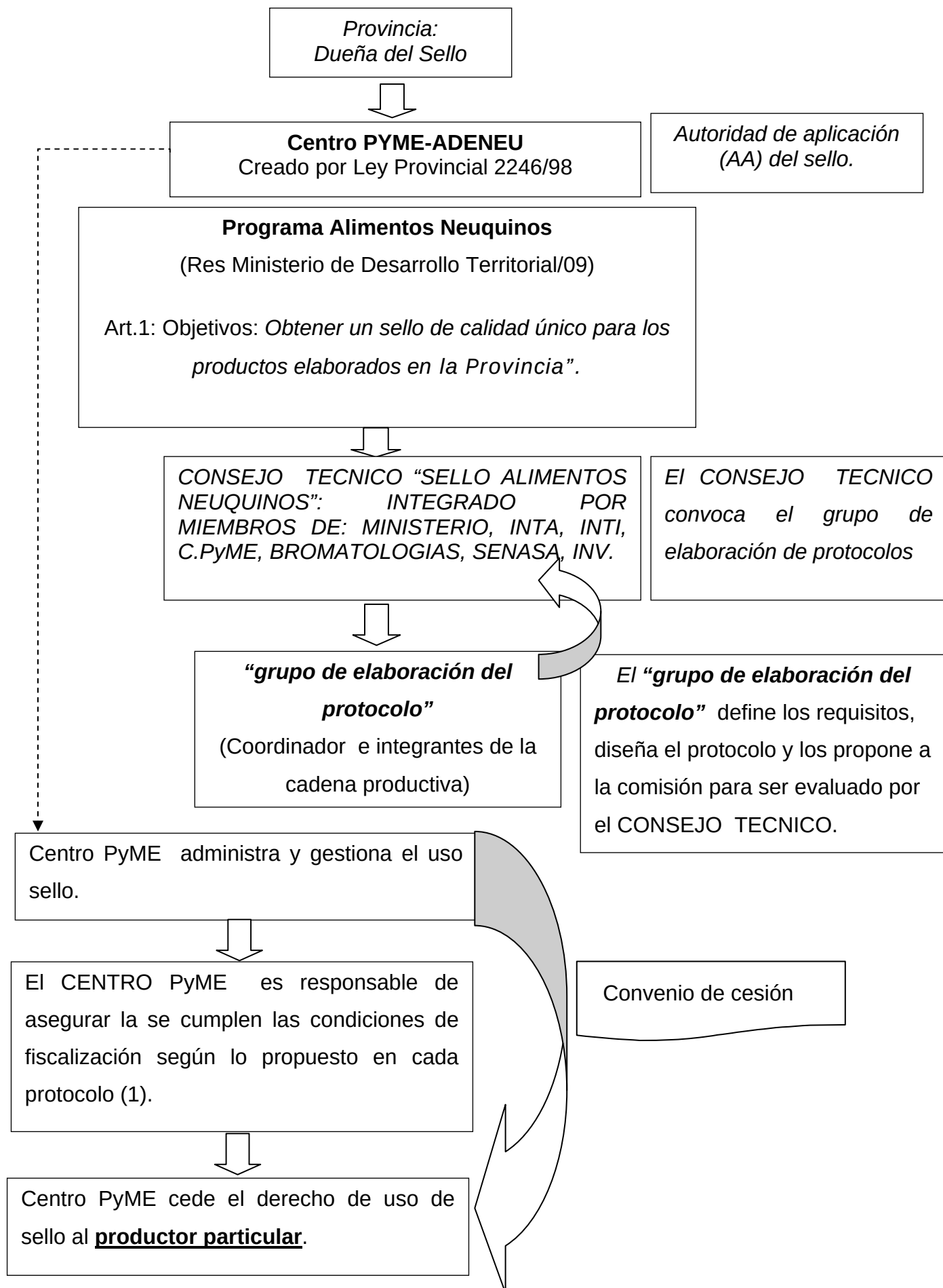
La GPO es responsable de asegurar la se cumplen las condiciones de fiscalización, según lo propuesto en cada protocolo.	en los protocolos. El Centro PyME es responsable por asegurar es responsable de asegurar la se cumplen las condiciones de fiscalización, según lo propuesto en cada protocolo.
---	---

Para implementar la alternativa A) se deberá:

- ✓ Definir condiciones que debieran cumplir el grupo de productores para obtener la gestión y administración del sello. Así mismo se deberá establecer como **requisito previo** que cada cadena productiva se encuentre organizado bajo una figura formal representativa.
- ✓ EL GPO deberá tener entre sus funciones principales asegurar el cumplimiento de los requisitos definidos en los protocolos y debieran poder demostrar capacidad para sostener el sistema y asegurar el buen uso del sello (es decir que el sello se entrega a aquellos que cumplen con los requisitos).
 - ✓ El Centro PyME deberá definir el mecanismo por el cual velara que se cumple lo anteriormente descrito dentro del GPO.

Es importante destacar que en este punto, no se está discutiendo quien asume los costos del sistema de verificación, y ceder el derecho de uso del sello a un grupo de productores organizados, no implica directamente que pueda éste grupo pueda afrontar los costos del sistema de verificación. También debemos considerar que actualmente la realidad del sector productivo de alimentos nos muestra que no todos los productores **están organizados**.

