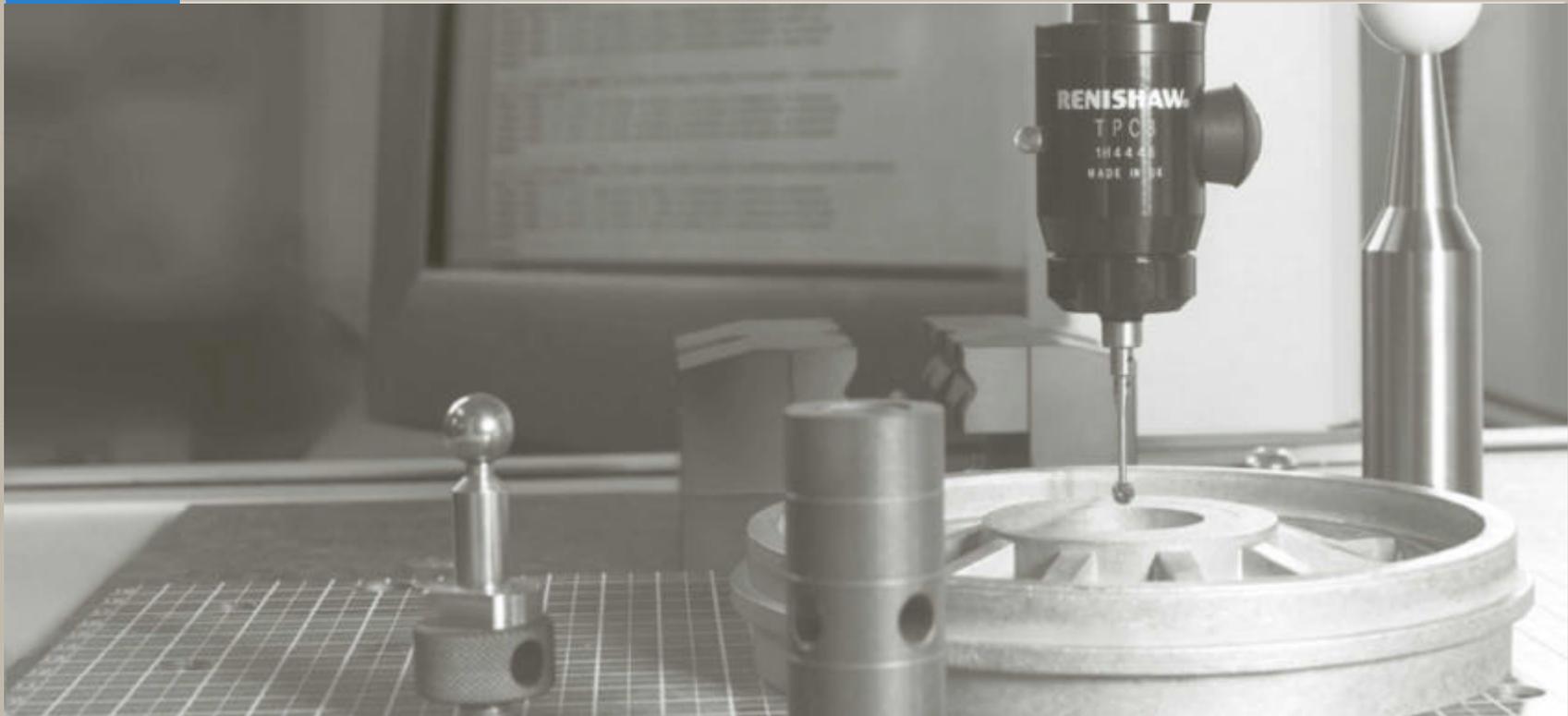


MiCRO



CALIDAD

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

La palabra **calidad** tiene múltiples significados:

1. Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida
2. De un producto o servicio, es la **PERCEPCIÓN** que el cliente tiene del mismo.

¿QUÉ ES LA PERCEPCIÓN?

