

# Trabajo Final Integrador

**Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proceso de elaboración, revisión y adopción de reglamentos Técnicos**

---

Liz Yonaidy Giraldo Garzón

9 de septiembre de 2019



## Contenido

1. Introducción
2. Reglamentos técnicos y promoción de la calidad (DRTyPC)
3. Antecedentes
4. Resolución 299 de 30 de Julio de 2018
5. Proceso de Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001
6. Plan de acción y herramientas de calidad
7. Conclusiones
8. Bibliografía

## Introducción

Con la entrada de la Argentina a la Organización Mundial del Comercio y la Suscripción de los acuerdos dispuestos sobre Obstáculos Técnicos al Comercio, fue necesario establecer un proceso para la elaboración de las reglamentaciones y definir políticas vinculadas a la promoción de la calidad y conformidad técnica de bienes y servicios, con la finalidad regular el comercio de productos en el mercado interno y generar medidas para la mejora de la competitividad del País a nivel internacional.

En este sentido, la Dirección de Reglamentos Técnicos diseñó un proceso de elaboración que contempla principalmente las siguientes actividades: Solicitud de la regulación; etapa de prefactibilidad, análisis de impacto regulatorio, etapa de factibilidad, consulta pública del proyecto de resolución, publicación y monitoreo.

Si bien la publicación de los proyectos de resolución (productos del proceso) está ligado a decisiones políticas, es necesario que siempre tengan un nivel de calidad que garantice la aplicabilidad del mismo y la efectividad en la solución de la problemática que se pretendía abordar cuando se inició el proceso.

Durante un periodo de tiempo el proceso se implementó de manera adecuada sin embargo se identificó la necesidad de estandarizar y planificar las actividades de manera eficiente para la consecución de los objetivos y hacer seguimiento de indicadores que permitieran cuantificar y resolver las situaciones no deseadas.

Dado lo anterior, se propuso a las autoridades la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 que permitiera: Aumentar la satisfacción del cliente (traducida en reglamentos técnicos efectivos para el sector industrial que los impulsa, y para las autoridades); optimizar los costos relativos a la gestión por parte del Estado; ayudar a motivar al personal y orientarlo hacia los objetivos y metas de la dirección; mejorar la imagen de los productos (Reglamentos técnicos) y servicios ofrecidos (fiscalización); y finalmente posibilitar la mejora continua del desempeño de la dirección que en un futuro facilite la integración de este proceso con los demás organismos reglamentadores del estado.

Es por lo antes expuesto, que este trabajo integrador final pretende describir las actividades específicas que han empleado las herramientas de calidad, y que se están manejando para la implementación del sistema de gestión de la dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la calidad.

## Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad

### “DRTyPC”

La reglamentación técnica es una importante herramienta para proteger la calidad de los mercados, y la salud y seguridad de las personas, preservando el ambiente y asegurando las condiciones para la innovación en la economía.

Alrededor del mundo, los diferentes países implementan reglamentos técnicos en una gran diversidad de productos, desde insumos y bienes intermedios, hasta bienes industriales y de uso doméstico, con el objetivo de velar por la seguridad o calidad de los productos que circulan en los mercados, o garantizar cierta información del producto al consumidor o usuario, e incluso para homogeneizar las condiciones de competencia.

Al establecer requisitos obligatorios para la comercialización de los productos, tanto de origen nacional como importados, los reglamentos técnicos conforman el abanico de instrumentos de política comercial, siendo a la vez el que mayormente implementan los países más avanzados para administrar su comercio en los nichos que identifican relevantes.

