



Observatorio de Políticas Públicas



Coordinación General del Cuerpo de
ADMINISTRADORES GUBERNAMENTALES
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PODER EJECUTIVO NACIONAL

PRIMERA PARTE

CAT. OPP/CAG/2007-21

AGOSTO DE 2007



**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL
PODER EJECUTIVO NACIONAL
PRIMERA PARTE**

Autores:

AG Armido Bonelli

AG Alicia Ballart

AG Clelia Lopez

AG Sergio Fiocchi

Este documento fue producido por integrantes del Area Temática "Gestión de la Calidad en el Estado" del Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales de la Jefatura de Gabinete de Ministros en el mes de agosto del año 2007.

El Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales inició sus actividades en el año 2002 en jurisdicción de la Coordinación General del C.A.G., sus documentos son publicados en el sitio oficial de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Sitio Oficial: www.cag.jgm.gov.ar

*AG V. Daniel Piemonte
Coordinador General
Cuerpo de Administradores Gubernamentales*

*AG Guillermo J. Alabés
Coordinador Ejecutivo
Observatorio de Políticas Públicas*

INDICE DE CONTENIDOS

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

SECRETARIA DE JUSTICIA

Dirección Nacional de Promoción de Métodos Participativos de Justicia

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Subsecretaria de Coordinación e Innovación

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Registro Nacional de Reincidencias

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Dirección de Calidad Ambiental

MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DECRETO N° 355/02.

MINISTRO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Subsecretaría de Equidad y Calidad

MINISTERIO DE ECONOMIA

Secretaria de Industria, Comercio y Minería

INTRODUCCION

El objetivo del presente trabajo es realizar una búsqueda de la recepción formal en la estructura del Estado Nacional en el Poder Ejecutivo Nacional (Ministerios y Secretarías de Estado) de organizaciones o áreas de las mismas destinadas o nombradas bajo el apelativo de calidad, con sus diferentes interpretaciones.

Dada la diversidad de instituciones y usos del término calidad decidimos analizar a la vez las misiones y funciones que se les atribuye por decreto a esas áreas y las responsabilidades que cubren estos cargos.

A tal fin, se realizó una detección exhaustiva (rastrillaje) en la totalidad de Ministerios y Secretarías de estado existentes en la actualidad, con las últimas estructuras aprobadas. (decretos referidos)

También se relevaron los Planes, Programas y Proyectos que incluyen el vocablo Calidad con sus diferentes acepciones ya que se habla de calidad de agua, de servicios, en la educación, turismo, etc. como sinónimos de competitividad.

A su vez es notable el crecimiento de la producción escrita en el espacio público que hace referencia a la temática de calidad sea en sentido estricto o en sentido amplio (libros, publicaciones, investigaciones) que desde el sector público abordan la temática de calidad.

También la legislación de los últimos 5 años ha generado prolíficamente leyes y decretos a nivel nacional que se implican con iniciativas de calidad.

Dentro del contexto del presente trabajo se entenderá la palabra calidad como toda aquella referencia que en un área del ejecutivo nacional se haga a los siguientes temas

- Sistemas de gestión de la calidad
- Sistemas de aseguramiento de la calidad
- Sistemas de certificación de la calidad
- Normalización y estandarización de la calidad
- Sistemas de, acreditación y evaluación de la calidad
- Premios y jerarquizaciones a la mejora o a los niveles de calidad
- Toda otra manifestación o preocupación por la excelencia o la satisfacción con servicios o productos prestados o regulados.

Se consideró como existente la preocupación por la gestión de la calidad sólo en el caso en que exista una norma o una institucionalización que haga referencia a alguno de los temas anteriores.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

SECRETARIA DE JUSTICIA

DIRECCION NACIONAL DE PROMOCION DE METODOS PARTICIPATIVOS DE JUSTICIA

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Ejecutar las competencias que las Leyes N° 24.573 y N° 24.635 y sus Decretos Reglamentarios atribuyen al MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. Dirigir, desarrollar y promover programas de métodos participativos para la prevención y solución de disputas en el marco legal indicado. Conducir e impulsar las actividades relacionadas con los programas jurídicos y sociales de atención comunitaria. Conformar y organizar el cuerpo de expertos en resolución de conflictos y negociación en temas en los que se encuentre interesado el Estado Nacional.

ACCIONES

1. Ejecutar las competencias que la legislación vigente (Leyes N° 24.573 y N° 24.635 y sus Decretos reglamentarios) encomienda al MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en los temas relacionados con métodos alternativos y participación de prevención y resolución de conflictos.
2. Entender en la normativa que regule la capacitación integral de mediadores, conciliadores laborales y mediadores comunitarios y educativos. Aprobar y supervisar los programas de estudio y capacitación de los cursos que se dicten en el ámbito de la Dirección y en las organizaciones autorizadas para ello.
3. Organizar el Centro de Prevención y Resolución de Conflictos dentro de lo establecido por la Ley N° 24.573, en las condiciones que establezca la pertinente reglamentación.
4. Entender en la puesta en ejecución de planes sociales de asistencia jurídica a la comunidad y los programas que lo integren.
5. Ejecutar programas que difundan y favorezcan la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos en cooperación con el Poder Judicial de la Nación.

6. Difundir la aplicación de técnicas y estrategias alternativas para la prevención y resolución de conflictos y asesorar en ese campo en el ámbito del Estado Nacional.
7. Proporcionar asistencia técnica a organismos públicos y entidades privadas en la materia de prevención y resolución de conflictos.
8. Intervenir en la elaboración y desarrollo de proyectos normativos referidos a la aplicación de nuevas formas de resolución alternativa de conflictos.
9. Intercambiar información con universidades y otras instituciones públicas o privadas, nacionales, extranjeras o internacionales, en materias de su competencia. Recopilar legislación, doctrina y jurisprudencia y realizar publicaciones.
10. Proponer la convocatoria u organización de seminarios, cursos, conferencias, reuniones nacionales e internacionales y participar en ellos, para profundizar los estudios sobre métodos de participación en la prevención y resolución de conflictos.
11. Representar al organismo en los trámites judiciales tendientes al cobro de multas y recupero de honorarios, que le competen de conformidad con la legislación vigente.

Decreto P.E.N. N° 163 del 2 de marzo de 2005.

Publicado en el Boletín Oficial N° 30.605 del día 4 de marzo de 2005.

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

NUESTROS SERVICIOS Y SUS DESTINATARIOS

REGISTRO DE MEDIADORES (LEY N° 24.573)

Servicio: Regula y controla el accionar de los profesionales de la mediación. Base de datos de los 4800 mediadores matriculados.

Destinatarios: abogados, mediadores, aspirantes a mediadores y ciudadanía en general, especialmente los usuarios del servicio de administración de justicia en los fueros civil y comercial, sea el federal o el ordinario.

REGISTRO NACIONAL DE CONCILIADORES LABORALES

(RENACLO) (LEY N° 24.635)

Servicio: administra y actualiza la base de datos que contiene información sobre los conciliadores laborales, cuyo número no supera los 1 80. Ejerce contralor sobre el cumplimiento por parte de los conciliadores laborales de las normas reglamentarias del Registro.

Destinatarios: el Servicio de Conciliación Laboral (SECLLO), conciliadores laborales y personas vinculadas con procesos de conciliación laboral.

Registro de Instituciones Formadoras

Servicio: habilita a instituciones que dictan programas de capacitación en mediación y conciliación laboral, dentro de las pautas de calidad establecidas por el Decreto N° 91/98 y la Resolución N° 284/98 del Ministerio de Justicia.

Destinatarios: : entidades educativas privadas, Universidades Nacionales y privadas, colegios profesionales, fundaciones, asociaciones civiles cuyo interés sea dictar cursos de mediación y conciliación laboral a aspirantes a mediadores, mediadores, conciliadores matriculados y abogados de parte y otros profesionales que puedan beneficiarse con el conocimiento de las prácticas de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Centro de Prevención y Resolución de Conflictos

Servicios: asesoramiento jurídico gratuito, mediación comunitaria, Derivación efectiva

Destinatarios: diversos sectores de la sociedad, en especial que se encuentren distanciados de la posibilidad de contar con servicios de asesoramiento que se ofrezcan a título oneroso y en espacios geográficos lejanos a los propios domicilios.

Otros servicios del Centro de Prevención y Resolución de
Conflictos:

- * Brinda asistencia técnica a municipios, provincias y organizaciones no gubernamentales (ONG). para el diseño de centros o servicios de mediación.
- * Promueve la utilización de herramientas comunicacionales novedosas para la resolución de conflictos en el ámbito de la comunidad escolar.
- * Capacita a los distintos sectores de la comunidad para la formación de mediadores comunitarios
- * Desarrolla proyectos de investigación para el perfeccionamiento de la mediación en casos de violencia familiar y mediación penal.