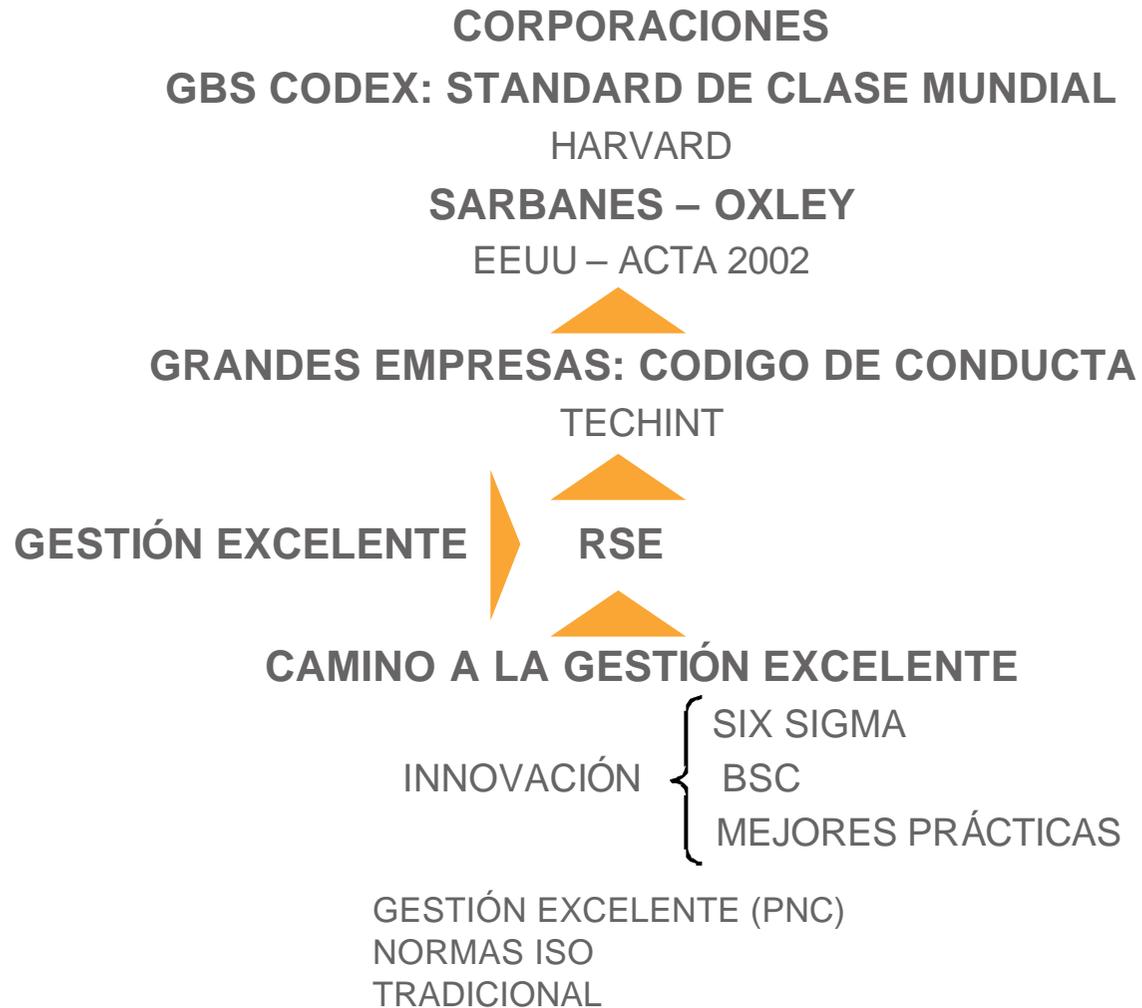
Es la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.



Quino

HORIZONTE ORGANIZACIONAL

PERCEPCIÓN HUMANA



CODEX GBS: GLOBAL BUSSINES STANDARD

Principios **fiduciario**

Principio de **propiedad**

Principio de **confiabilidad**

Principio de **transparencia**

Principio de **dignidad**

Principio de **equidad**

Principio de **ciudadanía**

SARBANES – OXLEY 2002

- “Board” de vigilancia contable
- Independencia de la auditoria
- Responsabilidad corporativa
- Absoluta claridad financiera
- Análisis de los conflictos de intereses
- Delegación del manejo de los recursos y de la autoridad
- Estudios y reportes
- Contabilidad corporativa y fraude criminal
- Mayor penalidad a los “cuellos blancos”
- Responsabilidad de los CEOs frente a los reembolsos de impuestos

CÓDIGO DE CONDUCTA: MULTINACIONAL

- IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA
- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA
- VIOLACIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA
- PAUTAS DE CONDUCTAS:
 - Cumplimiento de las leyes
 - Gestión transparente
 - Conflicto de intereses
 - Obsequios y atenciones
 - Uso de activos
 - Seguridad de la información
 - Confidencialidad de la información
 - Uso de “Información Price Sensitive”
 - Uso de recursos tecnológicos
 - Derechos de propiedad intelectual
 - Ambiente de control
 - Incentivos comerciales
 - Ambiente de trabajo
 - Relaciones con la comunidad

ORGANIZACIÓN INTELIGENTE

Organización “que entiende”, que posee discernimiento suficiente para enfrentar confiadamente el cambio

Disciplinas que caracterizan a una organización inteligente

Dominio Personal

Aprender a expandir nuestra capacidad personal para crear los resultados que deseamos.

