



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
Ministerio del Interior

**DECRETO N° 5.726**

**POR EL CUAL SE HOMOLOGA EL DOCUMENTO POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD (PNC) APROBADO POR EL CONACYT POR RESOLUCIÓN 4/99.-**

Asunción, 21 de octubre de 1999

**VISTA:** La presentación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), que por Resolución N° 4/99 del 17 de octubre de 1999 aprueba el documento denominado "Propuesta para una Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay" elaborado por la Comisión Nacional de Calidad (CNC), y resuelve someterlo a la aprobación de la Presidencia de la República; y

**CONSIDERANDO:** Que por Ley N° 1.028 General de Ciencia y Tecnología, las resoluciones del CONACYT, consideradas por ésta como fundamentales y referidas a las políticas de desarrollo científico y tecnológico serán homologadas por decreto del Poder Ejecutivo (Art. 5°);

Que la "Propuesta para una Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay" contiene elementos esenciales e indispensables para apoyar el desarrollo sostenido del país, y que responde a las Políticas del Estado Paraguayo;

Que para la elaboración de la "Propuesta para una Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay" se adoptó como metodología la participación activa de todos los sectores públicos y privados relacionados y con interés en el tema.

**EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY**

**DECRETA:**

**Art 1°** Homológase el documento "Propuesta para una Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay" presentado y aprobado por el

**Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por Resolución 4/99.-**

**Art 2°** Adoptase el documento mencionado en el artículo 1° como parte de una Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay.

**Art 3°** El presente decreto será refrendado por los Señores Ministros del Interior e Industria y Comercio.

**Art 4°** Comuníquese, publíquese y dese al Registro Oficial.

## **PROPUESTA PARA UNA POLITICA NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY**

### **1- FUNDAMENTOS**

El análisis de nuestra realidad socio-económica-cultural y de la actual situación internacional - en la que la existencia de grandes bloques suprarregionales transformó las modalidades de interrelacionamiento y las pautas de comportamiento del Mercado - pone de manifiesto la necesidad de generar cambios estructurales en lo social, económico y tecnológico. Solo así el Paraguay podrá disminuir y eliminar las grandes asimetrías que constituyen desventajas frente a otros países, en especial a sus socios del Mercado Común del Sur, fortaleciendo con calidad y productividad su posicionamiento competitivo en las áreas de comercio internacional, sin otorgar menos valor estratégico la atención al mercado local.

El fenómeno de la globalización de la economía a nivel mundial y regional, la aparición y consolidación de los bloques comerciales, a lo que se suma la crisis económica por la que atraviesan casi todos los países latinoamericanos, plantea a nuestro país la necesidad perentoria de ajustarse al nuevo escenario y de dar respuestas oportunas y adecuadas a los requerimientos del entorno.

En un mundo de mercado ampliado, con barreras arancelarias que siguen cayendo, donde el comercio internacional es y será cada día más intenso, la oferta de productos y servicios de calidad y prestigio reconocidos que cumplan con las normativas fijadas, se convierte en uno de los factores de competitividad más importantes para el éxito empresarial y la base para el desarrollo sostenible de las naciones. En consecuencia, su adecuada atención debe pasar a formar parte de la estrategia de los Estados.

Hasta hace relativamente poco tiempo, el estudio y aplicación de los conceptos de calidad se consideraban esencialmente en su aspecto e implicancias técnicas, en tanto que el mantenimiento de sistemas de economía cerrada no preveía la necesidad de grandes lineamientos nacionales. Sin embargo, en la última década, los avances tecnológicos y los cambios producidos en su aplicación industrial en el marco de la apertura de Mercados derivada de la globalización creciente, hicieron visible la estrecha relación existente entre los procesos internos de calidad, productividad y competitividad con el logro de una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

Las empresas, por simples razones de supervivencia, comenzaron a implementar Sistemas de Calidad que llevaron a los países a crear Sistemas Nacionales de Calidad y a los ciudadanos/usuarios/consumidores a ejercer sus

derechos, impulsando con sus exigencias de calidad en la satisfacción de sus necesidades, un mejoramiento en los niveles de calidad de los bienes y servicios ofertados.

Así también, la Educación y Defensa del Consumidor se visualizó como herramienta de construcción sencilla y eficiente del desarrollo socio-económico-cultural del país, porque un consumo adecuado estabiliza el Mercado, estimula la creación y conservación de fuentes de trabajo nacionales y promueve la participación ciudadana en el Control Social de la Gestión.

El conocimiento, actualización, difusión y adecuación a las reglamentaciones técnicas en las prácticas productivas y comerciales, constituye otro aspecto clave de la competitividad para la defensa de los mercados internos y para la conquista de mercados externos. No es suficiente la elaboración y oferta de bienes y servicios que cumplan con requisitos de calidad si los mismos no se adecuan a normativas nacionales e internacionales, incluyendo las que se refieren a la preservación del medio ambiente.

Los países que logren alcanzar, transmitir y mantener una imagen que sea sinónimo de calidad y confiabilidad de sus productos y servicios, tendrán asegurada una importante ventaja comparativa frente a los demás, lo que sin duda se traducirá en mejores niveles de bienestar para sus habitantes, responsabilidad prioritaria de los Gobiernos.