Destinatarios: Municipios, Provincias y organizaciones no gubernamentales

CENTRO DE MEDIACIÓN SEDE URUGUAY :

Servicio: Mediación prejudicial y orientación para el patrocinio gratuito

Destinatarios: ciudadanía en general (especialmente dirigido a personas de bajos recursos) que requieran el servicio de mediación prejudicial.

Otros Servicios: los mediadores del Centro dictan cursos de capacitación en métodos participativos de justicia. Investigación a través de la tarea desarrollada en ese campo por los mediadores.

Destinatarios: Abogados, mediadores y aspirantes a mediadores

LA DIRECCIÓN GARANTIZA AL CIUDADANO
DESTINATARIO DE NUESTROS SERVICIOS

1.1. EL REGISTRO DE MEDIADORES GARANTIZA

Transparencia: Los aspirantes a ingresar al Registro de Mediadores serán evaluados durante los meses de mayo y octubre de cada año. El proceso de evaluación no superará los 45 días a contar desde el primer día hábil administrativo de dichos meses.

Capacidad de respuesta: La actualización de datos de Mediadores

Subsecretaría de Coordinación e Innovación

Subsecretaría tiene a su cargo asistir al Ministro de Justicia y Derechos Humanos en el diseño de la política presupuestaria de la jurisdicción y en la evaluación de su cumplimiento.

Asistir a las unidades ejecutoras de las distintas categorías programáticas, en la formulación y programación de la ejecución presupuestaria y en las modificaciones que se proyecten durante el ejercicio financiero.

Asistir a las unidades ejecutoras de las distintas categorías programáticas, efectuando los trámites administrativos necesarios para la obtención de los recursos humanos, materiales, equipamientos tecnológicos y de todo otro insumo necesario para el cumplimiento de los objetivos y metas de la jurisdicción.

Coordinar los proyectos del Ministerio financiados por organismos internacionales.

Diseñar y ejecutar proyectos de innovación y mejora de la gestión y de calidad de las distintas dependencias del Ministerio.

Coordinar el servicio jurídico e intervenir en todos los proyectos de leyes, decretos o resoluciones que introduzcan o modifiquen normas vinculadas con la actividad sustantiva de la jurisdicción.

Intervenir en la substanciación de sumarios administrativos

Registro nacional de Reincidencias

VII. Nuestros compromisos de calidad

A través de esta Carta Compromiso con el Ciudadano el Registro Nacional de Reincidencia, reafirma el compromiso de brindar sus servicios de acuerdo con los siguientes atributos de calidad:

Credibilidad: El Registro asume el compromiso de brindar sus servicios con honestidad y veracidad.

Confiabilidad: El Registro asume el compromiso de brindar los servicios prometidos de manera confiable, cuidadosa y responsable.

Competencia: Los agentes que desarrollan sus tareas en el Registro se encuentran capacitados y poseen habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los compromisos asumidos en forma eficiente.

Capacidad de Respuesta: El Registro asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos fijados cumpliendo con expectativas de los ciudadanos.

Confidencialidad: El organismo garantiza a los ciudadanos la reserva y privacidad de la información personal suministrada.

Comunicación: El Registro se compromete a brindar a los ciudadanos la información requerida en forma clara y oportuna. De igual manera se compromete a recibir activamente la información que estos necesiten suministrar

ACCESIBILIDAD: El Registro se compromete a brindar a sus usuarios su servicio garantizando un acceso simple y oportuno a los mismos.

SEGURIDAD: El Registro se compromete a garantizar procedimientos de seguridad en el manejo de datos personales y en el almacenamiento de la documentación.

EFFECTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN: El Registro se compromete a buscar con sus acciones de comunicación dar a conocer adecuadamente y con veracidad aquella información que permita al ciudadano acceder con éxito a sus servicios.

III.- Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales

REGISTRO

◆ Base de datos actualizada

El Registro administra una base de datos que contiene información referida a la situación de los ciudadanos con relación a la tramitación de causas penales en todo el país.

Dicha base de datos se nutre de la información que le remiten todos los tribunales con competencia en materia penal, que según lo dispuesto por la Ley 22.117 están obligados a remitir al Registro, dentro de los cinco días de quedar firme, testimonio de la parte dispositiva de una serie de actos procesales.

Los testimonios ingresan diariamente al Registro y permiten actualizar la base de datos, de modo de mantenerse en condiciones de ser consultada ante los pedidos de informes de antecedentes tanto oficiales como privados que se reciben.

Entre otros procedimientos, la actualización de la base de datos implica la recepción y análisis de documentación correspondiente; la búsqueda de datos en forma nominativa o dactiloscópica; el escaneo documental, confección y numeración de legajo virtual en caso de que corresponda; la apertura de prontuario y archivo de testimonio y el proceso de cotejo de fichas.

La actualización permanente de la base de datos es de gran importancia ya que su información es utilizada tanto por los tribunales con competencia en materia penal, que requieren información al Registro antes de emitir diversos actos procesales, como por los ciudadanos que solicitan sus informes de antecedentes, haciendo uso del derecho de habeas data que les asiste.

EXPEDICIÓN DE INFORMES DE ANTECEDENTES

• Informes de antecedentes oficiales

Todos los tribunales del país con competencia en materia penal, antes de dictar resoluciones en las cuales, según las leyes, deban tenerse en cuenta los antecedentes penales del causante, están obligados a requerir del Registro la información correspondiente a los mismos.

Estos informes, requeridos por el Poder Judicial al Registro, pueden ser de dos tipos: “completos” o nominativos, no conteniendo estos últimos las huellas dactilares. A estos pedidos la Ley les establece una prioridad de 24 horas o 5 días, de acuerdo a la urgencia del trámite, para la entrega del informe de antecedentes.

El término del trámite será de 24 horas cuando del informe dependiere la libertad del causante, circunstancia que se consignará en el oficio remitido por el Tribunal.

A los efectos de cumplir con las necesidades de todos los tribunales del país, se instauró un sistema informático, que permite a los magistrados enviar los pedidos de antecedentes que requieran y al Registro responderlos cumpliendo con los plazos legales establecidos. Este sistema informático, denominado “Sistema de Unidades de Expedición y Recepción (U.E.R.)” se implementó por convenio con los Poderes Judiciales de las provincias, con equipamiento del RNR y personal de cada Poder Judicial. El mismo permite transmitir y contestar los pedidos completos, vía correo electrónico, protegidos por firma digital. Este sistema posibilita, a la vez, cumplir con los plazos de ley en todo el país y garantizar un alto nivel de seguridad en la transmisión de la información.

También el personal de las fuerzas de seguridad, auxiliar de justicia, puede solicitar los informes de antecedentes penales, en casos específicos de investigación.

- **Informes de antecedentes de particulares.**

El Registro Nacional de Reincidencia brinda información a los ciudadanos o a toda persona que, ejerciendo su derecho de Habeas Data, solicite datos acerca de sus antecedentes penales. De existir alguna información, se le brindará la respectiva copia de los datos emanados del Poder Judicial; de lo contrario se le otorgará un Certificado de Reincidencia que acredite dicha ausencia.

Los ciudadanos pueden tramitar sus pedidos de informes de antecedentes mediante distintas modalidades:

- personalmente en la Sede Central del Organismo o en sus sucursales
- por correo
- a través de las Unidades de Expedición y Recepción (UER), instaladas en dependencias públicas provinciales y consulados.

Este tipo de trámite es "completo", es decir que la información suministrada contiene las huellas dactilares del interesado.

Los pedidos deben ser presentados utilizando un formulario tipo y son arancelados de acuerdo al plazo de entrega de los certificados, que puede ser de 8 horas, 24 horas, o 5 días.

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

DIRECCIÓN DE CALIDAD AMBIENTAL

ACCIONES

1. Elaborar políticas y programas nacionales de tendencias a mejorar la calidad ambiental, estableciendo mecanismos permanentes de consulta y concertación con los gobiernos provinciales y entidades representativas de los sectores involucrados.

2. Elaborar propuestas, planes, programas y proyectos destinados a promover un conocimiento sobre los impactos ambientales generados por las actividades productivas y de servicios, como también por elementos naturales.

3. Proponer y promover regímenes normativos, mecanismos institucionales y acciones que tiendan a mejorar la calidad ambiental, así como, la fijación y aplicación de normas técnicas de calidad e instrumentos de manejo ambiental.

4. Promover sistemas y procesos apropiados que mejoren el desarrollo de las actividades productivas y de servicios y la calidad del ambiente, en general.

5. Promover acciones de prevención y mitigación de efectos negativos de origen natural y antrópico, como también, los riesgos ambientales que se generan.

6. Proponer y promover normas y acciones tendientes a la gestión integral de los residuos según su origen.

7. Coordinar la realización de acciones, en el orden provincial y municipal, y asesorar a las jurisdicciones en el desarrollo de proyectos, programas y planes que mejoren la calidad ambiental.

1. MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS

1.2 Introducción:

La implementación del Plan de Gobierno establecido por la actual gestión presidencial y la necesidad de perfeccionar la utilización de los recursos públicos incrementando la calidad de la acción estatal llevaron a un reordenamiento estratégico que permitiera concretar las metas políticas diagramadas en los ex Ministerios de Economía y de Producción.

Con especial acento en la planificación de la inversión pública dentro de un equilibrado desarrollo geográfico regional el Poder Ejecutivo Nacional resolvió, en mayo de 2003 crear un Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios al que, en atención a la especificidad de los cometidos a asignar le fueron transferidas las áreas de energía y comunicaciones provenientes del ex Ministerio de Economía, lo concerniente a obras públicas, materia hídrica, desarrollo urbano, vivienda y energía atómica, entre otras, de la órbita de la Presidencia de la Nación y todo lo atinente a minería y transporte, transferido desde el ex Ministerio de Producción (conf Decretos 1283 del 24/5/03 modificatorio de la Ley de Ministerios y 27 del 27/5/03 aprobatorio del organigrama de aplicación para la Administración Centralizada del ;Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y de los objetivos de sus niveles políticos)

Entre los objetivos generales el nuevo Ministerio están: a) Brindar respuestas rápidas a las demandas de la sociedad en materia de obras de infraestructura y de servicios públicos básicos, b) Mejorar la calidad de prestación de los servicios públicos consolidando un sistema institucional de gestión de regulación.

1.2. Programa de Mejora Continua en la Gestión (Resolución Ministerial n° 1511/06)

En este marco general el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios creó el Programa de Mejora Continua en la Gestión (Resolución n° 1511/06 complementada por Disposición n 56/06 de la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión del Ministerio) para simplificar e informatizar procesos administrativos con el

objetivo de incrementar la eficiencia y la calidad en la producción de bienes y servicios destinados los ciudadanos.

El Programa de Mejora Continua en la Gestión tiene siete (7) componentes: Recursos Humanos, Obra Pública, Gobierno Electrónico, Tecnología y Seguridad en la Información, Control Interno, Estructuras y procedimientos y Fortalecimiento de la Gestión Estratégica.

Los siete (7) componentes son abordados con alcance para la Administración Centralizada y Descentralizada y las sociedades empresas del Estado del Ministerio, con las salvedades del componente obra pública que extiende su alcance al ámbito de aplicación de los fondos fiduciarios que operan en la órbita ministerial proyectando, ejecutando o controlando obras públicas y del componente control interno que se restringe exclusivamente a la Administración Centralizada.

Los objetivos del Programa para cada uno de estos componentes son:

A) Recursos Humanos: 1) Mejorar aspectos que hacen la gestión de los recursos humanos atendiendo su financiamiento, administración y capacitación, 2) Obtener una base de datos sólida y homogénea que contemple la totalidad de los recursos humanos con que cuenta la jurisdicción, 3) Mejorar la calidad de los recursos humanos través de la capacitación y el desarrollo de la carrera administrativa.

B) Obra Pública: 1) Definir procedimientos homogéneos y eficientes que abarquen en forma paulatina los aspectos que hacen a la gestión de la obra pública en su totalidad, 3) Desarrollar un sistema basado en las distintas metodologías en ejecución de la obra pública, los lineamientos de los órganos de control y las necesidades de los distintos actores integrando a los sistemas vigentes de la Secretaría de Hacienda, 4) Obtener una base de datos sólida y homogénea de la totalidad de las obras públicas, 5) Readecuar la normativa vigente en materia de obra pública impulsando las modificaciones que se estimen necesarias.

C) Gobierno Electrónico: cumplir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales del Gobierno Electrónico de los Organismos de la Administración Pública Nacional a cargo de la Subsecretaría de Gestión Pública (Decreto n° 378/05).

D) Tecnología y Seguridad en la Información: coordinar esfuerzos para probar metodologías, homogeneizar criterios y monitorear el accionar en todo el ámbito jurisdiccional.

E) Control Interno: analizar, coordinar e implementar las acciones necesarias para mejorar la eficiencia del control interno. Desarrollar una base de información eficiente que permita optimizar los sistemas informáticos y las acciones concretas basándose en las observaciones de los organismos de control para resolver, registrar y analizar los resultados de las mismas.

F) Estructuras y Procedimientos: implementar herramientas para optimizar la utilización de los recursos asignados, analizar las estructuras y procedimientos administrativos a efectos de adecuarlos a los objetivos centrales del Programa y necesidades de la jurisdicción.

G) Fortalecimiento de la gestión estratégica: 1) Fortalecer las capacidades de gestión estratégica, 2) Propiciar las medidas de autocontrol y autoevaluación, 3) Fomentar la creación de áreas y grupos de gestión, 4) Dar cumplimiento a la normativa de la SIGEN y aquellas normas que surjan para completarla o desarrollarla, 5) Promover el desarrollo y facilitar el acceso a herramientas informáticas que faciliten la acción y las tareas, 6) Contribuir a lograr una fluida comunicación dentro de la jurisdicción y propender a la unificación de criterios.

2. MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

2.1. Introducción: el Ministerio de Desarrollo Social está basado en la estructura de la ex Secretaría de Desarrollo Social de la Presidencia de la Nación- existente hasta diciembre de 1999- a la cual se le fueron agregando y escindiendo diversas áreas. Los continuos cambios estructurales que sufrió unido a la comparativamente reducida dotación de personal de planta permanente en relación con el total de sus recursos humanos motivaron que, hasta fecha reciente, no se hayan encarado acciones específicas en materia de gestión de calidad.

En la actualidad el Ministerio de Desarrollo Social se propone ejecutar una política social que priorice la promoción de oportunidades para crear activos patrimoniales, familiares y comunitarios, fortaleciendo el capital social.

La gestión se encara desde una estrategia que tiene dos (2) lineamientos:

a) Intervención integral: evitando la dispersión de recursos, la duplicación de estructuras y la extemporaneidad de objetivos, impulsando un trabajo de unificación y articulación de recursos, circuitos administrativos y gestiones compartidas. Sin perjuicio de ello se realiza un abordaje territorial de las políticas sociales propia de cada provincia, región o municipio, actuando coordinadamente desde el terreno geográfico

En este orden de ideas, de 56 programas sociales que tenían su propia administración, se pasó a sólo tres (3) : Desarrollo Local y Economía Social “Mano a la Obra”, Seguridad Alimentaria “El hambre más urgente” y Familias con distintas líneas de acción a su interior que, de acuerdo con la especificidad propia de cada uno, conforman un conjunto de herramientas, mecanismos y prestaciones dirigidos a mejorar la calidad de vida de la familia.

b) Articulación Interinstitucional: la aplicación de la mirada intersectorial e interdisciplinaria permitió integrar, coordinar y crear alternativas para responder las problemáticas sin superponer acciones. Es así que desde los Ministerios de Desarrollo Social, Salud, Trabajo y Seguridad Social, Educación, Planificación Federal Inversión Pública y Servicios y Economía se busca trabajar en una gestión asociada para atender las funciones que les competen. El instrumento articulador fue en una primer etapa el Consejo de Políticas Sociales (creado en 2002) y luego la Red Federal de Políticas Sociales

enderezada a que las responsabilidades institucionales sean integradas en una cogestión con aplicación en todo el país.

2.2. La Secretaría de Gestión y Articulación Institucional:

Pues bien, para desarrollar la estrategia apuntada el Ministerio trabaja en institucionalizar un modelo de gestión. La Secretaría de Gestión y Articulación Institucional responde a la necesidad de articular los procesos al interior del Ministerio con el fin de dar respuesta a las demandas sociales en forma rápida y desde una intervención integral. En la estructura organizacional ministerial figuran, por primera vez áreas de gestión y monitoreo y de relaciones institucionales.

Está en ejecución un convenio con la UNESCO para impartir un proceso de capacitación del personal a fin de elevar la calidad del nuevo modelo de gestión institucional. Existen asimismo acuerdos con universidades públicas, e instituciones universitarias para elaborar diagnósticos socio-económicos, asistencia técnica a emprendimientos, cooperación científicas, entre otras acciones.

3. MINISTERIO DE SALUD

3.1. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica

El Ministerio de Salud implementa el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Fue creado por el Decreto n° 1424/97 aunque sus antecedentes remontan al año 1992, a través de una Resolución Ministerial (432/92).

El concepto de calidad en los servicios de salud se incorporó a nuestro país en los últimos años como consecuencia de la adaptación de las modalidades provenientes del sector industrial al sector de los servicios. Claro está, que siempre existió el concepto de excelencia en materia de servicios de salud.