Modelos Mentales

Supuestos arraigados que influyen en nuestro modo de percibir y sentir el mundo.

Visión Compartida

Elaboración de un sentido de compromiso grupal acerca del futuro que procuramos crear.

Trabajo en Equipo

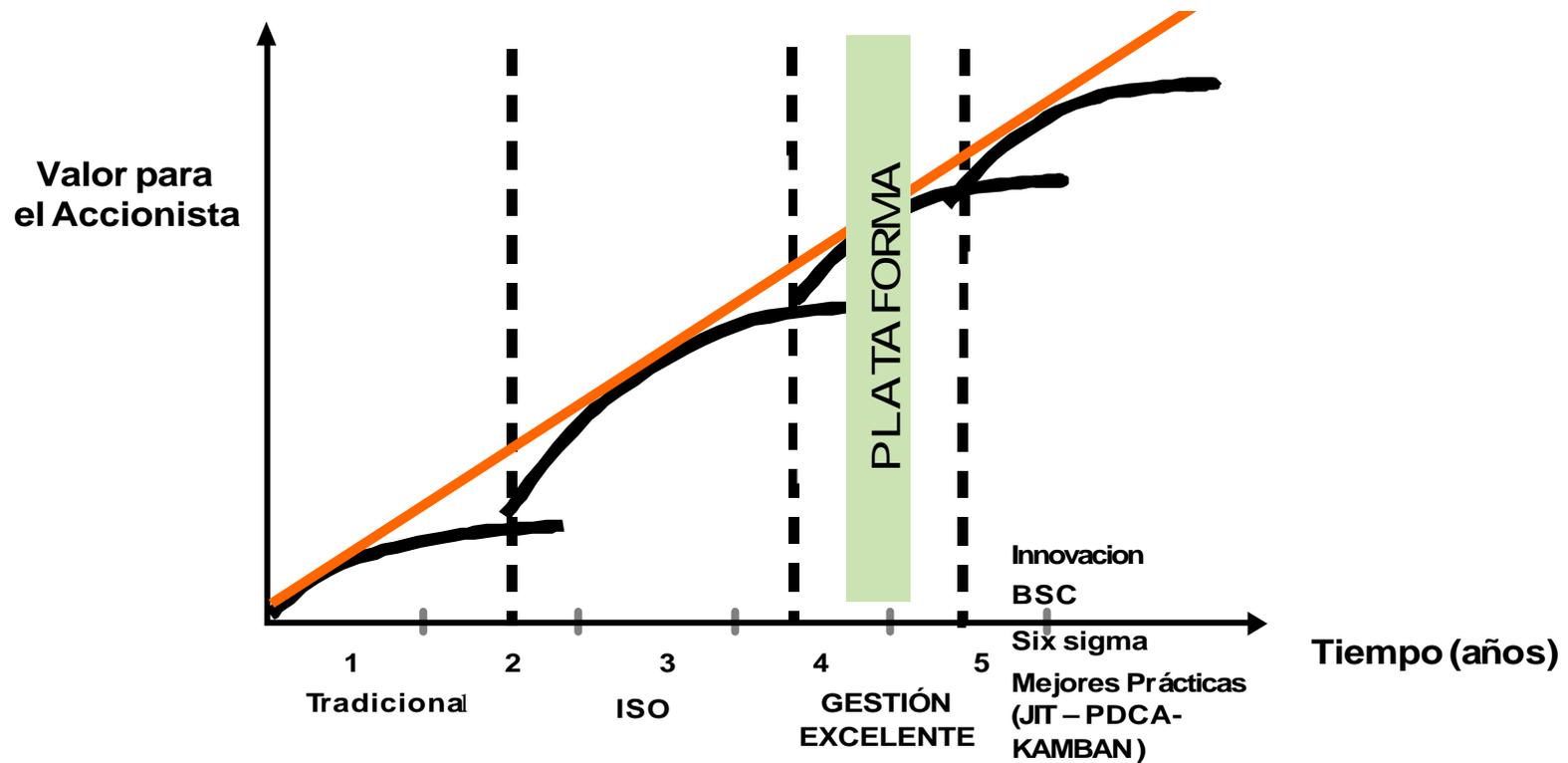
Desarrollo de una inteligencia y una capacidad mayor que la equivalente a la suma del talento individual de sus miembros.