Conclusiones: Luego de haber de estudiar las diferentes alternativas con personal de responsable del Programa Alimentos Neuquinos – Centro PyME, se consideró más adecuado el modelo mediante el cual la administración y gestión queda a cargo del Centro PyME. A continuación se resume esquemáticamente:



(1) Entre las responsabilidades para asegurar las condiciones de fiscalización, se incluye la de convocar a los profesionales responsables ó instituciones respetando los criterios definidos en los protocolos.

Condiciones se debiera cumplir el sistema de fiscalización/verificación a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Para comprender cual debiera ser el objetivo del sistema de verificación a continuación se presentan cual debiera ser objetivo y las etapas en la que debieran implementarse.

El objetivo comprobar el cumplimiento de los requisitos definidos en los protocolos en dos etapas:

- Verificación inicial, previo a la entrega del sello
- Verificación de mantenimiento, para asegurar el cumplimiento de los requisitos a lo largo del tiempo y el buen uso del sello.

El sistema de fiscalización/verificación deberá quedar claramente definido al momento de la redacción del protocolo, indicando la frecuencia mínima de las auditorías, y calificación de los profesionales responsables de las tareas e instituciones que pudieran intervenir en caso de considerarlo necesario y los instrumentos (informes o certificaciones) que den evidencia del cumplimiento de los requisitos, los cuales serán presentados en Centro PyME como evidencia de cumplimiento, a fin de solicitar el sello y durante el mantenimiento demostrar cumplimiento.

Cabe mencionar que no queda excluida la posibilidad que el grupo de elaboración del protocolo defina un estándar de calidad o inocuidad reconocidas y que, para dar evidencia de su cumplimiento se exija un ente externo de certificación. En este caso se deberán ajustar a los criterios del organismo de certificación.

Acciones para garantizar la inocuidad de los alimentos identificados con la imagen provincial desde el momento mismo de su habilitación.

En particular, se debiera asegurar la habilitación de los productos luego de haber realizado un análisis microbiológico y físico químico del alimento en un laboratorio oficial y luego de haber cumplimentado la documentación mínima, en ambos casos bajo los criterios exigidos por el CAA. Para lograr esto, se deberá trabajar en forma conjunta con los referentes de bromatología provincial y de las distintas

bromatologías municipales a fin de unificar criterios. A este respecto, no se pretende solicitar la habilitación provincial para los productos que se comercialicen dentro de un ejido municipal en particular pero sí, la definición de requisitos mínimos y comunes para la obtención de un sello con ***imagen provincial***. Cabe mencionar que según lo mencionado por la directora de bromatología provincial existen actualmente recursos y capacidad adecuada para realizar el control de alimentos provenientes de municipios donde no se posee laboratorio, lo cual permitiría poder cumplir con el análisis de los alimentos previo a la habilitación. A este respecto se debiera trabajar en forma articulada y en colaboración, enviando las muestras al laboratorio de bromatología provincial quien realizaría el tratamiento de las mismas. Así mismo se deberá unificar criterios en cuanto a la frecuencia de toma de muestras una vez habilitado el alimento durante las rutinas de inspección, a fin de asegurar el mantenimiento de la inocuidad del producto puesto en góndola. Este trabajo deberá ser discutido como uno de los temas prioritarios en el CONSEJO TECNICO.

Costos del sistema de fiscalización/verificación.

Considerando las características de los productores regionales podemos decir que nuestros productores no están en condiciones de asumir los costos de verificación. A este respecto se propone un sistema de subsidios para los productores, a fin de sostener los costos de fiscalización/ verificación durante los primeros tres años:

Primer año: 100%,

Segundo año: 70%,

Tercer año: 50%

A partir del cuarto año, por tratarse de un sistema de adhesión voluntaria el productor interesado deberá asumir los costos de verificación.

Modelo del formato legal para la gestión y entrega del sello

#º Se creará el sello de calidad “Alimento Neuquino” de carácter institucional en el ámbito del *Centro PyME del Ministerio de Desarrollo Territorial* que identifique aquellos alimentos que cumplan con los requisitos que fije la autoridad de aplicación.

#º La Autoridad de Aplicación de la ley será el *Centro PyME dependiente del Ministerio de Desarrollo Territorial*, quien a su vez a través del Programa Provincial de Alimentos gestionará el sello.

#º El *Centro PyME* establecerá un logotipo identificatorio de los productos elaborados en la provincia del Neuquén.

#º El *Centro PyME* deberá registrar ante el INPI y ante las autoridades pertinentes de aquellos países donde se exporten los productos amparados por la ley.

#º Registrado el sello de calidad “Alimento Neuquino”, y la *Provincia en su carácter de titular*, podrá ceder su uso a los beneficiarios, con el exclusivo objeto de diferenciar los productos que cumplan con los requisitos establecidos en la reglamentación. El cumplimiento de los requisitos será responsabilidad directa del beneficiario y condición para la continuidad del uso cedido.

#º El *Centro PyME* a través del Programa Provincial de Alimentos convocará un CONSEJO TECNICO integrado por representantes de entidades y organismos competentes en la materia que funcionará ad honórem. El CONSEJO TECNICO tendrá entre sus funciones:

- Elaborar y aprobar su propio reglamento interno atinente al sello de calidad “Alimento Neuquino”.
- Convocar al *Grupo de Elaboración de Protocolos* que definirá los requisitos que deberán satisfacer los alimentos que deseen acceder al sello.
- Recomendar el coordinador y competencias de los expertos técnicos que participen en *Grupo de Elaboración de Protocolos*.