#### *Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio*

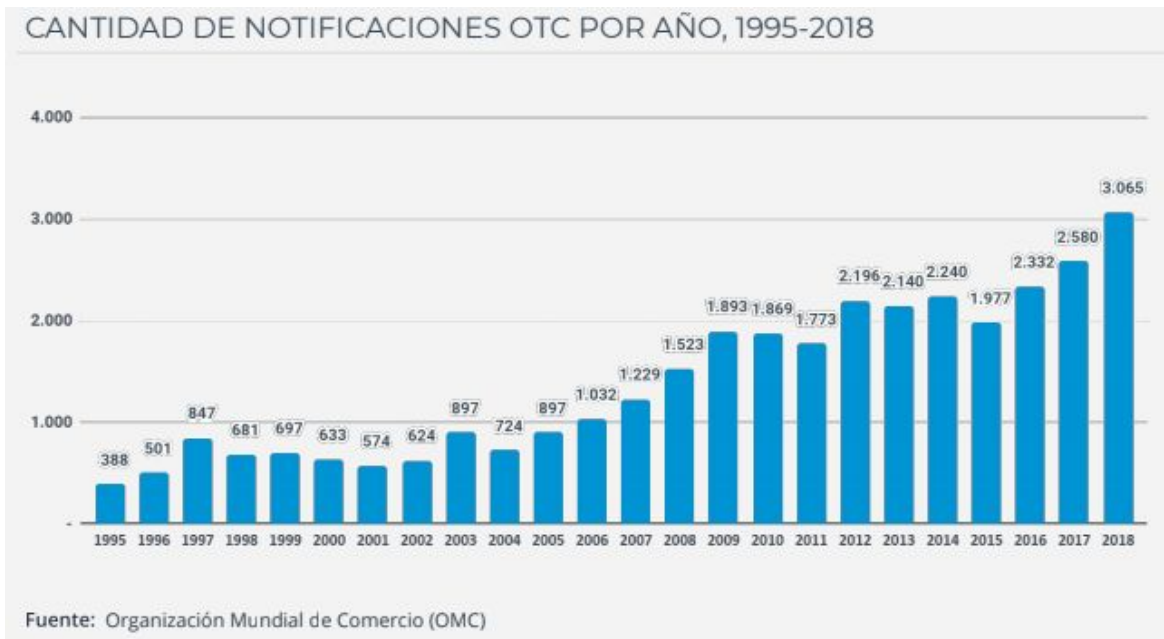
En el ámbito multilateral de la Organización Mundial del Comercio (OMC) del que Argentina es signataria, el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) establece los lineamientos para las barreras técnicas, con el objetivo de que los países generen las reglamentaciones necesarias para alcanzar sus objetivos de calidad y seguridad en los productos, sin que estos se tornen en barreras arbitrarias o restricciones innecesarias al comercio.

La adopción de un reglamento técnico puede perseguir objetivos diversos - denominados objetivos legítimos por el Acuerdo OTC - entre los que se pueden mencionar la calidad de sus exportaciones; *los imperativos de la seguridad nacional; la prevención de prácticas que puedan inducir a error; la protección de la salud o seguridad humanas, de la vida o la salud animal o vegetal, o del medio ambiente.*

Los principales lineamientos del Acuerdo OTC refieren a la previsibilidad de los mercados y transparencia de las reglamentaciones, materializados en las prescripciones de notificación de proyectos en elaboración, así como también las de armonización de los requerimientos técnicos, determinados en base a normas internacionales como medios de facilitar el comercio.

Desde su entrada en vigor el 1 de enero de 1995, los reglamentos técnicos implementados y mantenidos por países desarrollados han tenido más notoriedad, siendo una herramienta con

implementación más tardía en los mercados de los países en desarrollo, entre los que Argentina no es excepción.



En el gráfico precedente, donde se muestran la distribución de las 3.065 notificaciones realizadas en el año 2018:

- aproximadamente el 70% corresponden a nuevas notificaciones, es decir, nuevos reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de conformidad adoptados por los diferentes países.
- al analizar las notificaciones presentadas, los cuatro miembros más activos a lo largo del período son Estados Unidos, Brasil, China y la Unión Europea.

### Definiciones

Según el propio Acuerdo, se define a los reglamentos técnicos como documentos en los que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellos relacionados, pudiendo incluir prescripciones en materia de terminología, embalaje, marcado o etiquetado, aplicables.

En concreto, establecen estándares mínimos de seguridad, calidad e información que deberán cumplir los productos que se comercializan en el país o sobre sus envases.



Un Reglamento Técnico es todo requisito que el Estado establece como obligatorio en las características de un producto. Esos requisitos están basados en general en normas técnicas, como son las IRAM o ISO, o en convenciones internacionales. El cumplimiento de esos requisitos es obligatorio para que los productos sean comercializados en el país (sean estos productos de origen nacional o extranjero).