Pensamiento Sistémico

Modo de analizar las fuerzas e interrelaciones que modelan el comportamiento de los sistemas.

GESTIÓN EXCELENTE

VISIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN EXCELENTE



NUESTRA ESTRUCTURA BÁSICA DE GESTIÓN EXCELENTE (PNC)

DESTINO	LIDERAZGO 20%	GESTIÓN 40%	RESULTADO 40%
CLIENTE			
PERSONAL			
PROVEEDOR			
CAPITAL			
SOCIAL			



MiCRO



ONU DI

**ORGANIZACIÓN DE LAS
NACIONES UNIDAS PARA
EL DESARROLLO INDUSTRIAL**

INICIATIVAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CAPACIDAD EXPORTADORA

PRE – REQUISITOS PARA ACCEDER AL MERCADO

- **Incrementar la competitividad de la oferta exportable.**

Los países deben tener una oferta adaptada al mercado.

- **Ajuste a los estándares internacionales.**

Los productos deben satisfacer requerimientos del mercado y necesidades del cliente.

- **Conectividad eficiente con los mercados.**

Normativas aduaneras y comerciales armonizadas.

MiCRO

**DESARROLLO
DE LA OFERTA
EXPORTABLE**

(Capacidad Y
competitividad)

**ESTÁNDARES Y SISTEMA
DE EVALUACIÓN Y
CERTIFICACIÓN**

**RÉGIMEN
ADUANERO
TRANSPORTE
DOCUMENTACIÓN**

Competir

Adecuar

Conectar

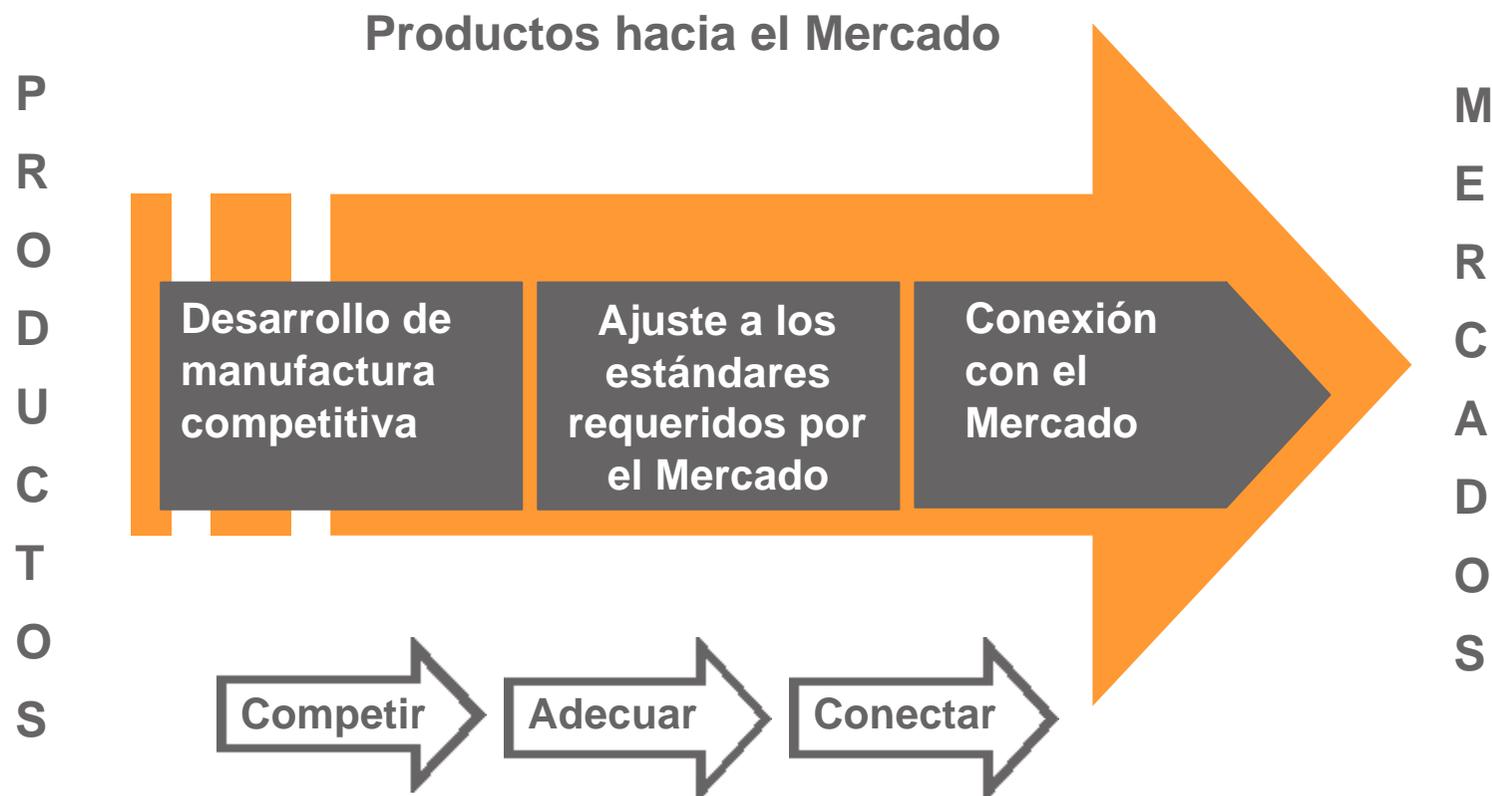
**PROMOCIÓN DE
EXPORTACIONES**

(Oportunidades de
mercado)

**FACILIDADES
PARA LA
INVERSIÓN
FINANCIAMIENTO**

**ACUERDOS
INTERNACIONALES
DE COMERCIO Y
NORMATIVAS
COMERCIALES**

INICIATIVAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CAPACIDAD EXPORTADORA



...aumentando capacidad de oferta e infraestructura para alcanzar y sostener estándares.

BARRERAS TÉCNICAS Y FITOSANITARIA. TEORÍA Y PRÁCTICA

ACUERDOS SOBRE APLICACIÓN DE BARRERAS TÉCNICAS

1. Reconocer la importancia de los estándares y certificados de conformidad en el comercio internacional.
2. Promover el desarrollo de estándares y sistemas de evaluación.
3. Reconocer el derecho de los países a:
 - Exigir Calidad y seguridad en los productos.
 - Proteger la salud y el medio ambiente.
4. Evitar que los estándares y regulaciones técnicas se conviertan en obstáculo para el comercio.
5. Reconocer las dificultades de los países en desarrollo en estos aspectos.

INFRAESTRUCTURA NECESARIA

1. Instituciones para el desarrollo de política comercial externa.
2. Fortalecimiento de capacidad exportadora: Política acorde, competitividad empresarial, financiamiento.
3. Fortalecimiento de los servicios de apoyo al comercio exterior:
Tecnología, información comercial y normativa aplicable, control de calidad, packaging, promoción.
4. Simplificación de procedimientos aduaneros y fiscales.
5. Formación de profesionales con las habilidades requeridas.
6. Marco regulatorio adecuado.

SE REQUIERE AÚN MÁS...

1) DESARROLLAR CAPACIDADES COMPETITIVAS

1. Política y Marco Institucional.
2. Promoción de inversiones.
3. Transferencia de Tecnología.
4. Desarrollo de SME.
5. Soporte tecnológico sectorial.
6. Calidad, Estándares, Metrología.
7. Producción más limpia.

SE REQUIERE AÚN MÁS...

2) PRUEBA DE CONFORMIDAD CON LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO

- Cumplimiento de Estándares.
- Cumplimiento Metrológico (trazabilidad de las mediciones).
- Cumplimiento con las Especificaciones del Producto.
- Cumplimiento con los requerimientos de calidad.
- Cumplimiento con los requerimientos de seguridad en productos y alimentos.