- Evaluar y recomendar al Centro PyME la aprobación de los protocolos, cuando los considere apropiados.
- Asistir al Centro PyME en la fiscalización del cumplimiento de los requisitos definidos en los protocolos.
- Informar al Centro PyME el resultado de los controles realizados recomendando los productos que pueden acceder al sello de calidad *“Alimento Neuquino”*.
- Otorgar asistencia a los interesados en implementar el sistema de sello de calidad y a aquellos que sean beneficiarios del mismo.
- Verifique la información requerida al solicitante y recomendar al Centro PyME la entrega del sello cuando corresponda.

#º El Centro PyME como autoridad de aplicación, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- Aprobar los protocolos mediante instrumento legal correspondiente.
- Recepcionar la solicitud de uso del sello
- Aceptar o rechazar la solicitud.
- Llevar el registros de solicitantes y productos cesionarios del sello
- Autorizar, suspender, revocar, rescindir o denegar el uso de los sellos.
- Firmar el pertinente convenio de uso del mencionado sello.
- Expedir certificados de uso del logo.
- Aplicar sanciones y/o multas a los participantes que no cumplan con el reglamento establecido.
- Difundir en medios masivos las ventajas de la implementación del sello de calidad a los efectos de promocionar el sistema.

#º Quienes soliciten la obtención del uso del sello de calidad *“Alimento Neuquino”*, deberán cumplimentar los siguientes requisitos:

- Presentar la solicitud correspondiente y las certificaciones que den evidencia de cumplimiento de los requisitos definidos en cada protocolo.
- Firmar el respectivo convenio de uso del sello *“Alimento Neuquino”*.

#º

#º Comuníquese

Modelo²⁷ del convenio de cesión de uso del sello “ALIMENTO NEUQUINO”

Entre el (la autoridad de aplicación), con domicilio en, donde asimismo constituye domicilio legal a todos sus efectos, representada por el señor..... (Nombre y Apellido), en adelante denominada “CEDENTE”, y la Persona física o jurídica, (Nombre y Apellido o Razón Social, y demás datos personales o sociales), con domicilio en N°, Ciudad, Provincia, representada en este acto por (Nombre y Apellido, Número de Documento, Nacionalidad y Carácter de la representación), donde asimismo constituye domicilio legal a todos sus efectos, en adelante denominada “CESIONARIO”, acuerdan en celebrar el presente convenio, el que se registrará conforme las cláusulas que a continuación se detallan:

ANTECEDENTES:

El “CEDENTE” es titular de la marca “ALIMENTOS NEUQUINOS”, conforme al registro de las Actas N° de fecha de...., del Registro del INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (I.N.P.I.), y correspondientes logotipos, en adelante denominados “SELLO”, teniendo por objeto, distinguir a productos alimenticios puestos en el comercio.

El “CESIONARIO” dispone de productos que puede comercializar y distinguirse por el “SELLO”, y reúne las condiciones y requisitos exigidos por la resolución que aprueba el SELLO, así como del protocolo correspondiente, los que declara conocer y aceptar; y se obliga a observar durante toda la vigencia del presente convenio. El “CEDENTE” acepta expresamente que el “CESIONARIO” podrá usar el “SELLO” en los envases y/o rótulos y/o publicidad de los productos objeto de diferenciación acompañando a la marca comercial o nombre de fantasía con que el producto se comercializa, que cumplan con los requisitos señalados en la resolución que crea el Sello “ALIMENTO NEUQUINO” y sus anexos.

²⁷ Se usó para elaborar el modelo, los convenios actualmente usados por el sello “Alimentos Argentinos” y marca “Producto de mi tierra”.

CLAUSULAS:

#º El “CEDENTE” otorga al “CESIONARIO” el uso parcial de explotación comercial sobre el “SELLO” para identificar exclusivamente el siguiente producto: Producto, Marca, RNE o equivalente N°, RNPA o equivalente N°

#º El “CESIONARIO” se obliga a cumplir con las normas establecidas en la ley, y su reglamento que crea el SELLO, y su respectivo protocolo.

#º El uso parcial concedido del “SELLO”, no podrá ser cedido (ni total ni parcialmente) por el “CESIONARIO” en ningún caso; ni objeto de negocio jurídico alguno.

#º El “CESIONARIO” sólo podrá fabricar el producto en el área comprendida dentro del territorio de la PROVINCIA DEL NEUQUEN

#º El “CESIONARIO” es único y excluyente responsable por las obligaciones fiscales y tributarias vigentes o a crearse que graven la elaboración y comercialización del producto alimenticio amparado por el “SELLO”.

#º El “CESIONARIO” se obliga a usar el “SELLO” en forma conjunta con la o las marcas propias o nombre comercializa o de fantasía con que el producto se comercializa. Asimismo se obliga a utilizar el “SELLO” según la representación grafica de acuerdo a la inscripción ante Registro Nacional de la Propiedad Intelectual o diseño similar aprobado por el MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL del Neuquen, no pudiendo alterar caracteres, gráficos y/u otra particularidad del “SELLO”.