La calidad en la salud no es el poseer mera calidad técnica o intrínseca sino producir actos de calidad y que ésa sea percibida por el usuario.

En el sector salud la calidad está acompañada de cuatro (4) conceptos que enmarcan en accionar sanitario: equidad, efectividad . eficacia y eficiencia.

- a) Equidad es dar más a quien más lo necesita, garantizando la accesibilidad.
- b) Eficacia es contar con e implementar metodologías y tecnologías adecuadas.
- c) Efectividad, es cuando se alcanzan cobertura e impacto adecuados.
- d) Y eficiencia señala eficacia y efectividad con rendimientos y costos acordes.

La calidad es concebida como un proceso de mejoramiento continuo. El desafío es poder evaluar este proceso en su conjunto en cada establecimiento de modo tal que pueda ser objetivado y comparado y que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas. Para ello es imprescindible introducir la cultura de la evaluación institucional desarrollando proceso evaluatorios y normativos de consenso, pautas y estándares mínimos para las acciones y procedimientos en salud, así como para la organización y funcionamiento de los servicios y establecimientos asistenciales.

Un sustento importante para el desarrollo de programas de calidad es el proceso de evaluación de tecnología en salud y la medicina basada en evidencias. Por ello se hace necesario fortalecer institucionalmente sistemas y estructuras gubernamentales para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad en la atención de forma de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo permanente y uniforme para todos los subsectores del sector salud y en forma consensuada con las jurisdicciones provinciales y municipales, reservando al Estado el rol que le corresponde de Rectoría del sector y garante de la adecuada respuesta a la demanda de la población.

El Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica tiene como finalidad: 1) Incorporar o desarrollar los recursos normativos, organizativos, instrumentales, de gestión y de fiscalización de los distintos aspectos relacionados con el proceso global de los servicios de salud, 2) Constituirse en un instrumento movilizador, convocante, coordinador y articulador de todos los actores del sector salud para a construcción colectiva de sus herramientas, que garanticen la calidad de la atención en todos los servicios y para todos los usuarios.

El Programa cuenta con cinco (5) componentes:

a) Calidad en la estructura de los servicios de salud: se relaciona con la habilitación y categorización de los establecimientos de salud . Se confeccionan las normas de organización y funcionamiento de los servicios que integran un establecimiento través de comisiones de trabajo “ad hoc” integradas por entidades académicas, gremiales, financiadoras y prestadoras de servicios.

b) Calidad de los recursos humanos: se relaciona con el ejercicio profesional de todos los integrantes del equipo de salud en el cual se incluyen la especialización, matriculación, certificación y recertificación profesional, con la participación de todas las entidades vinculadas al proceso.

c) Calidad en los procesos y gestión de los servicios de salud: se relaciona con la elaboración de guías y protocolos clínicos y procedimiento en la gestión de los servicios de salud.

d) Evaluación y control de la calidad: trata de la implementación de indicadores y estándares de la estructura de proceso resultados en los servicios de salud y la compatibilización de la evaluación externa de la calidad y la gestión interna de calidad.

e) Cooperación técnica y capacitación: se refiere a la oferta que el Programa tiene para el asesoramiento y capacitación en esta temática a las jurisdicciones provinciales así como también la promoción de las diversas iniciativas de la calidad.

3.2. Implementación del Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica:

a) Construcción de las herramientas y desarrollo de los componentes del Programa: las comisiones “ad hoc” elaboran los primeros cuatro (4) componentes del Programa. A las comisiones son invitadas entidades académicas, certificadoras, gremiales, deontológicas, prestadoras y financiadoras de servicios. Consensuada la normativa, la misma es aprobada por un acto administrativo del Ministerio de Salud que es publicado en el Boletín Oficial a fin de que los sectores del sector salud efectúen llegado el caso, observaciones.

Las observaciones son giradas a la Comisión para que proceda, si lo estima procedente, a las pertinentes correcciones.

b) Alcances de aplicabilidad de Programa: es de aplicación obligatoria en todos los establecimientos nacionales de salud, en el Sistema Nacional del Seguro de Salud, en el Sistema Nacional e Obras Sociales, en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI) y en los institutos incorporados al Registro Nacional de Hospitales Públicos de Autogestión. Es de adhesión voluntaria para provincias y Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y para las entidades estantes de la salud.

Si bien el Programa exhibe continuidad en su ejecución, no existe una completa fiscalización de la misma. Además, pocas certificaciones son oficiales y tienen costos bastante elevados. En ocasiones certifican tramos de los procesos.

3.3. Laboratorios:

Por su trascendencia en la salud pública cabe hacer una mención a la aplicación del Programa Nacional de la Calidad de la Atención Médica en los laboratorios.

El Decreto n° 150/92 y sus sucesivas modificaciones da normas para el registro, elaboración, fraccionamiento, prescripción, expendio, comercialización exportación e importación de medicamentos. En tales actividades las especialidades medicinales o farmacéuticas deben ser elaboradas en laboratorios farmacéuticos cuyas plantas resulten aprobadas por el Ministerio de Salud, o en el caso de especialidades importadas, por las entidades gubernamentales competentes de los países que se consignan en el Anexo I del mencionado decreto.

El Decreto establece requisitos para los laboratorios fiscalizados por el Ministerio de Salud en cuanto a hallarse bajo la dirección técnica de profesionales universitarios competentes- a la vez que enumera sus funciones y responsabilidades en el respectivo laboratorio- locales e instalaciones, equipos y elementos de prueba normatizados, libros, documentación y protocolos sobre existencias y egresos e drogas y normas sobre la entrega de éstas.

Los laboratorios pueden obtener certificación a través el Programa de Acreditación de Laboratorios, que basa sus estándares en la Norma Internacional ISO 15158 de “Gestión de Calidad en Laboratorios clínicos” y otros tantos más, oficiales o no.

En la órbita del Ministerio de Salud actúa la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud Dr Carlos G Malbrán” que ha ajustado recientemente su política de calidad institucional al Programa Federal de Salud (Disposición de la Administración Nacional n° 121/07) aprobatoria de la Política de Calidad, el Compromiso de la Dirección, el Código de Ética y la Estrategia para la Construcción de una Política de Calidad.

Los alcances de la política de calidad son:

a) Los servicios de prevención, diagnóstico referencial, investigación y tratamiento de enfermedades toxo-infecciosas de base genética, de base nutricional y otras bajo su competencia.

b) La producción y control de biológicos

c) La ejecución de programas sanitarios vinculados a su campo y la coordinación de redes de laboratorios del país.

d) Las actividades de docencia y capacitación.

e) Los servicios dispuestos para la realización de estudios epidemiológicos

f) Las actividades de investigación y desarrollo científicos y tecnológicos en los términos de su competencia.

La referencia conceptual es a las Normas ISO y a sus herramientas instrumentales y se aplica en la Dirección Central de la Administración Nacional y en los Institutos y Centros que integran la misma. Estos últimos tienen autonomía y capacidad de gestión pero deben adherir al Código de Ética de la Administración Nacional y a partir de allí derivar los contenidos de los otros componentes (sistema de gestión de calidad, política de calidad, estrategias, etc)

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DECRETO Nº 355/02.

No da cabida en su organigrama a ninguna área que incluya el término Calidad pero si realiza el Programa de Calidad del Empleo y la Formación Profesional

El Plan Más y Mejor Trabajo es una herramienta creada por el Ministerio de Trabajo para promover la inserción laboral de trabajadores desocupados y beneficiarios de programas sociales en empleos de calidad.

Esta iniciativa identifica sectores de actividad y empresas con potencial para la generación de empleo que buscan trabajadores calificados para distintos puestos de trabajo.

Para esto, el MTEySS convoca a los actores públicos y privados de todo el país vinculados a ellos a desarrollar proyectos y acciones que permitan capacitar e incorporar a trabajadores desocupados.

También identifica empresas y sectores que atraviesan coyunturas de crisis para apoyar proyectos orientados a recuperar y fortalecer su viabilidad y competitividad para sostener el empleo que ellos generan.

El plan promueve la inclusión de los trabajadores en empleos formales y de calidad, que es condición básica para todas las acciones que propone.

Tiene por misión colaborar en el fortalecimiento de la competitividad económica y la equidad social mediante dispositivos institucionales que aseguren la calidad del empleo y el desarrollo de las competencias de la población trabajadora. Para ello, el consenso de los actores de la producción y el trabajo, alcanzado en el marco del diálogo social, es un requisito ineludible para garantizar la eficiencia de sus intervenciones.