Algunos reglamentos pueden exigir la certificación de cumplimiento, otros sólo la declaración de quien lo produce, otros un etiquetado; algunos reglamentos exigen la presentación de la documentación de cumplimiento ante un organismo, otros la inscripción en un registro, otros sólo cumplimentar el requisito en el producto sin otro trámite administrativo.

## ANTECEDENTES Y ESCENARIO ACTUAL

El Ministerio de Producción y Trabajo es una de las agencias del Estado que desarrolla la función reglamentadora en el marco del Acuerdo de OTC y en línea con la búsqueda de implementar buenas prácticas de reglamentación, y proteger de manera efectiva los mercados internos con miras a la protección del consumidor y como herramienta de mejora de la competitividad, a partir de 2015 comenzó a desarrollarse un proceso para la evaluación y elaboración de proyectos reglamentarios. El mismo se basó en la experiencia de países referentes, y con una perspectiva participativa por parte de los diversos stakeholders, es allí donde se crea la Dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad.



El proceso iniciado tuvo sus primeros resultados observables en el avance reglamentario alcanzado entre 2017 y 2018, con un notable incremento de solicitudes de trabajo y audiencias, que se fueron materializando en proyectos reglamentarios.

Una mirada en perspectiva nos permite destacar los siguientes antecedentes:

### 1994 - 2015:

- Argentina internaliza los acuerdos de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) y las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) a través de la Ley 24.425, donde se da vigencia interna al Acta Final en que se incorporan los resultados de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales; las Decisiones, Declaraciones y Entendimiento Ministeriales y el Acuerdo de Marrakesh, sancionado el 24 de diciembre de 1994 Promoviendo así un marco legal a la elaboración de reglamentos técnicos como barreras técnicas al comercio.
- A partir de este periodo, argentina establece reglamentaciones sobre productos aleatoriamente a pedido de los sectores productivos o de oficio según las necesidades

de los mercados, sin establecer un criterio de priorización ni una estructura genérica para su elaboración.

- De esta etapa se publican nueve reglamentos de los cuales cinco se encuentran en revisión actualmente.

#### 2016 - 2017:

- La Secretaría de Comercio, desarrolla una nueva metodología de elaboración de reglamentaciones y crea la Dirección de Reglamentos Técnicos y Conformidad Técnica, como un primer acercamiento a las necesidades de estandarizar los procesos y enfocar el conocimiento técnico de personal especializado en economía y legislatura. De esta etapa se obtuvieron tres reglamentos los cuales pretendían tener un nuevo enfoque.
- La nueva metodología contemplaba una evaluación de impacto cualitativa y la aplicación de un procedimiento de evaluación de la conformidad más armonizado.

#### 2018 - 2019:

- Consolidación formal de la Dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad.
- Publicación de la Resolución 299/18 para las dependencias del Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación y sus organismos desconcentrados y descentralizados, la cual establece el proceso para la elaboración, revisión y adopción de reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad que contemplen un análisis integral con el objeto de lograr una implementación eficaz de los mismos.
- Elaboración de 16 reglamentaciones bajo un criterio de elaboración suscripto a Reglamentos Técnicos Marco.
- A la metodología planteada en la etapa anterior se incorpora el análisis de la cadena de valor, la disponibilidad de normas técnicas de referencia y las exigencias vigentes en otros organismos del país. Asimismo, se evalúan las variables técnicas, de mercado y regulatorias, convocando a los sectores interesados, con el objeto de lograr un desarrollo participativo y transparente.
- Adicionalmente, se instrumentó el mecanismo de consulta pública nacional e internacional, mediante notificaciones OTC, el relevamiento de infraestructura de calidad para los ensayos y certificación de los productos alcanzados y una evaluación de impacto ex ante para determinar la viabilidad de su implementación.



## Resolución 299 de 30 de Julio de 2018

### *Metodología de elaboración de Reglamentos Técnicos*

A través de la publicación de la resolución en mención se enmarca jurídicamente el *proceso misional de la dirección*, y es el punto de partida para el establecimiento de la columna vertebral de este trabajo, que pretende establecer un sistema de mejora continua.