#º El “CESIONARIO” no podrá desarrollar acciones ni adoptar medidas que pudieran implicar una disminución de la notoriedad del “SELLO” y/o; desacreditar el producto, asumiendo toda responsabilidad civil que se derive del uso inadecuado de la misma, frente a terceros y con relación a la “CEDENTE”.

#º Cláusula de Indemnidad Ley N° 24.240: El “CESIONARIO” se obliga a mantener indemne al “CEDENTE” frente a cualquier reclamo de terceros con base en el Artículo 40 de la Ley N° 24.240. Expresamente toma a su cargo la responsabilidad por daños que establece dicha norma, y exime integralmente a la “CEDENTE”.

#º El “CESIONARIO” asume la obligación de promocionar el “SELLO”, y a tal fin participara de los eventos promocionales organizados por el GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN.

#º El presente convenio se concluye por un término de UN (1) año, a contar desde la notificación de la concesión al solicitante. Podrá renovarse por períodos sucesivos de UN (1) año, debiendo el “CESIONARIO” requerir por escrito la renovación con una antelación no inferior a los SESENTA (60) días antes del vencimiento.

#º Si durante la vigencia del presente convenio se produjera infracción actual o inminente a los derechos de propiedad industrial que el presente tiene por objeto, por un tercero, el “CEDENTE”, previa notificación del “CESIONARIO” o a iniciativa propia, adoptará las medidas legales pertinentes.

#º Todos los gastos que se produzcan en virtud de la resolución que cede el derecho de uso parcial del Sello de Calidad serán asumidos por el CESIONARIO.

#º El derecho al uso del “SELLO” se extingue por:

- a) Rescisión del convenio dispuesta por el “CEDENTE” en virtud de incumplimiento a las cláusulas precedentes.
- b) Renuncia del “CESIONARIO”.
- c) La declaración de quiebra del “CESIONARIO”.
- d) El vencimiento del plazo de vigencia estipulado.
- e) La declaración judicial de nulidad o caducidad de “La Marca”.
- f) El vencimiento de “La Marca” sin que se opere su renovación.

El “CEDENTE” podrá disponer la rescisión ante sanción administrativa firme de la autoridad sanitaria en relación al producto distinguido por el “SELLO”. El MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL podrá disponer la publicación de la parte resolutive de la sanción por UN (1) día en el Boletín Oficial, y en algún otro medio de difusión masiva.

#º Rescisión por el “CEDENTE”. El presente contrato podrá ser rescindido, por decisión de la “CEDENTE”, la que no requiere expresión de causa ni obligación de indemnizar, notificando fehacientemente al “CESIONARIO” por escrito con una antelación no inferior a los QUINCE (15) días.

En caso de rescisión o expiración del presente convenio, el “CESIONARIO” tendrá derecho a utilizar o vender el producto disponible a la fecha de la misma por el término de SEIS (6) meses y siempre que haya cumplido con todas las obligaciones a su cargo, debiendo notificar de modo fehaciente la existencia de stock de rótulos al “CEDENTE”.

La rescisión del convenio no afectará las posibles acciones u otras medidas legales que el “CEDENTE” pueda ejercer contra el “CESIONARIO” para resarcirse de los daños y perjuicios que haya sufrido y sean imputables a este último.

#º Las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, interpretación o reclamación derivadas de la ejecución o interpretación del presente convenio, se resolverá por ante los Tribunales Ordinarios de renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción, incluso el fuero Federal.

#º:.....

En la CIUDAD DEL NEUQUEN a los días del mes de de, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

DESARROLLO DE LA TAREA 18

Diseñar una campaña de difusión y promoción que acompañe a la ejecución del proyecto, debiéndose determinar acciones concretas de promoción comercial, y de difusión de la imagen creada.

A continuación se desarrolla un **“Plan de comunicación estratégico”** para el Sello de Identificación **“ALIMENTO NEUQUINO”** sobre la base de las conclusiones obtenidas luego de Implementar 1500 encuestas sobre consumidores que asistieron a las principales cadenas de supermercados de la ciudad del Neuquén (TAREA 10) y analizar la información obtenida. Este estudio previo, nos permite desarrollar herramientas para responder a las preguntas que estructuran el plan: *¿Quién? ¿Qué? ¿A quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Con que resultados?*

“Plan de comunicación estratégico”

Público objetivo

Cuando hablamos de público objetivo nos referimos al grupo de personas/empresas a las cuales estarán dirigidas todas las acciones de comunicación del sello, es decir personas o empresas que puedan sentirse atraídas a consumir alimentos neuquinos. Para poder identificar el público objetivo podemos hablar de consumidores potenciales: personas o empresas que pueden estar interesados en adquirir los productos identificados con este sello, es decir la comunidad en general o bien efectuar un perfil de consumidores y empresas a través de una segmentación de variables múltiples. Con el fin de diferenciarlos dividiremos el público objetivo en dos, por un lado los representantes de la oferta: Consumidor final y empresas intermediarias en la cadena de distribución a quienes denominaremos Público objetivo A, y por otro lado a los mismos productores a quienes denominaremos Público Objetivo B (que además de recibir una comunicación especial.