De esta manera, el Programa de Calidad, a partir de los objetivos que fundamentan su creación y de sus líneas de trabajo en Certificación de Competencias y Fortalecimiento Institucional, se ha consolidado institucionalmente y presenta en la actualidad estatuto de Dirección vinculada al desarrollo e implementación de mecanismos de asistencia técnica que comienzan a aplicarse en el marco del Plan Integral de Empleo Más y Mejor Trabajo.

calidad@trabajo.gov.ar

4310-5620 - 4310-5856

MINISTRO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

SUBSECRETARÍA DE EQUIDAD Y CALIDAD

Lic. Alejandra BIRGIN

El viernes 10 de noviembre, finalizó la corrección manual de todos los ejercicios que exigen respuestas de desarrollo por parte de los alumnos.

Estudio PISA

El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología a través de la Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DiNIECE) implementó el ESTUDIO PISA 2006. Se aplicó el 14 y 15 de agosto, en 186 escuelas (cobertura total de los establecimientos previstos), a 5.475 alumnos/as de 15 años de edad, cualquiera sea el nivel, modalidad y tipo de estudios que esté cursando, a partir del 7° año de la educación obligatoria (95% de la cobertura prevista de estudiantes) en todas las jurisdicciones del país. La muestra aplicada permitirá obtener resultados válidos a nivel nacional.

El 31 de agosto finalizó la recepción de todas las pruebas y cuestionarios aplicados en las provincias y enviados a nuestra Dirección. El 13 de septiembre concluyó la tarea de organización de todas las pruebas y cuestionarios recibidos, a los fines de iniciar la captura de la información de las respuestas de opción múltiple mediante data-entry y para la corrección manual de los ejercicios de respuesta abierta.

Se ha finalizado de conformar la BASE de DATOS del Estudio PISA 2006 y se la ha enviado al Consorcio de la OCDE, a los fines de su procesamiento final. Se ha comenzado a trabajar sobre los materiales del nuevo ciclo que se inicia: Estudio PISA 2009, estará focalizado con el 60% de los ejercicios de la prueba, en COMPRENSIÓN LECTORA.

El Estudio PISA -Programme for International Student Assessment (Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes) es una evaluación estandarizada coordinada por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

Evalúa los desempeños en Comprensión Lectora, Matemática y Ciencias Naturales, que se consideran imprescindibles para que los jóvenes puedan desenvolverse con éxito en la sociedad y en el mundo laboral de hoy.

Investiga también la capacidad de los/as alumnos/as para organizar y regular su propio aprendizaje, y la capacidad de resolver situaciones problemáticas en contextos interdisciplinarios y de la vida cotidiana. Para ello, los alumnos deben ser capaces de reconocer un problema, definir su naturaleza, usar el conocimiento para delinear una estrategia de resolución, ajustar la solución que mejor se adapte al problema y comunicar a otros la solución hallada.

Se aplica cada tres años. En cada implementación, se evalúan las tres áreas pero se profundiza en una diferente, a la cual se le dedican dos tercios de la prueba: Comprensión Lectora en 2000, Matemática en 2003 y Ciencias en 2006.

En el año 2000, participaron 43 países; en 2003: 41 y en 2006, están interviniendo 57.

Los instrumentos de evaluación son de dos tipos: pruebas de rendimiento y cuestionarios de contexto.

Las pruebas están constituidas por ítem de tres tipos: Cerrados con cuatro o cinco opciones de respuesta para elegir la correcta, abiertos de respuesta corta y de respuesta extendida, en los que el alumno tiene que construir y desarrollar la respuesta y actitudinales, a través de ellos se obtiene importante información sobre contenidos actitudinales, considerados centrales en la educación científica. Los resultados de estos ítem no son contemplados en el puntaje final del rendimiento académico.

En Argentina, se aplican dos los cuestionarios de contexto, uno dirigido al estudiante y otro al Establecimiento Educativo, completado por el/la directora/a.

A través de la recolección de los datos que brinden dichos cuestionarios, sobre lo/as alumno/as y el entorno educativo, PISA 2006 podrá identificar factores sociales, culturales, económicos y educativos que se relacionan con el desempeño académico.

El SERCE 2006 evalúa Lenguaje, Matemática, Ciencias e investiga los Factores Asociados al aprendizaje, en alumnos de 3° y 6° año de educación básica. Es un producto de una construcción colectiva y participativa de los países latinoamericanos que conforman la red del LLECE. Desarrolla una propuesta de evaluación propia de Latinoamérica, con base en los componentes comunes de todos los diseños curriculares de los países participantes. El enfoque desde el que los conocimientos y las capacidades son evaluados, corresponden al enfoque de "habilidades para la vida" en Lenguaje, Matemática y Ciencias. Todas las escuelas que participan de la muestra en nuestro país han sido elegidas por la

UNESCO de manera aleatoria. Escuelas a evaluar en nuestro país: 169; 7000 alumnos de 3° año y 7.000 de 6° año; 300 secciones de cada uno de los dos cursos. La información que se obtenga tendrá carácter confidencial y será empleada exclusivamente para poder ofrecer información sobre la calidad de los sistemas educativos en su conjunto. Para obtener mayor información, pueden consultarse diversos documentos en la página web: <http://lece.unesco.cl/>:

Por su función específica y capacidad operativa, la Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DINIECE) del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación puede constituirse en un órgano capaz de promover la superación de dichas limitaciones, apoyando la conformación de instancias de fomento, intercambio y socialización de la investigación.

La DINIECE es la unidad del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, responsable del diseño y desarrollo de investigaciones vinculadas con la formulación de las políticas educativas, de las acciones de evaluación del sistema educativo nacional y del desarrollo y sustentabilidad del sistema federal de información educativa.

Su misión es brindar información oportuna y de calidad para la planificación, gestión y evaluación de la política educativa. Para ello produce, analiza y difunde información sobre diferentes aspectos del sistema educativo nacional, con excepción del nivel universitario, y desarrolla investigaciones orientadas a mejorar su calidad y equidad. El propósito es contribuir a una política educativa que promueva la igualdad en el acceso, permanencia y egreso, así como un alto rendimiento académico en sus distintos niveles.

Para avanzar en la dirección deseada, la DINIECE ha iniciado nuevas líneas de acción. Se ha propuesto en primer lugar, el tránsito de la consolidación de los sistemas de información educativa a los que se abocó el Ministerio en la última década, hacia la generación de mecanismos de acceso público a las bases de datos en que dicha información se sistematiza: el Relevamiento

Anual de Matrícula y Establecimientos; el Censo Nacional Docente; y el Operativo Nacional de Evaluación de la Calidad. Esta medida constituye una vía para dar cumplimiento al Decreto 1172/03, al garantizar el acceso a la información pública en el área educativa. En segundo lugar, espera promover el intercambio y la producción conjunta entre equipos de investigación académica y equipos técnicos de Ministerios y Secretarías provinciales y/o municipales de Educación del país.

Estas acciones se desarrollan en vistas a lograr los siguientes objetivos:

i., facilitar el intercambio académico, el debate metodológico y la difusión de resultados de investigación educativa;

ii., construir mecanismos de coordinación interinstitucional para la definición, difusión y utilización de la información educativa producida por los ministerios de educación;

iii., mejorar la calidad y relevancia de los datos producidos por los sistemas de información educativa a nivel nacional;

iv., garantizar la accesibilidad y una mayor circulación de los resultados de investigación hacia distintos ámbitos académicos y de gestión educativa.

En este marco, la DINIECE convoca a un concurso para subsidios a proyectos de investigación.

Promoción del uso de estadísticas educativas en investigación

La Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DINIECE) del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación da a

conocer los proyectos seleccionados en el marco del concurso “Promoción del uso de estadísticas educativas en investigación”. El jurado conformado por Luis

Beccaria, Ana María Escurra, Roberto Follari, María Antonia Gallart y Silvia Llomovatte, seleccionó entre 80 proyectos presentados, los siguientes:

Universidad Nacional de Quilmes, Departamento de Ciencias Sociales Rubén Cervini

Calidad y equidad en la educación primaria de Argentina. Variaciones institucionales y regionales de los factores condicionantes.

Presentación Institucional

Lineas de Acción

La Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (DiNIECE) es la unidad del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología responsable de:

Las acciones de evaluación del Sistema Educativo Nacional.

El desarrollo y sustentabilidad de un Sistema Federal de Información Educativa.

El diseño y desarrollo de investigaciones vinculadas con la formulación de las políticas educativas.

Su misión es brindar información de calidad y oportuna para la planificación, gestión y evaluación de la política educativa. Para ello produce, analiza y difunde información sobre diferentes aspectos del sistema educativo nacional, con excepción del nivel universitario, y desarrolla investigaciones que aporten elementos sustantivos para mejorar su calidad y equidad. El propósito es contribuir a una política educativa que promueve la igualdad en el acceso, permanencia y egreso, así como un alto rendimiento académico en sus distintos niveles.