EVIDENCIA CREÍBLE DE CONFORMIDAD - RECONOCIMIENTO MUTUO

INICIATIVAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CAPACIDAD EXPORTADORA

PRE-REQUISITOS NECESARIOS

- **Normativa de producto (ISO/IEC). Existencia de Organismo Nacional de Normalización:**
 - 100.000 estándares internacionales vigentes.
 - 1000 estándares nuevos cada año.
- **Estándares voluntarios se están convirtiendo en mandatorios:**
 - ISO 9.000 QMS, ISO 14.000 EMS, SA 8.000.
 - HACCP, Sello CE .
- **Credibilidad en el Sistema Nacional de Certificación y Metrología:**
 - Trazabilidad de las mediciones; calidad.
- **Laboratorios de ensayos: brindan seguridad de cumplimiento al mercado.**
- **Aceptación de Certificaciones – Acreditación:**
 - (Sistema de Evaluación y Certificación, ISO 17.025).

PASOS PARA ACCEDER AL MERCADO

Competir

Adecuar

Conectar

**P
R
O
D
U
C
T
O
S**

Desarrollar la competitividad de las capacidades productivas

- Desarrollar la capacidad productiva
- Incrementar la habilidad de alcanzar los Estándares

Cumplir con estándares y requerimientos de otros mercados

- Elevar el nivel de los certificados de Conformidad
- Fortalecer la promoción de exportaciones