PUBLICO OBJETIVO A

1) Consumidores finales:

VARIABLES	DESCRIPTORES	CARACTERÍSTICAS DE CONSUMIDORES
DEMOGRÁFICA	INGRESOS /NIVEL SOCIO-ECONÓMICO EDAD	HOMBRES Y MUJERES DE INGRESOS MEDIOS Y MEDIOS ALTOS, MAYORES DE EDAD QUE SE ENCARGAN DE REALIZAR COMPRAS.
PSICOGRÁFICA	CLASE SOCIAL PERSONALIDAD MOTIVOS DE COMPRA	-HOMBRES Y MUJERES ABC1 DE PERSONALIDAD COMPROMETIDA, INNOVADORES, CONSUMIDORES DE PRODUCTOS TÍPICOS Y OBSERVADORES. -TURISTAS DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN QUE SE INTERESAN POR CONOCER LOS PRODUCTOS TÍPICOS DEL LUGAR.
TASA DE USO	FRECUENCIA DE USO: USUARIOS REGULARES, NO USUARIOS, EX USUARIOS Y USUARIOS POTENCIALES OCASIÓN: USUARIO FRECUENTE, IRREGULAR, DE OCASIONES ESPECIALES. LEALTAD: USUARIOS LEALES.	CONSUMIDORES DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN QUE, EN SUS COMPRAS COTIDIANAS INCORPORAN LOS ALIMENTOS NEUQUINOS Y LOS QUE NO CONSUMEN Y PODRÍAN HACERLO. EN CUANTO A LA OCASIÓN DE USO, TENEMOS QUIENES COMPRAN PRODUCTOS PARA CONSUMO HABITUAL O PARA OCASIONES ESPECIALES COMO REGALOS.

- 2) **Empresas:** empresas de Neuquén y otras ciudades importantes de la argentina, interesadas en la comercialización de alimentos Neuquinos, en general son empresas que además de trabajar con el consumidor local trabajan con los turistas que encuentran en este tipo de productos características que los hacen únicos y especiales.

PUBLICO OBJETIVO B

- 3) **Productores:** forman parte del público objetivo ya que debemos generar comunicaciones que, no solo le permitan interiorizarse en lo que es un sello, sino también en conocer los beneficios que le trae a sus productos estar identificados con el mismo.

Objetivos de la comunicación

El principal objetivo de la comunicación será la identificación de los alimentos neuquinos por parte de la comunidad en general y del público objetivo en particular. Por otro lado también existen algunos objetivos más específicos:

- Incrementar el volumen de compra
- Potenciar la identidad neuquina
- Colaborar con el crecimiento regional
- Fácil identificación y diferenciación de los productos neuquinos en la góndola.
- Ayuda a mejorar el posicionamiento de los productos regionales frente a las grandes marcas.
- Podría ser un facilitador del acceso a las grandes cadenas de supermercados.

El mensaje

Identidad del Sello: Es importante recordar que *“Los logos son símbolos que identifican, prestigian y recuerdan la presencia y las categorías de las marcas al verlos instantáneamente”*²⁸. Con lo cual uno de los aspectos destacados del plan de comunicación será la **imagen** que identifique este sello porque además de ser necesario para poder salir al mercado será lo que a partir de ahora destacará en las góndolas los alimentos Neuquinos.

Marca: sello “ALIMENTO NEUQUINO”

Logo:



Mensaje: el mensaje estará relacionado: ORIGEN, CALIDAD Y PRECIO.

Medios de comunicación y mix de comunicación - Selección

Considerando que el público objetivo es muy amplio es que se utilizarán medios masivos de comunicación como: radio, televisión, el diario e internet aprovechando el empuje de las redes sociales ya existentes para el Programa Provincial de Alimentos Neuquinos (PPAN). No dejaremos de lado la folletería como publicidad directa y como publicidad interior los banners como objeto móvil.

Más específicamente el mix de comunicación a utilizar será:

²⁸ Fuente: “Diccionario de marketing y publicidad” Lorenzo Iniesta Ediciones Gestión 2000.

- ✓ **Publicidad:** a través de diferentes mensajes se comunicará no solo en que consiste el sello sino la importancia que posee para el crecimiento regional.
- ✓ **RRPP:** A través de eventos y reuniones con grupos de interés (prensa, supermercadistas, comerciantes, hoteles y gastronómicos)
- ✓ **Promoción:** degustaciones, promociones, material POP.
- **Relación con los medios:** gacetillas de prensa, conferencias, visitas a diferentes medios.
- **Auspicios:** presencia en diferentes eventos: ferias, maratones etc.

Presupuesto

Acción	Detalle	Monto
Impresión de folletos explicativos	Diptico / Tamaño A4, impresión frente y dorso, Papel satinado de 120 gramos	\$4.000 final
3 banner + soporte del banner		Lonas: \$ 641 final Porta banner \$ 297 final Diseño: desde \$ 150 (a conversar)
POP (x4)	Impresión	\$ 12 la A3 En 280 gramos, impresión frente
Foam de escritorio (x20)	Impresión	\$ 540 final
Stickers (10 A4)	Sello	La hoja A3 adhesiva \$20/ \$16
Stand (armado para degustaciones)		
Radio pauta de 2 meses	Armado spot: \$ 500	LU5 De 6 a 14 hs \$ 79 (x minuto) A los precios detallados deberá adicionarse el 21% de IVA. Total: 22.000\$ (aprox. Con 5 salidas diarias de 1 minuto todo el mes)