Dado lo anterior, es de vital importancia considerar que la resolución en su artículo 1 aprueba el “proceso para la elaboración, revisión y adopción de reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, que será de aplicación para las dependencias del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN y sus organismos desconcentrados y descentralizados.”

Posteriormente establece el alcance mediante el artículo 2°. A saber: “La elaboración y revisión de reglamentos técnicos y de los procedimientos de evaluación de la conformidad serán efectuados por la Dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad de la SUBSECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, o la que en el futuro la reemplace, (en adelante la “Dirección”), siguiendo el procedimiento establecido:



Fuente: Dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad (Tríptico 2018)

## Etapa 1

### Inicio de análisis

El proceso inicia de oficio o con la solicitud por parte de un sector interesado, a la Dirección de Reglamentos Técnicos y Promoción de la Calidad (DRTyPC), manifestando la necesidad de evaluar el desarrollo o actualización de un RT que permita resolver una problemática detectada en un producto del mercado doméstico.

La Dirección asesorará a la parte solicitante sobre los requerimientos a satisfacer y entrega el Formulario de Solicitud de Reglamento Técnico.



## Etapa 2

### Prefactibilidad

La presentación formal del formulario da inicio al estudio reglamentario. La DRTyPC analiza los productos afectados, la cadena de valor, la disponibilidad de normas técnicas de referencia y las exigencias vigentes en otros organismos del país. Esta etapa concluye con la elaboración de un Informe de Prefactibilidad que determina la continuidad a la siguiente fase.



### Etapa 3

#### Factibilidad

La DRTyPC evalúa variables técnicas, de mercado y regulatorias, convocando a los sectores interesados, con el objeto de lograr un desarrollo participativo y transparente. Se instrumenta la consulta a usuarios, el proceso de consulta pública (sitio de modernización) y un relevamiento de infraestructura de calidad para los ensayos y certificación de los productos alcanzados.

Dicho proceso culmina con la elaboración un Informe de Factibilidad, que condensa las dimensiones técnicas, productivas, comerciales y de regulación nacional e internacional, para la determinar la viabilidad de su implementación, incluyendo también una evaluación de impacto ex ante. A continuación, se efectúa la notificación a la Organización Mundial del Comercio del proyecto de RT.

Se eleva el proyecto a la Secretaría de Comercio y, de aprobarse se redacta el proyecto normativo (incorporando, de corresponder, las observaciones recibidas de los otros países Miembro de la OMC).



### Etapa 4

#### Implementación

La vigencia de un RT inicia con publicación en Boletín Oficial, a partir del cual se hace efectiva la obligatoriedad de lo dispuesto, según los plazos allí establecidos. En ese momento, inicia la recopilación de la información del mercado regulado para desarrollar el posterior análisis de impacto del RT.



## Implementación ISO 9001:2015

Dado lo anterior, se propuso a las autoridades la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que permitiera:

1. Posibilitar la mejora continua del desempeño de la dirección que en un futuro facilite la integración de este proceso con los demás organismos reglamentadores del estado.
2. Aumentar la satisfacción del cliente (traducida en reglamentos técnicos efectivos para el sector industrial que los impulsa, y para las autoridades);
3. optimizar los costos relativos a la gestión por parte del Estado;
4. ayudar a motivar al personal y orientarlo hacia los objetivos y metas de la dirección;
5. mejorar la imagen de los productos (Reglamentos técnicos) y servicios ofrecidos (fiscalización) y;

Dado las condiciones políticas de nuestro país, y teniendo en cuenta que la Secretaria de Comercio está sujeta a cambios estructurales después de este periodo de gobierno, es necesario señalar que la implementación de un sistema de gestión de calidad requiere consistencia y compromiso por parte de la dirección para el adecuado desarrollo de los objetivos, pero sobre todo requiere de un planeamiento estratégico a largo plazo que permita identificar las áreas sobre las cuales se debe enfocar la sistematización de actividades y la optimización del recurso humano, para que además de adquirir experiencia técnica en el desarrollo de reglamentos técnicos, pueda incorporar a su trabajo cotidiano las actividades de implementación del sistema de gestión de calidad.