La DINIECE esta conformada por tres áreas o coordinaciones cada una de las cuales desarrolla líneas de acción específicas:

1. Evaluación de la Calidad.
2. Red Federal de Información Educativa.
3. Investigación Educativa.

Diniece es la DIRECCION DE INFORMACIÓN Y EVALUACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA del MINISTERIO de EDUCACIÓN,

CIENCIA y TECNOLOGÍA de la NACIÓN, con sede en Paraguay 1657, 2° piso oficina 201, Ciudad Autónoma de Buenos Aires de la República Argentina.

Foros Sistema de Gestión de foros de Diniece

MINISTERIO DE ECONOMIA
SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA

El aumento cualitativo de la competitividad se presenta como fundamental en el marco de la reconversión tecnológica y la globalización de las economías.

En este marco definimos competitividad como la capacidad de un país para sostener y expandir su participación en los mercados internacionales.

El proceso de competencia presenta dos ejes centrales: el desarrollo de nuevos y mejores productos (impacto de la innovación) y el que sus atributos (calidad y precio) sean los que la demanda determina. **La calidad es el requisito insoslayable para su construcción.**

Así se define a la calidad como "la totalidad de los aspectos y características de un producto, servicio o proceso relacionados con su capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas de todos los sectores interesados". Los sectores interesados son los compradores / clientes / usuarios, los empleados de la propia empresa, los dueños, los proveedores y la sociedad.

El nivel de exigencia de los consumidores se ha elevado y diversificado, producto de un incremento en la información, a la vez que la oferta se ha extendido a una gama de productos más atractivos, adecuados al uso personalizado, seguros y confiables. Esto se produce en el marco de un afianzamiento mundial de políticas de protección al consumidor, que aseguran la calidad de los productos (en términos de seguridad, fiabilidad y adecuación) **mediante la aplicación de normas, ensayos, certificaciones de productos y servicios y certificaciones de sistemas de aseguramiento de la calidad.**

La calidad no es solo visible en la mayor satisfacción del interesado. También implica en el mediano plazo tangibles reducciones de costos ocasionados por la "no-calidad".

La seguridad industrial, la higiene y el medio ambiente se transformaron entonces en componentes centrales de la calidad.

La experiencia del Comercio Internacional va prefigurando que en el corto plazo la principal segmentación de los mercados internacionales vendrá dada por la fijación de Normas de Calidad, así se estableció en la última reunión del GATT de la ronda Uruguay en

la que se establecieron las Barreras Técnicas al Comercio Internacional, pautas aceptadas por todos los países.

Por ello es imperativo el diseño de una política pública que fortalezca el desarrollo del **Sistema Nacional de Calidad, Normas y Certificación**, a través de la articulación de un conjunto de medidas destinadas a crear el entorno adecuado para la implementación en las empresas, de la gestión de calidad como factor decisivo de competitividad.

Se ha planteado la creación, articulación y consolidación del **Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación** con el objetivo de ofrecer las herramientas y crear los organismos que, a partir de obtener su confiabilidad en el ámbito local e internacional, conformen lo que se denomina infraestructura de la calidad, permitiendo a las empresas obtener certificaciones voluntarias de calidad sobre sus productos, servicios o sistemas y laboratorios.

El Sistema, basado en el Organismo de Normalización y en el Organismo Argentino de Acreditación, entidades privadas sin fines de lucro, se ha construido a efectos de brindar las herramientas técnicas necesarias al desarrollo de la calidad.

Por Decreto 1474/94 se crea el SISTEMA NACIONAL DE NORMAS, CALIDAD Y CERTIFICACION (Texto al pie). A lo largo del tiempo la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA fue agregando productos que, en aras de salvaguardar la salud de la población, pasaron del ámbito de la certificación voluntaria al de la certificación obligatoria.

AMBITO DE ACTUACIÓN GENERAL

- - Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9000)
- Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)
- Acreditación de Organismos de Certificación de Productos
- -Acreditación de Laboratorios de Ensayo
- Acreditación de Laboratorios de análisis clínicos

AMBITO DE ACTUACIÓN REGULADO (certificación obligatoria)

Por las Resoluciones Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor

- •Productos eléctricos de baja tensión
- •Juguetes
- •Cemento
- •Aceros para la construcción
- •Artefactos para gas
- •Elementos de protección personal

A ello se le agrega la Resolución N° 504 Secretaría Política Ambiental, Provincia de Buenos Aires referente a Acreditación de Laboratorios de Ensayo para el Control de efluentes sólidos, semisólidos, líquidos y gaseosos, y de los recursos potencialmente afectados.

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

El sistema está articulado en tres niveles: **NIVEL 1: CONSEJO NACIONAL DE NORMAS, CALIDAD y CERTIFICACIÓN**

El Consejo Nacional de Normas, Calidad y Certificación actúa como órgano superior de gobierno y administración del sistema.

Son sus atribuciones:

Proponer al Poder Ejecutivo Nacional las medidas necesarias para asegurar el eficiente funcionamiento y credibilidad del sistema creado, actualizándolo permanentemente de acuerdo con las pautas prevalecientes en el ámbito internacional.

Cooperar en la planificación, instrumentación y evaluación de políticas públicas destinadas a mejorar la calidad de bienes y servicios.

Promover la difusión del Sistema, instrumentando las medidas necesarias para lograr la incorporación del Sector Privado al mismo.

Representar al Estado Argentino, cuando este así lo disponga, en todo lo inherente a la materia en el ámbito nacional e internacional.

Indicar las normas aplicables transitoriamente al Sistema hasta tanto se dicte la normativa definitiva.

Solicitar al Organismo de Normalización la elaboración, modificación o derogación de normas, cuando las mismas no existan, o las existentes no se adecuen a los criterios internacionalmente aceptados, verificando su dictado.

Recomendar al Organismo de Normalización sobre la incorporación de las observaciones efectuadas durante la etapa de discusión pública previa a la emisión de las normas, cuando lo considere pertinente.

Controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la organización y funcionamiento de los organismos de normalización y acreditación del Sistema. A tales efectos, podrá contratar los servicios de auditores de acreditada y reconocida capacidad que estén libres de presiones económicas, financieras o compromisos de cualquier tipo que pongan en duda su imparcialidad. Asimismo podrá solicitar a todos los integrantes del Sistema documentación e información cuando fue necesario para el desempeño de esta función.

Proponer a las autoridades competentes en materia educativa la inclusión de la temática de la calidad y de contenidos específicos en los programas de instrucción en los distintos niveles a fin de promover una cultura de la normalización y de la calidad en la comunidad.

Proponer la adecuación de las normas de cumplimiento obligatorio en el Territorio Nacional a las del Sistema.

El Consejo está integrado por un representante de cada uno de los siguientes organismos:

- Secretaría de Industria del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (que ejercerá la presidencia del Consejo)
- Secretaría de Comercio e Inversiones del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos
- Secretaría de Programación Económica del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos
- Banco de la Nación Argentina
- Secretaría General y de Coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto

- Banco de Inversión y Comercio Exterior
- Comisión Federal de la Calidad
- Organismo de Normalización
- Organismo de Acreditación
- Comité Asesor

El Consejo cuenta con un Comité Asesor quien, actuando con carácter ad-honorem, colaborarán con el Consejo en el análisis y estudio de los temas relativos al funcionamiento del Sistema.

NIVEL 2:, a) ORGANISMO DE NORMALIZACIÓN
b) ORGANISMO DE ACREDITACIÓN

3. EL ORGANISMO DE NORMALIZACIÓN

Funciones

El Organismo de Normalización, del Decreto 1474 y designado por la Secretaría de Industria, es el IRAM. Es el referente para la elaboración, registro y difusión unificada de normas, adoptando, cuando existan, los criterios dictados por organismos normalizadores reconocidos a nivel internacional, apartándose de ellas sólo cuando las condiciones explícitamente lo requieran. A la vez garantizará mecanismos de participación de todos los sectores e intereses involucrados en el establecimiento de normas.

Tiene atribuciones para celebrar acuerdos con organismos pares de reconocido prestigio en el ámbito internacional, regional o de otros estados.

La Normalización se establece en base a un compromiso social, a partir del cual fabricantes, usuarios y Administración se ponen de acuerdo para determinar las normas específicas que definen un producto o servicio.

El IRAM garantizará la representación de todos los intereses involucrados en el proceso, quien deberá asegurar el equilibrio de intereses de sus miembros y que las decisiones que se adopten estén libres de presiones comerciales y financieras que pongan en duda su imparcialidad.

Previo a su emisión, las normas deben someterse a discusión pública, ello se instrumenta por medio de una consulta a través de los medios que aseguren la más amplia difusión de las normas de tal manera que los sectores involucrados puedan formular objeciones.

El proceso garantiza que toda observación debidamente fundada implique la reconsideración de la norma proyectada. Si no hubiere acuerdo en la resolución de la observación, y a petición de parte, intervendrá el Consejo Nacional por vía reglamentaria. La resolución adoptada en esa instancia será vinculante para el Organismo de Normalización.