TV aviso de 2 meses	Diseño Aviso: \$1600	Se recomienda usar dentro de diferentes programas como pnt's ya que el costo del segundo en televisión es elevado para esta campaña. (costo aprox de los pnt's: \$1500 x mes)
Internet	Intercambio de links	Sin costo (es canje)
Diario 2 meses		Pauta por 2 meses. 1/2 página a color Promoción (4 + 2) Publicando 4 domingos, bonificamos 2 días a color dentro del mes \$ \$12.960 + iva 10.5% Precio sujeto a modificaciones para el año próximo, aprox 15 % +.
Vía publica (1 mes)	Distribución de los afiches	\$1000
Carpetas Institucionales (mas 3 A4 x carpeta)	100 carpetas 4 colores frente con solapa interior + 300 hojas membrete A4	Carpetas: Impresión full todo el frente y la contratapa, o fondo blanco. Interior A4 de 90 gramos, impresión

		frente \$ 600 final.
Diseño pagina web	Con 5 links	\$3600
Muestras de productos (compra de productos para el armado de canastas para los intermediarios)		\$150 x cada productor habilitado con sello.
Diseño de: Folletos, banners, Pop, foamb, stickers, stand y Vía Pública		\$4000
Evento de lanzamiento (x 2)	Aviso de Difusión Catering (por dos: productores y consumidores finales)	\$3500 (x2)
Envío de mailings	1000 x mes	\$500 x mes
Video Institucional (de otras experiencias exitosas)	1 de 10 minutos	\$1500
Globa en centros de turísticos	A definir.	\$10.700 final (2 globas)
Capacitación (para productores x 35personas)	Difusión Catering	\$3000
Envío de newsletter (diseño + envío)		Diseño: \$300 Envío \$500
Catálogo de productos con sello	Diseño digitalizado en pdf	Sin costo/ no implica diseño
2 Promotoras (2 mes x 4 supermercados)	Promotoras: 4 Horas: 6hs x día Días: 3 x semana (fines de semana) Semanas: 8 Costo x hora: \$40 x hora.	Costo Total x 2 meses: \$23040.00

Medición de Resultados

Para evaluar los resultados obtenidos a partir de la implementación del plan de comunicación se utilizarán las siguientes herramientas:

- ✓ Incremento en el volumen de ventas y de la demanda de productos identificados con el sello por parte de los de diferentes intermediarios: verificar el incremento de las ventas en los diferentes puntos de comercialización, a través de encuestas a los productores que poseen el sello.
- ✓ Mejoras por parte de los productores para poder calificar para la incorporación del sello: a través de la observación detectar las mejoras de los diferentes productos.
- ✓ Mayor conocimiento de los alimentos neuquinos: Hacer un análisis en los consumidores para detectar si se modificó el porcentaje de personas que desconocen los alimentos neuquinos.

Gestión del proceso

El proceso de comunicación en este caso será desarrollado de manera diferente a cada uno de los actores:

1) Consumidores finales

- a. Mensaje: se trabajará con dos mensajes que transmitan: “Que es un sello” y “Por que es importante consumir los productos que poseen un sello”
- b. Objetivo específico: de esta manera se busca lograr mayor identidad neuquina, modificar los hábitos de consumo, mayor compromiso con la producción regional y fácil identificación de productos.
- c. Medios: Radio, TV, internet, folletería, banner, POP.

- d.** Acciones: Publicidad y difusión en los diferentes medios de comunicación masiva, con soporte de folletería, banner y material POP en los puntos de venta.

2) Intermediarios

- a.** Mensaje se trabajará con un mensaje que transmita: “comercializar alimentos neuquinos nos beneficia a todos” “Promueva el consumo local”
- b.** Objetivo: motivar a los intermediarios a comprar alimentos neuquinos.
- c.** Medios: Carpetas institucionales, promoción, muestras de productos.
- d.** Acciones: Evento de lanzamiento del sello, entrega de muestras de productos que poseen el sello, mailing personalizados con información sobre el sello (características, ventajas, otras experiencias etc.)

3) Productores

- a.** Mensaje: trabajar fuertemente el concepto de que el sello “es una oportunidad para la creación de nuevas ventajas competitivas”
- b.** Objetivo: Incentivar a los productores a realizar cambios que le permitan cumplir con los requisitos para obtener el permiso de uso del sello.
- c.** Medios: Mailing, RRPP

- d. Acciones: evento de lanzamiento oficial del sello, mailing personalizado con la información del sello (resaltando características, otras experiencias de éxito, ventajas etc.)

DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	OBJETIVO COMUNICACIONAL	CONTENIDO Y ESTRUCTURACIÓN DEL MENSAJE	ACCIONES Y SOPORTES DE APOYO	TIMMING
PRODUCTORES					
EVENTO LANZAMIENTO	PRODUCTORES	COMPRENDER LO QUE ES UN SELLO, SU IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO LOCAL Y LAS VENTAJAS COMPETITIVAS QUE IMPLICA.	MOSTRAR OTRAS EXPERIENCIAS EXITOSAS, DAR A CONOCER LOS REQUISITOS PARA OBTENERLO, MOSTRAR LAS VENTAJAS DE ADQUIRIR EL DERECHO DE USO.	ACCIONES: EVENTO DE LANZAMIENTO (PRESENTACIÓN DEL SELLO) SOPORTES: MAILINGS CON INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DEL SELLO.	2 SEMANAS

CAPACITACIÓN	PRODUCTORES	ADQUIRIR CONOCIMIENTOS SOBRE SELLOS DE ORIGEN Y CALIDAD	POR QUE UN SELLO, QUE ES, PARA QUE SIRVE ETC.	ACCIONES: EVENTO DE CAPACITACIÓN ABIERTO A TODOS LOS PRODUCTORES. SOPORTE: VIDEOS DE OTRAS EXPERIENCIAS.	1 MES
REPORTE MENSUAL	PRODUCTORES	MOSTRAR LOS LOGROS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SELLO Y NOVEDADES REFERENTE A ESTE TEMA.	FORMATO DISEÑADO CON ESPACIOS QUE PUEDAN SER UTILIZADOS POR EL PERSONAL DEL CENTRO PYME Y ENVIADOS DE MANERA SENCILLA.	ACCIONES: DISEÑO Y ENVÍO NEWSLETTER	1 SEMANA POR MES.

INTERMEDIARIOS					
VISITAS	SUPERMERCADOS	CONOCER EL SELLO LOGRAR COMO MÍNIMO DOS SEMANAS DE PROMOCIÓN DE ALIMENTOS NEUQUINOS POR AÑO.	“PROMUEVA EL CONSUMO LOCAL” “COMERCIALIZAR ALIMENTOS NEUQUINOS NOS BENEFICIA A TODOS”	ACCIONES: DESARROLLO DE UNA CARPETA INSTITUCIONAL CON EL OBJETIVO DE LLEGAR A CADA INTERMEDIARIO. ENTREGA DE CANASTAS CON PRODUCTOS. EVENTO DE LANZAMIENTO PARA GRUPOS DE MAYOR INTERÉS. SOPORTE: FOLLETERÍA.	1 MES

"CONSUMO NEUQUINO"	HOTELES	CONOCER EL SELLO Y POTENCIAR LA COMPRA DE ESTOS PRODUCTOS.		ACCIONES: CON TURISMO ARMAR UN CATÁLOGO DE PRODUCTOS QUE POSEAN SELLO, ACOMPAÑADO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y PORQUE ES IMPORTANTE COMPRAR ESTOS PRODUCTOS.	2 MESES
	RESTAURANTES/CATERING			ACCIONES:	1 MES
	VINOTECAS, DIETÉTICAS			CARPETA DE PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE PRODUCTOS (MUESTRAS)	

				SOPORTE: STICKERS CON SELLO QUE IDENTIFIQUE LOS LOCALES ASOCIADOS.	
CONSUMIDORES FINALES					
"SABÍAS QUE?"	CONSUMIDORES FINALES DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN	LOGRAR CAPTAR LA ATENCIÓN DE LOS POTENCIALES CONSUMIDORES. CONCIENTIZACION	"SABÍA QUE UN PRODUCTO IDENTIFICADO CON UN SELLO LE DA A UD. GARANTÍAS DE..." "SABÍA QUE CONSUMIENDO	ACCIONES: CAMPAÑA DE PUBLICIDAD EN VÍA PÚBLICA. SOPORTE: FOLLETERÍA EN PUNTOS	1 MES

			LOCAL USTED FAVORECE EL CRECIMIENTO REGIONAL”	ESTRATÉGICOS DE LA CIUDAD ACOMPAÑANDO LA CAMPAÑA INCÓGNITA.	
QUE RICO...	CONSUMIDORES FINALES DE LA PROVINCIA DE NEUQUEN Y TURISTAS	DAR A CONOCER A TRAVÉS DE LA PRUEBA.	¿“PROBASTE LOS ALIMENTOS QUE TE BRINDA NEUQUÉN”?	ACCIONES: DEGUSTACIONES EN SUPERMERCADOS, DIETÉTICAS, VINOTECAS Y VENTA DE REGIONALES CON PROMOTORAS QUE PUEDAN EXPLICAR SOBRE EL SELLO. SOPORTE: FOLLETERÍA, BANNERS INFORMATIVOS.	1 MES

SUMATE	CONSUMIDORES FINALES	IDENTIFICACIÓN	"SUMATE A FACEBOOK"	ACCIONES: ARMAR UNA PÁGINA EN FACEBOOK APROVECHANDO EL AUJE DE LAS REDES SOCIALES.	2 SEMANAS PARA INICIAR EL PROGRAMA
LANZAMIENTO OFICIAL	CONSUMIDORES FINALES Y RECOMENDADORES (CHEFS, DIRECTORES DE INSTITUTOS DE GASTRONOMÍAS, ASOCIACIONES, CÁMARAS, PERSONALIDADES, AUTORIDADES ETC.)	COCIMIENTO E INCENTIVAR LA COMPRA	"UN SELLO QUE NOS DISTINGUE"	ACCIONES: EVENTO DE LANZAMIENTO QUE A TRAVÉS DE SU COMUNICACIÓN GENERE UN EFECTO MULTIPLICADOR EN LOS MEDIOS.	1 MES.