En este sentido, se encontró que la implementación ha sido interrumpida por la gran rotación de personal de la dirección, sin embargo, a continuación, menciono las herramientas tenidas en cuenta para llevar a cabo los objetivos anteriormente mencionados.

## Plan de Acción y Herramientas de Calidad

### 1. Planificación – FoDa

Inicialmente se designaron las personas responsables del sistema de gestión de calidad, las cuales serían las encargadas de efectuar el relevamiento de información a los fines de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Posteriormente se identificaron los clientes y stakeholders involucrados en los procesos sus necesidades y expectativas a través del establecimiento de sus propios requisitos propiamente dichos.

Dicho lo anterior, en esta etapa se efectuó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, el cual permitió desarrollar de manera adecuada el establecimiento de la matriz de procesos, a continuación se muestra la meta planteada por parte de la dirección y análisis FODA.

“El objetivo para el periodo 2016/19 se orienta hacia una estrategia ofensiva sobre los sectores atomizados en pos de desarrollar procedimientos para migrar del escenario actual de Licencias No Automáticas (LNA) a un escenario relacionado con parámetros técnicos.

Asimismo se prevé adoptar prácticas reglamentarias internacionales mediante la vinculación con organismos idóneos de clase mundial, monitorear y controlar la calidad y prestación de los organismos certificadores y laboratorios de ensayo reconocidos con el fin de garantizar la transparencia, desarrollar un **Programa de Evaluación y Superación de obstáculos técnicos a las exportaciones** y conformar un equipo de profesionales enfocados en desarrollar proyectos de reglamentos e informes de evaluación de calidad.

La estrategia de largo plazo se expresa en la necesidad de vincular las exigencias de las reglamentaciones con la mejora de calidad y competitividad de los sectores con el fin de facilitar el proceso de internacionalización de las empresas.”

## Análisis FODA

### Fortalezas:

- Desarrollo de metodología y nuevos procedimientos para la confección y evaluación de reglamentos. Fuerte relación con actores técnicos y cámaras empresariales.

### Debilidades:

- Reducido equipo de profesionales para el desarrollo y evaluación del impacto de Reglamentos Técnicos, así como para las actividades complementarias (visitas a plantas y organismos técnicos), en función de los objetivos establecidos por las autoridades.

### Oportunidades:

- La adecuación es un eje estratégico de la política productiva.
- Proteger a la producción local de la competencia desleal de productos que no cumplen con estándares de calidad.
- Una mejora en la calidad de los productos fabricados localmente puede abrir las puertas a nuevos mercados de exportación.
- Garantizar un estándar mínimo de calidad a los consumidores.
- Incrementar la vinculación con las áreas de Desarrollo de Proveedores de la SSINDUSTRIA, Mesas de Foros Sectoriales STP, Programas de Competitividad de SEPYME y PLAN CALIDAD ARGENTINA. Dir. Nac. de Análisis y Estadísticas Productivas STP.
- Capacitación con referentes internacionales con vías a mejorar nuestros procedimientos reglamentarios.

### Amenazas:

- Bajo conocimiento del sector productivo sobre el proceso de desarrollo de una reglamentación que se suma a una baja participación en los procesos de normalización.
- Prolongados tiempos de desarrollo reglamentario se contraponen con la necesidad de los sectores productivos con mayor grado de vulnerabilidad.
- Efectos negativos no considerados en proceso de evaluación de impacto del sector reglamentado.
- Se desarrollaron capacidades internas dentro para el desarrollo e implementación de normas y reglamentaciones.

Del análisis anterior fue posible identificar los stakeholders clave para el establecimiento del proceso, así:

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Requisitos a cumplir</b>
Sector Productivo	Definir necesidad/solicitud de creación de RT
INTI	Definir Alcance de la Solicitud (descripción exacta de productos a incluir)
Otros Organismos	Proporcionar Información Técnica*
Comercio Interior	Proporcionar Información Técnica*
Autoridades	PEC
Subcomité	Definir lineamientos y proyectos del área**
Comité	Evaluar y Tomar Decisión acerca del RT
Consumidor Final	Evaluar y Tomar Decisión acerca del RT
	Opinar

\* Según lo solicitado por el analista asignado/a

\*\* Proveen la información de la priorización de proyectos.