Aumentar el diálogo con el Mercado

- Tratados comerciales normativas comerciales
- Simplificar normativa aduanera

**M
E
R
C
A
D
O
S**

**Políticas
Instituciones
Operadores**

MiCRO



O•A•A

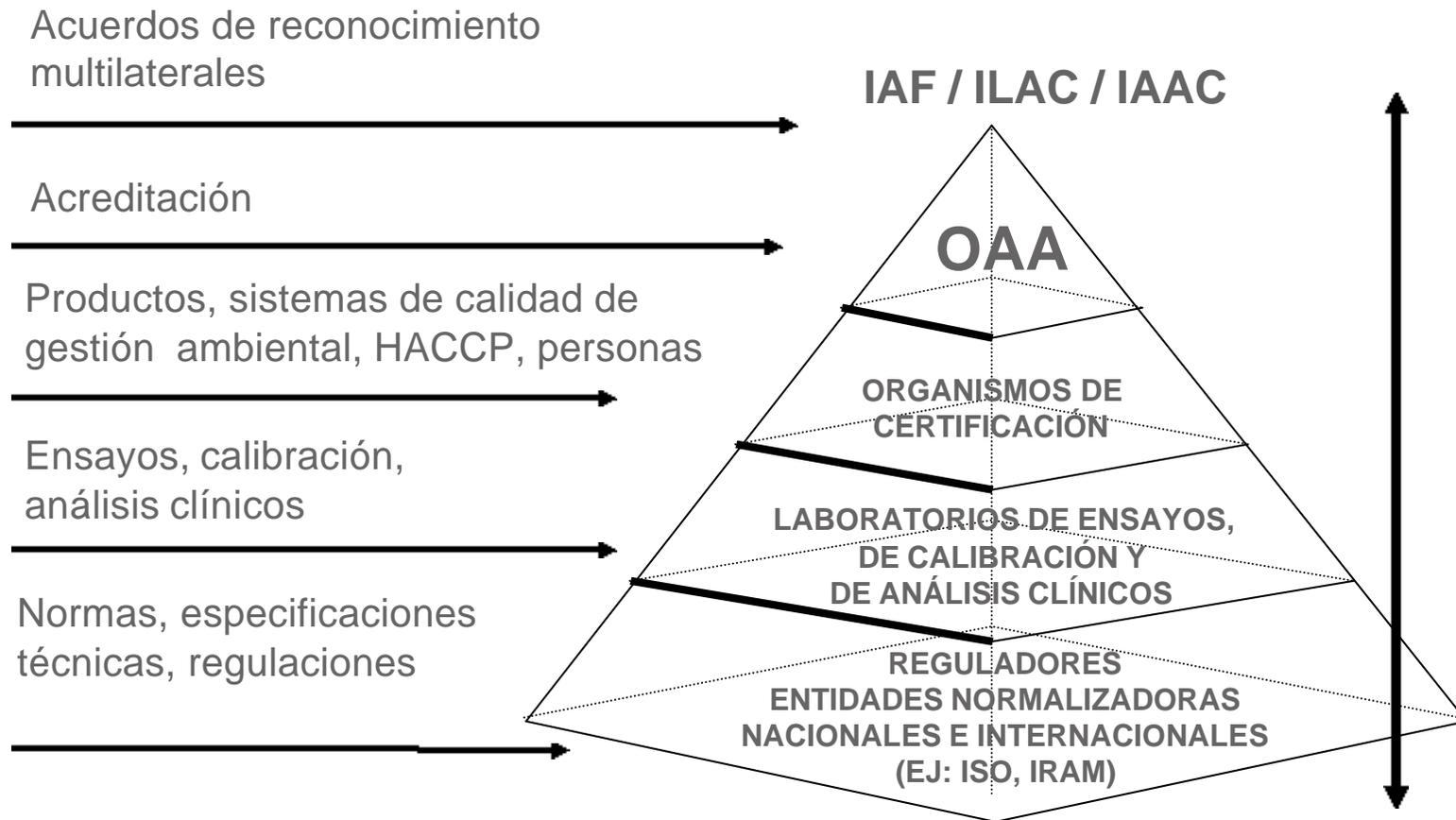
**ORGANISMO
ARGENTINO DE
ACREDITACIÓN**

¿QUÉ ES EL O•A•A?



- Una organización sin fines de lucro.
- Con una composición plural y una conducción compartida entre los sectores empresarios, estatales, organismos científicos – técnicos, universitarios y defensa al consumidor.
- Creada dentro del marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad, Certificación, para desarrollar las funciones establecidas en el Decreto 1474/94.

PIRÁMIDE DE LA CONFIABILIDAD



¿CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

Acreditar las entidades definidas por el decreto de creación y las establecidas por la evolución de las prácticas internacionales en la materia:

- Laboratorios de Ensayo.
- Laboratorios de Calibración.
- Laboratorios Clínicos.
- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión (de la Calidad, Ambiental, Salud y Seguridad Ocupacional, etc.)
- Organismos de Certificación de Productos.
- Organismos de Certificación de Personas.
- Organismos de Inspección.

¿QUÉ ES LA ACREDITACIÓN?

Es el procedimiento que hace una entidad independiente por el cual se reconoce que una organización cumple con requisitos específicos y es competente para desarrollar tareas de evaluación de conformidad.

¿QUÉ SE ACREDITA?

Los servicios de Evaluación de la Conformidad:

- ✓ Los ensayos.
- ✓ Las calibraciones.
- ✓ Los análisis clínicos.
- ✓ Las inspecciones.
- ✓ La certificación de sistemas de gestión.
- ✓ La certificación de productos y la certificación de personas, entre otros.

¿QUÉ ES LA EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD?

Es la demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

¿PARA QUE SIRVE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD?

Para demostrar la conformidad con requisitos específicos de productos y servicios, en base a normas internacionales.

¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE LA ACREDITACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN?

La **acreditación** es el reconocimiento formal que hace un organismo independiente de que una entidad cumple con requisitos especificados y es competente para desarrollar las tareas de **evaluación de la conformidad** para las que está acreditado.

¿QUÉ HACEN LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD?

Encargados de demostrar dicho cumplimiento, desarrollan actividades que incluyen la certificación, la inspección, los ensayos y la calibración.

¿PARA QUÉ SIRVE LA ACREDITACIÓN?

Está destinada a generar **confianza** en los resultados de las certificaciones, inspecciones, ensayos y calibraciones, dando respaldo de *confiabilidad* a los organismos de evaluación de la conformidad.

Cuando la acreditación está reconocida internacionalmente otorga credibilidad y transparencia al mercado, y facilita el comercio.



Seminario internacional
**LA CERTIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA EL
 ACCESO AL MERCADO GLOBAL DE ALIMENTOS**

Lugar y fecha

Av. Julio A. Roca 651 - 9º Piso, Salón Auditorio - C.A.B.A.
 Jueves 10 de agosto de 2006, de 13.30 a 18.30 hs.

Programa

- 13.30 **Acreditación**
- 14.00 **Apertura**
 Autoridades de la Secretaría de Industria, Comercio y PYME, autoridades de IAAC y OAA.
- 14.30 **Presentación Coordinador**
 Lorenzo Thione, Presidente de EA - Cooperación Europea para la Acreditación.
- 14.50 **Requisitos para Organismos de Certificación de Productos.
 Norma ISO/IEC 65**
 Pat Paladino, Director de Evaluación de la Conformidad de SCC - Standards Council of Canada.
- 15.40 **Café**
- 16.00 **Acreditación ANSI (USA) para SQFI - Safety Quality Food Institute- y
 EurepGAP**
 Lane Hallenbeck, Vicepresidente de Servicios de Acreditación de ANSI - American National Standards Institute.
- 16.40 **Programa EurepGAP - Asociación Global para una Agricultura Segura y
 Sostenible**
 Fernando Mietto, Capacitador Oficial y Consultor Externo de EurepGAP.
- 17.40 **Preguntas y respuestas**
- 18.20 **Cierre a cargo del Coordinador**