UN VERANO CON SELLO PROPIO	CONSUMIDORES FINALES Y TURISTAS	"CONOCIMIENTO"	"UN VERANO CON SELLO PROPIO" "ESTE VERANO NEUQUÉN TIENEN SU SELLO"	ACCIONES: EN PUNTOS ESTRATÉGICOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA REALIZAR UNA GLOBA DE PRODUCTOS, CON VENTA, DEGUSTACIONES Y MATERIAL INSTRUCTIVO. DEGUSTACIONES EN SUPERMERCADOS, PROMOTORAS PARA LOS PUNTOS DE VERANO MÁS IMPORTANTES, FOLLETOS EN TURISMO DE LA	2 MESES
----------------------------------	------------------------------------	----------------	--	---	---------

				PROVINCIA, BANNERS EN RESTAURANTES.	
ARTESANÍAS + ALIMENTOS BIEN NEUQUINOS	CONSUMIDORES FINALES Y TURISTAS	A TRAVÉS DE ESTA ALIANZA ESTRATÉGICA TRABAJAR EL INTERES SOBRE CONSUMIDORES INTERESADOS EN LO REGIONAL.	“AHORA ALIMENTOS NEUQUINOS”	EXHIBIDOR DE PRODUCTOS	2 MESES
GUÍA DE COMPRAS NEUQUEN	CONSUMIDORES FINALES Y TURISTAS	IDENTIDAD, CONOCIMIENTO, MOTIVACIÓN PARA LA COMPRA	“NO SABÉS DONDE CONSEGUIRLOS?”	ACCIONES: CONFECCIONAR UNA GUÍA DE COMPRAS DE ALIMENTOS NEUQUINOS IDENTIFICADOS CON EL SELLO.	2 MESES.

WEB	CONSUMIDORES FINALES	INTERÉS	WEB: RECETAS, GUÍA DE COMPRAS ON LINE, NOTICIAS DE LOGROS DE LOS PRODUCTOS IDENTIFICADOS CON EL SELLO, REQUISITOS PARA SUMARSE, PRENSA ETC.	ACCIONES: DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB DEL SELLO.	
RADIO, DIARIO, TV	CONSUMIDORES FINALES	INTERÉS Y CONOCIMIENTO	¿“SABÍA QUE LOS ALIMENTOS NEUQUINOS AHORA TIENEN OTRO VALOR”? “ÁNIMESE A CONSUMIR ALIMENTOS	ACCIONES: PAUTAS EN MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN	2 MESES

			REGIONALES” “CONSUMA LOCAL” “TODAVÍA ESTAMOS A TIEMPO, PENSEMOS NUESTRAS COMPRAS, COMPREMOS SELLO NEUQUINO”		
--	--	--	--	--	--

FUENTES CONSULTADAS

INIESTA Lorenzo. DICCIONARIO DE MARKETING Y PUBLICIDAD. Ediciones Gestión, 2000.

OYARZÚN MACCHIAVELLO, María Teresa. *Propuesta de sellos de calidad para productos de la pequeña agroindustria rural de América Latina*. FAO Chile, noviembre 2001.

PEREZ CENTENO, Marcelo. *Chivito criollo del Norte Neuquino*. Consultoría realizada para la FAO y el IICA en el marco del estudio conjunto sobre los productores de calidad vinculadas al origen. Diciembre 2007

SCHIAVONE, Elena. *Calidad de los alimentos vinculada con el origen y las tradiciones en América Latina*. Informe diagnostico TCP/RLA/3211. Programa de Cooperación Técnica FAO. Agosto 2010.

“Segundo Taller de la entidad Gestora de la Calidad Apícola Neuquina”. Cuadernillo de presentaciones - Expositor: Ing. Agr. Mariana Ganuza

Cámara de Diputados. Provincia de la Pampa.
<http://www.legislatura.lapampa.gov.ar/LabParlament/Leyes/Leyes2005.htm>.
[Consulta: mayo de 2011]

Código Alimentario Argentino. <http://www.anmat.gov.ar/codigoa/caa1.htm> [Consulta: martes, mayo de 2011]

Decreto Nº 4.238. Reglamento de inspección de productos, subproductos y derivados de origen animal.
http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Marco_Regulatorio/Decreto_4238/Decreto4238-68.htm[Consulta: abril de 2011]

Instituto Nacional de la propiedad intelectual.<http://www.inpi.gov.ar/templates/index.asp> [Consulta: abril de 2011]

Ley Nº 25.380 - Indicación de Procedencia y Denominación de Origen.
http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Marco_Regulatorio/DO_IP/Ley_25380.htm [Consulta: abril de 2011]

MORON, Pablo. *Con sello y con marca*. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0-3/revistas/r_25/Sello_marca.htm [Consulta: abril de 2011]

MORON, Pablo, JABIT, Maria Inés. *Estrategias de Agregado de Valor y Diferenciación de Productos*. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/Diferenciacion/Estrategia_dif.asp [Consulta: mayo de 2011]

Resolución 392/2005. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos. <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/105000-09999/106520/norma.htm> [Consulta: mayo de 2011]

Resolución SENASA Nº 233 / 98. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0-3/apicola/04_legal/c_BPM_Poes/SeNaSA_233_98.htm [Consulta: mayo de 2011]

Resolución 280/2001. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos. <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/65000-69999/68349/norma.htm> [Consulta: mayo de 2011]

Resolución 88/2005. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos. <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/100000104999/104453/norma.htm> [Consulta: abril de 2011]