## 2. Ejecución – Matriz de procesos, roles y responsabilidades

Una vez definidos los requisitos y las diferentes partes, fue posible organizar las actividades de la dirección, las cuales se fundaron a través de una matriz de proceso y con su respectiva matriz de roles y responsabilidades (Anexo 1), donde se destacan las entradas y salidas que permitirían llegar a la consecución de reglamentos técnicos con fundamentos sólidos y con la participación conjunta de todos los interesados.

En base a estas matrices se estableció la documentación clave, constituida en procedimientos operativos y administrativos, de los cuales se lleva registro a través de formularios estandarizados.

## 3. Verificación – Establecimiento de indicadores y evaluación

Como resultado de la planeación y la ejecución de las actividades antes mencionadas, fue posible establecer indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos, para esta labor se tuvieron en cuenta los siguientes:

1. Mejorar la eficiencia del proceso de creación y modificación de RT
2. Asegurar la pertinencia de los RT vigentes y su revisión en tiempo y forma
3. Facilitar la comunicación con partes interesadas
4. Incrementar la satisfacción del cliente (solicitante)



5. Fomentar la mejora continua del proceso
6. Asegurar la evaluación adecuada del contexto y los riesgos inherentes
7. Asegurar la capacidad de los Proveedores para brindar informes idóneos

Los indicadores establecidos para la evaluación adecuada de los mismos, se presenta en el anexo II.

#### *4. Actuar – acciones de mejora y resultados*

Finalmente, y como resultado de este primer ciclo de mejora continua, a través del establecimiento de un sistema de gestión se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales fueron insumos para establecer un Gantt encaminado a la organización de actividades de la dirección y direccionamiento estratégico:

#### Resultados Alcanzados

- Más de 100 propuestas de reglamentos técnicos analizadas durante el 2016-2018
- 15 reglamentos técnicos proyectados en espera de firma y publicación
- Cobertura del 50% de las Licencias No Automáticas con más de 600 posiciones arancelarias alcanzadas.
- Impacto en el 20% del empleo industrial.
- Se desarrollaron los RT e informes de evaluación de Productos Textiles, Calzado y sus partes, Cables de acero, Perfiles y barras de aluminio y Transversales (reglamentos técnicos marco).
- Se aumentó la interacción con el IRAM, INTI y cámaras empresariales.





## Conclusiones

- La dirección de reglamentos técnicos y promoción de la calidad logró posicionar a Argentina como referente de buenas prácticas regulatorios en materia de creación de reglamentos técnicos en la región.
- La implementación del sistema de gestión no está completa, sin embargo, el proceso estandarizado permitió llegar a importantes conclusiones y sentar las bases de análisis e identificación de oportunidades de mejora.
- A través de la identificación de indicadores fue posible establecer la necesidad de hacer cuantificación de impactos de implementación de los reglamentos técnicos.
- Una de las entradas clave del proceso de elaboración de reglamentos técnicos es la relación con los diferentes proveedores de la infraestructura de calidad, a través de la estandarización del proceso, fue posible identificar la necesidad de una participación más activa en los comités de normalización y en la realización de convenios de carácter técnico con el INTI.
- Este proceso, permitió concientizar a la dirección sobre la importancia de la mejora continua, como ejemplo para los sectores productivos, alcanzados por los reglamentos técnicos.

