



## **Gobierno de Entre Ríos**

**- Secretaría de la Producción -  
- Subsecretaría de Relaciones Internacionales y Comercio -  
- Dirección General de Comercio Interior -**

### **Proyecto de Gestión y Certificación de Calidad**

#### **Marca de Calidad Provincial "ENTRE RÍOS"**

#### **1. Presentación**

En nuestro país está en pleno desarrollo la cultura de la calidad, y una cantidad creciente de empresas buscan lograr una certificación formal que ofrezca garantías de la calidad de un producto, bien o servicio.

La calidad es hoy una necesidad para todos: desde pequeños emprendimientos hasta grandes empresas exportadoras, incluyendo reparticiones del Estado, ONGs y otras organizaciones que proveen de bienes y servicios.

Las políticas integrales de calidad han posibilitado a muchos países un destacado posicionamiento en el escenario internacional y una importante elevación en el nivel de vida de sus habitantes.

Las empresas que implementan el proceso de certificación aprovechan mejor sus recursos, optimizan sus procesos internos, y obtienen productos y servicios finales con mayor valor percibido por el cliente.

#### **2. Objetivos**

El Proyecto de Gestión y Certificación de Calidad, pionero en el país, apunta a:

- Proveer a las organizaciones públicas y privadas de Entre Ríos de una guía para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Administrar y otorgar una certificación denominada Marca de Calidad Provincial "ENTRE RÍOS".

#### **3. ¿Qué es la Certificación?**

La certificación es el procedimiento mediante el cual la **Dirección General de Comercio Interior** avala por escrito que un producto, un proceso o un servicio,



cumple los requisitos de calidad que la entidad responsable se compromete a proveer a sus clientes o usuarios.

#### **4. Beneficios del Proyecto**

Los efectos de este Proyecto se extienden más allá de la organización adherida y benefician a toda la provincia. Algunos de los resultados más significativos son:

- Ofrece garantías de calidad a los consumidores y usuarios a nivel regional y nacional
- Mejora la eficiencia global de la organización (relación entre resultados obtenidos y recursos empleados) a partir de un mejor control y optimización de los procesos
- Mejora el posicionamiento de la producción de Entre Ríos a nivel regional y nacional
- Facilita la incorporación e integración de otros modelos de gestión, tales como responsabilidad social, gestión ambiental y salud y seguridad ocupacional entre otras.
- Promueve la generación de empleo, ya que mejora la comercialización de los productos e incrementa el volumen de la producción de la provincia de Entre Ríos.
- Mejora los niveles de recaudación a nivel provincial.
- Se fomenta la capacitación continua a las empresas para implementar la gestión de calidad, mejorando de esta manera la competitividad de las mismas.
- Permite el desarrollo de una base de datos de las empresas entrerrianas que con la certificación de calidad podrán colocar sus productos en otros mercados.
- Favorece la formación de redes, el intercambio de información y la creación de círculos de autocontrol de calidad por sector.
- Facilita el acceso al crédito por mayor eficiencia y rentabilidad.
- Mejora el perfil productivo de la provincia en la integración de los mercados.
- Promueve su desarrollo a otros productores, mejorando así el posicionamiento de la provincia a nivel regional y nacional

#### **5. Enfoque por Procesos**

Esta normativa evalúa el proceso o los procesos que generan un producto. Procesos correctamente desarrollados generan:

- Bienes y servicios de calidad
- Consolidación de la organización
- Impacto ambiental favorable y
- Beneficio para todas las partes involucradas en el proceso.

#### **6. Coherencia con normas internacionales**

Un importante beneficio para las organizaciones que decidan emprender el camino de certificación internacional **ISO 9001** de Gestión de Calidad, la certificación provincial le permitirá cumplimentar las etapas iniciales de esta normativa.



## **7. Documentación**

Esta normativa cuenta con un sistema documental completo y claro para que las organizaciones puedan implementar sus sistemas de gestión de la calidad; en particular:

- Manual de la Calidad. Contiene directivas, recomendaciones y la documentación completa para todas las etapas conducentes a la certificación.
- Manual de Innovación. Ofrece un método completo para mejoramiento innovador de procesos y directrices para inteligencia empresarial.

Este material está disponible gratuitamente para todos los interesados.

## **8. Transparencia y participación comunitaria**

Luego de que las empresas adheridas han superado satisfactoriamente las auditorías de certificación, los informes son elevados a un Comité de Certificación que dictamina y emite la Decisión de Certificación. Este Comité está integrado por representantes de Instituciones calificadas de nuestra Provincia, entre ellas: universidades, entidades empresarias, organizaciones civiles y organizaciones del estado.

## **9. Uso de la Marca de Calidad.**

Las empresas que han obtenido la certificación suscriben con los administradores del Proyecto un convenio para el uso apropiado de la marca y distintivos de calidad como recursos publicitarios y de diferenciación comercial.

## **10. Desarrollo del Proyecto en una comunidad.**

Cada comunidad tiene sus particularidades, y las autoridades locales pueden definir su propia secuencia de actividades. Conforme con la experiencia, los pasos que pueden darse son los siguientes:

1. Reunión de sensibilización, en la que se introduce a los asistentes en los beneficios, requisitos y procedimientos del Proyecto.
2. Registro de las empresas que desean incorporarse.
3. Diagnóstico de situación de cada una, y trazado de un plan de acción.
4. Capacitación grupal preliminar
5. Tutorización individual para conformar los requisitos de la normativa
6. Auditoría de conformidad con los requisitos. Realización eventual de plan de medidas correctivas.
7. Traslado del informe de auditoría al comité de Certificación
8. Emisión de la Decisión de Certificación
9. Entrega del Certificado
10. Acuerdo de uso de la Marca de Calidad Provincial
11. Continuidad de tutorización para mantenimiento de la Certificación

## **11. Futuros beneficios para las empresas**

Se está trabajando para extender los beneficios a las empresas certificadas.

## **12. Beneficios para el gobierno local**

Mejora del perfil productivo de las empresas locales  
Interacción positiva con las fuerzas productivas  
Promoción de los logros obtenidos por los actores locales.