Inscripción

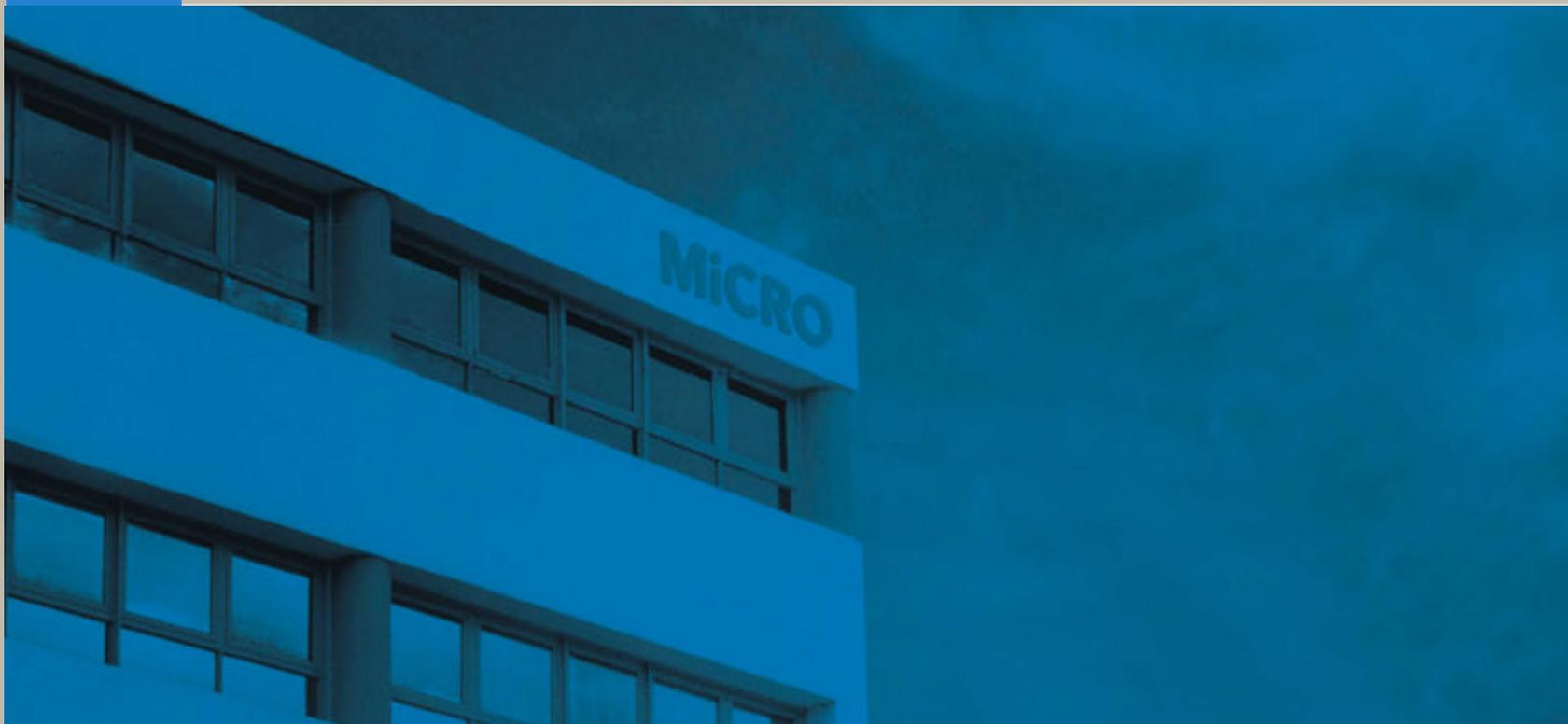
Arancel: U\$S 30.-
 Contacto: **Paula Prati**
 Telefax: (54 11) 4349-3962 / 3 / 4 • E-mail: pprati@mecon.gov.ar

Enviar formulario antes del 1º de agosto de 2006.

Auspician



MiCRO



**GRACIAS POR
SU ATENCION**

WWW.MICRO.COM.AR