## Anexo I.

MATRIZ DE PROCESO – ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS					
Fuentes de entrada	Entradas	Actividad	Salidas	Receptores de salidas	Recursos
Sector Productivo	Consulta a DRTyPC	Recepción de Consulta	Respuesta Tríptico sobre RT y pedido de información preliminar	Sector Productivo	Correo electrónico/ TAD
Sector Productivo		Respuesta de Pedido de Información	Resumen de Problemática e Información preliminar	Coordinación de RT	TAD
Coordinación	Resumen de Problemática e Información preliminar	Designación de Analista	Analista asignado	Analista/s	Correo electrónico Interno
Analista/s	Información Preliminar	Análisis de Información	Solicitud de Primera Reunión	Sector Productivo	Correo electrónico / Llamada telefónica
Sector Productivo	Información Adicional	Primera Reunión	Definición de Alcance y Motivo de Solicitud	Analista/s	Reuniones presenciales / Correo electrónico / Llamadas
Analista/s	Muestra de Formulario (MD-003)		Copia de Formulario (MD-003)	Sector Productivo	
INTI	Consulta	Solicitud de Información Técnica a Otros organismos.	Informe Técnico	Analista/s	Reuniones presenciales / Correo electrónico / Llamadas
Otros organismos			Información Técnica		
INTI	Informe Técnico	Prefactibilidad	Ficha de Prefactibilidad e Informe de Prefactibilidad	Coordinación	correo
Sector Productivo	Formulario (MD-003) completo				Formulario (MD-003) completo
Analista/s	Análisis y búsqueda de información				Internet / reuniones / Contactos
					Base de datos de Comercio
Coordinación	Ficha de Prefactibilidad e Informe de Prefactibilidad	Revisión Prefactibilidad	Resumen de Prefactibilidad e Informes	Dirección	Informe de Prefactibilidad
					Correo electrónico
Dirección	Resumen de Prefactibilidad e Informes	Toma de Decisión	-	-	Resumen de Prefactibilidad

		<b>Pre factibilidad</b>			ad e Informes
<b>Subcomité</b>	Participación en la toma de decisión		No Objeción	Dirección	Personal que integra el SubComité
			Objeción Parcial y Observaciones		
		Objeción Completa			
<b>Dirección</b>	No Objeción	<b>Inicio de Factibilidad</b>	Lineamientos del Proyecto	Analista/s Coordinación	Reunión / Correo electrónico
<b>DNCI</b>	Consulta	<b>Solicitud de Información Técnica a Otros organismos.</b>	PEC	Analista/s	Reunión / Correo electrónico
<b>IRAM</b>			Convergencia Normativa		
<b>INTI</b>			Capacidades Técnicas		
<b>Otros organismos</b>			Información Técnica		
<b>Analista/s</b>	Informe de Prefactibilidad	<b>Factibilidad</b>	Informe de Factibilidad y Proyecto Normativo	Coordinación	Formulario
	Lineamientos del Proyecto				Información técnica
	Ficha de Prefactibilidad				Información del sector
	Información Técnica				Internet/ bibliodatos
	PEC				ISO 17065
	Convergencia Normativa				Cooperación técnica
	Capacidades Técnicas				Correo /informes
<b>Notificación OMC</b>					Correo electrónico
<b>Dirección</b>	Proyecto Normativo	<b>Pase a legales</b>	Dictamen	Dirección	GDE
<b>Coordinación</b>	Proyecto Normativo	<b>Consulta Pública y a otros organismos</b>	Comentarios	Analista/s	Plataforma consulta publica
<b>Coordinación</b>	Informe de Factibilidad y Proyecto Normativo	<b>Revisión Factibilidad</b>	Resumen de Factibilidad e Informes	Dirección	Correo electrónico /impresos
	Dictamen				GDE
	Comentarios de consulta publica				TAD
<b>Dirección</b>	Resumen de Factibilidad e Informes	<b>Toma de Decisión Factibilidad</b>	Fin de la Solicitud	Dirección	Impresos
			Firma del Secretario de Comercio		GDE
<b>Publicación en Boletín Oficial</b>					

## Matriz de Roles y Responsabilidades

Actividad	Director	Coordinador	Analista Técnico	Analista Económico	Abogados
Recepción de Consulta		X			
Designación de Analista		X			
Análisis de Información			X		
Primera Reunión			X		
Solicitud de Información Técnica a Otros organismos.			X		
Pre factibilidad			X	X	
Revisión Pre factibilidad		X			
Toma de Decisión Pre factibilidad	X				
Notificación OMC		X			
Inicio de Factibilidad			X		
Solicitud de Información Técnica a Otros organismos.			X		
Factibilidad			X	X	
Elevación a legales		X			X
Consulta Pública y a otros organismos			X		
Revisión Factibilidad	X	X			
Toma de Decisión Factibilidad	X				