Las normas dictadas por el Organismo de Normalización (IRAM) serán consideradas normas del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, siempre que se hubiere cumplimentado el procedimiento arriba descripto.

A los efectos del desarrollo de la actividad de Normalización, el organismo cuenta con una organización basada en Comités Técnicos. Los mismos podrán asumir el carácter de permanentes, cuando el área en la cual trabajan requiera una masiva y sostenida elaboración de normas, o transitorios, cuando se constituyan especialmente para la definición de una norma determinada.

El pedido de elaboración de una norma puede surgir del Consejo Nacional, de las propias autoridades del Organismo de Normalización, del Organismo de Acreditación o de un sector industrial puntual. En una primera instancia se procederá a evaluar la pertinencia del pedido (necesidad de existencia de la Norma) mediante consulta a todos los sectores interesados. Si esta evaluación resulta positiva el Organismo de Normalización definirá un Comité Técnico adecuado para el estudio y posterior elaboración de la norma. Si ninguno reuniera el perfil adecuado se procederá a crear un o con carácter transitorio.

La tarea de los Comités Técnicos finaliza con la elevación del informe a los efectos que los responsables del Organismo de Normalización procedan a la definición de la Norma. Además serán los encargados del seguimiento en el tiempo, a fin de evaluar las necesarias modificaciones a la misma.

4. EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN

El OAA es una entidad privada sin fines de lucro, creada para desarrollar las funciones establecidas en el decreto N°1474.

PROCESO DE ACREDITACION

Se define Acreditación como el reconocimiento formal de que una institución es competente para efectuar determinadas prestaciones en la materia en que le compete (ensayo, calibración, certificación de productos / servicios / sistemas de calidad).. La acreditación es un concepto de exigencia de demostración de capacidades, que apunta a instaurar la confianza en la relación cliente-proveedor.

El procedimiento de acreditación, como el de todo el Sistema, es voluntario y por lo tanto no está dotado de poder reglamentario.

La Acreditación está abierta a toda institución, cualquiera sea su status jurídico y su sector de actividad, con la sola exigencia de la competencia en el área.

FUNCIONES

- Acreditar laboratorios de ensayos
- Acreditar laboratorios de calibración
- Acreditar organismos de certificación de sistemas de la calidad
- Acreditar organismos de certificación de productos
- Certificar auditores

ORGANIZACION

La entidad cuenta con 5 categorías de asociados:

1. - Socios Promotores: empresas y asociaciones empresarias de primero y segundo grado con personería jurídica y certificación de sistemas de gestión y Asociaciones Empresarias de tercer grado con personería jurídica, directa o indirectamente involucradas con los objetivos de la entidad y que se comprometan a promoverlos y desarrollarlos.

2. - Socios Activos: Esta categoría de asociados se subdivide en dos grupos:

Grupo A: Sector Técnico Científico: Organismos Científico Técnicos, Universidades, Entidades Profesionales y Organismos de Capacitación en temas referidos a la calidad, todos ellos de carácter público o privado con personería jurídica.

Grupo B: Sector de Consumidores e Interés General: Asociaciones de consumidores, Comisión Federal de la Calidad y entidades comprometidas en programas de gestión de la calidad.

3. - Socios Oficiales: los designados por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería en su carácter de autoridad de aplicación.

4 - Socios Adherentes: Entidades acreditadas y auditores certificados dentro del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, entidades o asociaciones empresarias de primero y segundo grado, programas provinciales y municipales de gestión de la calidad, empresas, personas físicas o jurídicas que, sin reunir los requisitos estipulados para las categorías anteriores, estén interesadas en las actividades del Organismo Argentino de Acreditación

3. - Socios Honorarios: podrán ser aquellas personas físicas o jurídicas que en atención a los servicios prestados a la entidad o que por determinadas condiciones personales sean designados como tales por la Asamblea a propuesta del Consejo Directivo o de un 10 % de los restantes asociados con derecho a voto. La declaración de socios honorarios es una mención honorífica y por lo tanto no implica reconocer derechos ni imponer obligaciones.

NOMINA DE SOCIOS DEL ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN (OAA)

ALAC - Asociación de Laboratorios de Alta Complejidad, CADIME - Cámara Argentina de Instituciones de Diagnóstico Médico, CAIJ - Cámara Argentina de la Industria del Juguete, CALIBA - Cámara Argentina de Laboratorios Independientes, CFC - Comisión Federal de la Calidad, CGI - Confederación General de la Industria, CIC - Comisión de Investigaciones Científicas de Investigación, CITEFA - Instituto de Investigaciones Científicas, CNEA - Comisión Nacional de Energía Atómica, CPCECABA - Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Fundación para el Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, FUNDAPRE - Fundación Premio Nacional a la Calidad, FUNDECE - Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia, IAS - Instituto Argentino de Siderurgia, IPACE - Instituto Profesional Argentino para la Calidad, IRAM - Instituto Argentino de Normalización y Certificación, Jefatura de Gabinete de Ministros - Subsecretaria de la Gestión Pública, Lloyd's Register, Massalin Particulares S.A. Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental, Secretaría de Industria, Comercio y PYME, SEGEMAR - INTEMIN, SGS Argentina S.A. Telefónica de Argentina S.A. TÜV Rheinland

Argentina S.A. UBA - Universidad Nacional de Buenos Aires, UIA - Unión Industrial Argentina, UL de Argentina S.R.L. Unilever S.A. UNR - Universidad Nacional de Rosario, USAL - Universidad del Salvador, UTN - Universidad Tecnológica Nacional, YPF S.A.

El Organismo Argentino de Acreditación (OAA) es una entidad privada sin fines de lucro, creada dentro del marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, para desarrollar las funciones establecidas en el Decreto 1474/94.

Es política del OAA administrar un Sistema de Acreditación transparente, objetivo, imparcial, confidencial y no discriminatorio, de forma tal que el acceso al mismo no esté condicionado al tamaño del organismo solicitante ni a su pertenencia a determinada institución ni esté sometido a condicionamientos económico - financieros. Esta política se desarrolla de acuerdo con las normas y guías regionales e internacionales sobre acreditación a fin de que las acreditaciones otorgadas sean reconocidas y aceptadas en el ámbito nacional, regional e internacional, sin necesidad de repetidas evaluaciones y eliminando así posibles barreras a la libre circulación de productos.

Es política del OAA administrar un Sistema de Acreditación transparente, objetivo, imparcial, confidencial y no discriminatorio, de forma tal que el acceso al mismo no esté condicionado al tamaño del organismo solicitante ni a su pertenencia a determinada institución ni esté sometido a condicionamientos económico - financieros. Esta política se desarrolla de acuerdo con las normas y guías regionales e internacionales sobre acreditación a fin de que las acreditaciones otorgadas sean reconocidas y aceptadas en el ámbito nacional, regional e internacional, sin necesidad de repetidas evaluaciones y eliminando así posibles barreras a la libre circulación de productos.

CON RESPECTO A LA NORMATIVA ESPECÍFICA:

La Resolución 7/2006 de la SECRETARÍA DE ENERGÍA Crea el Programa Nacional de Control de Calidad del Gas Licuado de Petróleo con los siguientes objetivos: a) Asegurar que la calidad del Gas Licuado de Petróleo nacional, se encuentre dentro de los parámetros establecidos internacionalmente. b) Promover en el sector la creación de un mercado donde se comercialice el producto en condiciones de seguridad y competencia. c) Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores. d) Propender que el precio del producto sea el resultado de un servicio que se presta en las condiciones de calidad y seguridad exigidas. e) Asegurar que se cumpla con la finalidad de la regulación, que se completa con un mecanismo de control eficiente.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ALIMENTOS DE LA SECRETARIA DE GANADERÍA, PESCA Y ALIMENTOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN genera Protocolos de Calidad mediante la resolución 392/2005 que define la creación de un sello que identifique los atributos de los alimentos argentinos, distinguiendo una imagen nacional a través del mismo, posibilitando el posicionamiento de los alimentos en los mercados, favoreciendo su colocación y comercialización en la cual se da origen al - Sello ALIMENTOS ARGENTINOS y al Premio ALIMENTOS ARGENTINOS, en el ámbito de la citada Secretaría, para distinguir aquellos productos a los cuales se hubiese concedido el uso del Sello y que se destaquen por su calidad. La finalidad del Protocolo y la marca es resaltar a los mejores productos dentro de cada categoría. Por lo anterior, un Protocolo puede exigir a los productos parámetros de calidad superiores a los establecidos en la legislación vigente, o incluso parámetros no incluidos en la misma, pero de ningún modo puede contradecir a las normas nacionales para el control de alimentos.