## Anexo II.

Objetivos de Calidad	Indicador	Fórmula	Meta	Comentarios
<b>Mejorar la eficiencia del proceso de creación y modificación de RT</b>	Cumplimiento de plazos de Pre factibilidad	Cantidad de Informes de Pre factibilidad que cumplieron / Cant. Total de Informes de Pre factibilidad	0,6 o más	
	Tiempo Promedio de Pre factibilidad	Estándar de tiempo de prefac / Tiempo Promedio de Prefac	0,7 o más	
	Cumplimiento de plazos de Prefactib	Cantidad de Informes de Pre factibilidad que cumplieron / Cant Total de Informes de Prefactibilidad	0,6 o más	
	Tiempo Prom de Fac	Estándar de tiempo de Factib / Tiempo Promedio de Factib	0,7 o más	
	Ratio de RT por analista	Cantidad RT presentados / Cantidad de Analistas RT	1,125 o más	Establecer escala temporal (trimestre, semestre, etc). Objetivo a Dic: 9 proyectos
<b>Mejorar la eficacia del proceso de creación y modificación de RT</b>	Revisión de informes	Cantidad de informes revisados / Cant de informes totales	0,3 o menos	Se refiere al pedido de revisión que pueden efectuar las autoridades
	% de solicitudes resueltas	Cantidad de solicitudes resultas / Cantidad de solicitudes totales	0,7 o más	Medición semestral
	Porcentaje de Empresas que adoptaron RT	(Cant empresas que adoptaron RT) / (Cantidad Empresas Total)	0,6 o más	
<b>Asegurar la pertinencia de los RT vigentes y su revisión en tiempo y forma</b>	Cumplimiento de plazo de revisión	Cant RT revisados / Cant RT a revisar (últimos 5 años)	0,6 o más	
	Cantidad de RT revisados	Cant RT revisados / Total RT	0,6 o más	

Facilitar la comunicación con partes interesadas	Nivel de respuesta de los Oferentes	Cantidad de respuestas de Oferentes / Cantidad total de Oferentes Contactados	0,5 o más	Oferentes del sector: productores, distribuidores, importadores y comerciantes
	% de Oferentes contactados	Cantidad de Oferentes Contactados / Cantidad total de Oferentes	Monitoreo	
	Nivel de respuesta de consulta a usuarios	Cantidad de respuestas de Usuarios / Cantidad total de Usuarios Contactados	Monitoreo	Usuarios del producto a reglamentar
Incrementar la satisfacción del cliente (solicitante)	Tiempo Promedio	Cantidad de encuestas conforme / Cantidad total de encuestas	0,7 o más	
	Nivel de respuesta	Tiempo Estándar de respuesta / Tiempo Promedio de respuesta a Primer Contacto	1 o más	
	Asesoramiento Técnico	Cantidad de encuestas conforme / Cantidad total de encuestas	0,7 o más	
	Claridad	Cantidad de encuestas conforme / Cantidad total de encuestas	0,7 o más	
Fomentar la mejora continua del proceso	Acciones correctivas	Cantidad Acciones Correctivas Completadas / Cant Total de AC	0,8 o más	Información provista por la Revisión por la Dirección
	Acciones preventivas	Cantidad Acciones Preventivas Completadas / Cant Total de AP	0,8 o más	Información provista por la Revisión por la Dirección
	Resolución de NC	NC resueltas / NC detectadas	1	NC: No conformidades
Asegurar la evaluación adecuada del contexto y los riesgos inherentes	Evaluación de impacto ex-ante	Evaluación de riesgo RIA	Monitoreo	
	Análisis de Riesgos	Evaluación de riesgo RIA	Monitoreo	AMFE
	Análisis del Contexto	Evaluación de riesgo RIA	Monitoreo	FODA



<b>Asegurar la capacidad de los Proveedores para brindar informes idóneos</b>	Cumplimiento de plazos de entrega	Cantidad de Informes cumplieron / Cant Total de Informes solicitados	0,7 o más	Análisis por Proveedor (INTI, SSCII, OAA)
	Efectividad	Cantidad de informes aprobados sin revisiones / Cantidad de informes solicitados	0,6 o más	Análisis por Proveedor (INTI, SSCII, OAA)
	Revisión de informes	Cantidad total de revisiones de informes / Cantidad de informes solicitados	0,4 o menos	Análisis por Proveedor (INTI, DNCI, OAA)