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (CGN), dependiente de la SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN dicto la DISPOSICIÓN N° 20/07 CGN fijando como Políticas de calidad - Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la documentación y demás sectores involucrados.- Contar con alta calidad en su personal, basada en el compromiso en todas sus actividades.- Trabajar por la mejora continua en nuestros procesos y servicios.- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en un todo de acuerdo a lo estipulado en la Norma IRAM ISO 9001:2000.- Alcanzar y mantener tiempos de accesibilidad a la documentación que permitan que la misma sea oportuna, precisa y confiable y como Objetivos de Calidad 1. Asegurar la capacidad de nuestros recursos humanos para la realización de sus tareas.2. Circular periódicamente a los usuarios activos del sistema.3. Revisar nuestros procesos a fin de contribuir a una gestión eficaz.4. Entregar en tiempo y forma la documentación solicitada. 5. Garantizar la confidencialidad de la documentación.

La Resolución Nro. 255 de fecha 18 de abril de 2006 del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN aprueba el Plan de Actividades para la ejecución del plan piloto en el ámbito del Programa Nacional de Política lechera de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos del Ministerio de Economía y Producción que tiene entre sus objetivos Elaborar un plan de trabajo para la creación de una red de laboratorios para el pago de leche por calidad y de un Laboratorio Nacional de Referencia

La SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA, PESCA Y ALIMENTOS, crea por RESOLUCION N ° 238 una Comisión Coordinadora integrada por diversos

representantes de CONICET, INTA, IRAM, etc a fin de Incorporar metodología a los Análisis de Vegetales y Enmiendas Orgánicas (Compost), e) Crear un Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios bajo normas y Realizar el seguimiento de los resultados de los análisis que se efectúen a los fines de evaluar la evolución de la disponibilidad de los distintos nutrientes y del estado físico y químico de los suelos, según localidades, zonas o regiones.

El INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL, Organismo Descentralizado dependiente de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS cuya RESPONSABILIDAD PRIMARIA es Planificar, organizar, gestionar y controlar la Política Institucional en materia de desarrollo de la capacidad tecnológica, actividades de investigación y desarrollo, de asistencia técnica, laboratorios de referencia, gestión de calidad y de recursos humanos tiene como fin, entre otros: la realización de Análisis y ensayos (Evaluación y análisis sensorial de productos; Ensayos de materiales de envase - aptitud sanitaria; Análisis de propiedades funcionales y nutricionales de materias primas e insumos; Estudios de vida útil de productos y técnicas de conservación; Determinación de características de genuinidad y niveles de calidad de productos y subproductos; Etiquetado nutricional; Evaluación de productos transgénicos; Detección de contaminantes en alimentos; Medición y optimización del uso de la energía en procesos industriales) y la responsabilidad en lo referente a Calidad y metrología (Desarrollo e implementación de: - Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las Normas ISO 9000:2000. - Buenas Prácticas de Laboratorios (BPL) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). - Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP). - Procedimientos Operacionales Estandarizados de Saneamiento (POES). Comparaciones interlaboratoriales: Red de Laboratorios Lácteos (REDELAC), aguas, microbiología y otros. Desarrollo de matrices - Metrología - Calibraciones. - Materiales de referencia)

LAS NORMAS ESPECIFICAS REFERENTES A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZABLES SON:

Resolución 103/2002 - 13-ago-2002 - Industria automotriz - referido a neumáticos

Resolución 105/2003 - 21-abr-2003 - Promoción industrial

Resolución 1139/1997 - 03-nov-1997 – constitución de asociaciones de consumidores para Defensa del consumidor

Resolución 119/2002 - 26-ago-2002 complementaria res. 736/99 y 798/99 para determinar el plazo de validez de los certificados de importación de calzado y de papel

Resolución 123/1999 - 08-mar-1999 - enes de certificación obligatoria para entidades certificadoras y laboratorios

Resolución 20/2003 - 03-feb-2003 - complementaria res. Ex- si 91/01 Presentación certificado de homologación de autopartes y/o elementos de seguridad de Industria automotriz

Resolución 213/2000 - 11-may-2000 - establecense los requisitos y condiciones para considerar que el proceso productivo de Industrias de exportaciones se encuentra orientado a controles de calidad

Resolución 319/1999 - 19-may-1999 - comercialización aparatos eléctricos de uso domestico

Resolución 330/1999 - 26-may-1999 – reglamentación Sistema nacional de normas, calidad y certificación

Resolución 368/2000 - 31-jul-2000 - complementaria res. Me 527/2000 Importaciones - establecense las condiciones y los requisitos que deberán cumplimentar las empresas de la industria grafica

Resolución 404/1999 - 22-jun-1999 - seguridad de los productos de acero a ser utilizados en las estructuras de hormigón

Resolución 416/1999 - 22-jun-1999 - (ALADI y MERCOSUR) medidas en relación a la emisión de certificados de origen que acompañan la exportación de productos

Resolución 431/1999 - 01-jul-1999 - modificación- incorporase al régimen de reconocimiento establecido por la res. SICM nro. 123/99 para laboratorios de calibración

Resolución 460/1999 - 12-jul-1999 - habilitase a la Cámara de Comercio Argentino-Uruguay a extender certificados de origen para productos

Resolución 461/1999 - 12-jul-1999 - normas a la que se deberán ajustar las asociaciones de consumidores constituidas como asociaciones civiles con personería.

Resolución 508/1999 - 09-ago-1999 - normativa a la que se deberá ajustar todo calzado que se comercialice en el país

Resolución 523/1999 - 09-ago-1999 - Contrataciones del estado - medio ambiente - exigencias - determinanse los requisitos esenciales y las exigencias de calidad, seguridad y cuidado al medio ambiente

Resolución 524/1998 - 26-ago-1998 - condiciones mínimas de seguridad - tomacorrientes combinados bipolares

Resolución 571/1998 - 03-sep-1998 - Comercio exterior - carne - autorización p/ extender certif. De origen

Resolución 571/1999 - 18-ago-1999 - Crease el registro de empresas de recepción, desguace y destrucción de vehículos

Resolución 640/1998 - 30-sep-1998 - habilitase a la unión de las industrias riojanas a extender certificados de origen para productos que se exporten.

Resolución 653/1999 - 08-sep-1999 - establecense normas para la identificación del papel envasado que se comercialice en el país

Resolución 640/1999 - 02-sep-1999 - certificación obligatoria (res. 431/99) modificación de la res. SICM nro. 431/99, a fin de establecer un plazo mayor para dictaminar sobre las solicitudes de organismos de certificación.

Resolución 658/1999 - 16-sep-1999 - habilitase a la Cámara de Comercio Exterior de la Patagonia a extender certificados de origen para productos que se exporten

Resolución 657/1999 - 16-sep-1999 - habilitase a la Cámara de Comercio Exterior de Gualeguaychu a extender certificados de origen para productos que se exporten

Resolución 672/1998 - 13-oct-1998 - programa de monitoreo de la información contenida en los certificados de origen para importaciones.

Resolución 700/1997 - 28-jul-1997 establecense las condiciones bajo las cuales se podrán solicitar aportes no reintegrables para cubrir el costo de calificación de riesgo

Resolución 676/1999 - 21-sep-1999 - requisitos esenciales de seguridad en relación con la comercialización de artefactos, equipos, accesorios y recipientes que utilizan combustibles gaseosos

Resolución 730/1998 - 11-nov-1998 - adoptanse medidas en relación a los productos de uso domestico o destinados al mismo

Resolución 798/1999 - 27-oct-1999 - establecese el procedimiento para la tramitación del certificado de importación de papeles no encapados

Resolución 799/1999 - 03-nov-1999 - apruebase el símbolo que será aplicado en los productos alcanzados por los regímenes de certificación obligatoria

Resolución 85/2002 - 24-jul-2002 Ampliación a todo el universo arancelario de la autorización otorgada a diversas entidades para certificados de origen de Comercio exterior

Resolución 851/1998 - 16-dic-1998 - adoptanse medidas con relación a los productos denominados juguetes

Resolución 872/1999 - 26-nov-1999 - establecese la modalidad por medio de la cual las terminales automotrices deberán acreditar las exigencias previstas

Resolución 896/1999 - 13-dic-1999 - requisitos esenciales que deberán cumplir los equipos, medios y elementos de protección personal / Seguridad industrial

Resolución 897/1999 - 10-dic-1999 - requisitos esenciales de seguridad que deberán cumplir los ascensores y sus componentes

Resolución 906/1999 - 10-dic-1999 - productos alcanzados por la exigencia de certificación establecida por la res. 92/98.

Resolución 92/1998 - 18-feb-1998 - requisitos esenciales de seguridad para comercialización equipamiento eléctrico de baja tensión

Resolución 924/1999 - 13-dic-1999 - precisase el conjunto de productos de acero destinados a la construcción, alcanzados por una obligación impuesta por la res. 404/99 Defensa del consumidor