Se reconoce la necesidad de trabajar mancomunada y coordinadamente entre los sectores públicos y privados, en base a políticas, estrategias, planes y programas, para defender y mantener los mercados internos, y a la vez conquistar los cada vez más exigentes mercados externos con fundamento en la competitividad de los productos (tradicionales y no tradicionales) y servicios ofertados. Esta es una condición para asegurar el bienestar de la población con justicia y equidad, para elevar su calidad de vida, para generar fuentes y oportunidades de trabajo, preservando en todo momento la utilización racional y la conservación de los recursos naturales.

El sector empresarial, por un lado, debe desarrollar una nueva cultura en sus organizaciones, basada en el contenido ético de los negocios, estimulada por un esquema de reconocimiento y valoración de los esfuerzos que induzca a productores e industriales a elaborar productos con calidad constante y confiable; los consumidores, por el otro, deben convertirse en los controladores de dichos procesos y productos, contribuyendo de esa manera a la defensa de sus propios intereses y elevando los niveles de exigencia de la calidad de los bienes y servicios.

El movimiento sindical tiene reservado un importante rol en la tarea de mejorar tanto la calidad de los bienes y servicios ofertados por el país, como en la de mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Por lo tanto el desafío de la hora actual para dirigentes y líderes sindicales es conocer y establecer, conjuntamente con los sectores empresariales, parámetros de calidad, productividad y competitividad que sean capaces de lograr el desarrollo sostenido del país con

esfuerzo y rentabilidad equitativa para todos los sectores productivos de la sociedad.

En este escenario, el sector público debe garantizar la Calidad de los Servicios que provee para satisfacer las necesidades de los usuarios/consumidores. Los Poderes del Estado deben crear la base legal para desarrollar y fortalecer la infraestructura tecnológica básica que sustente los Sistemas de Calidad, de acuerdo con las Políticas de Calidad vigentes en el país. Esta infraestructura se apoya en tres pilares: la Normalización, la Metrología y la Evaluación de la Conformidad.

## **2- CONCLUSIÓN**

Todo lo expuesto resalta la necesidad de formular una Política Nacional de Calidad como instrumento de compromiso del Gobierno con la mejora continua de los bienes y servicios generados en el país, para elevar la calidad de vida de los ciudadanos. Esta Política servirá como elemento movilizador y orientador de los esfuerzos que realizan y deben realizar todos los actores de la vida nacional para el logro del posicionamiento competitivo del país en el plano nacional e internacional, contribuyendo al bienestar de todos los habitantes.

Es responsabilidad del Gobierno promover el mejoramiento de la productividad y de la calidad en las empresas, organizaciones, entidades e instituciones nacionales, públicas y privadas, para asegurar la competitividad. De esa manera se preservará y fortalecerá la economía nacional, asegurando el bienestar de la población con justicia y equidad, para elevar su calidad de vida, generando fuentes y oportunidades de trabajo, preservando en todo momento la utilización racional y la conservación de los recursos naturales.

## **3- ENUNCIADO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD**

El Gobierno de la República del Paraguay asume el compromiso de estimular y promover un movimiento nacional de calidad y excelencia con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social del país, y contribuir a la construcción progresiva de una sociedad más justa y más prospera, realizando los esfuerzos necesarios para consolidar una cultura de Calidad y Productividad para la Competitividad en todos los sectores de la economía y segmentos de la sociedad.

La calidad será un compromiso reflejado en todos los planes y estrategias de desarrollo que formule el Gobierno Paraguayo, incentivando en todas las entidades nacionales, públicas y privadas, el desarrollo de mecanismos para la implementación de Sistemas de Calidad, atendiendo los aspectos más sensibles y esenciales para el desarrollo integral del país como la salud, la educación, la seguridad y el medio ambiente, en un marco de justicia, equidad y democracia.

#### **4- PRINCIPIOS**

La Política Nacional de Calidad de la República del Paraguay se basa en los siguientes principios:

- a.- Una cultura de Calidad y Productividad implica el fomento y la consolidación de valores inherentes al trabajo de todos, tales como la mejora continua, el hacer bien las cosas desde la primera vez, la prevención de errores, la eliminación de fallas, desperdicios, retrasos, retrabajos y, en general, la búsqueda comprometida en lograr siempre lo mejor.
- b.- Es necesario realizar todos los esfuerzos para estimular la consolidación de una Conciencia de la Calidad y la Productividad en todos los sectores de la economía y en todos los segmentos de la sociedad paraguaya.
- c.- La Calidad y la Productividad deben ser una preocupación reflejada en todos los planes y estrategias de desarrollo del Gobierno Nacional, y su promoción merecerá consideración prioritaria en todas las estrategias, políticas y planes de Gobierno.
- d.- Se deben tomar las medidas adecuadas para el desarrollo permanente de los recursos humanos en el campo de la calidad y de la productividad, para hacer de estas un imperativo nacional.
- e.- Todos los esfuerzos del sector privado para el mejoramiento de la calidad y la productividad deben ser alentados y apoyados.
- f.- Los organismos del Estado y los responsables de todas las Instituciones Públicas y Entes Autárquicos, deberán estar enteramente comprometidos con la causa de la Calidad en los servicios que prestan a los ciudadanos/usuarios, asumiendo el liderazgo para la creación de una cultura de Calidad y Excelencia en las organizaciones públicas y privadas.
- g.- Todos los organismos y sectores de la sociedad paraguaya deben realizar un esfuerzo sostenido y coordinado para conservar y proteger el medio ambiente.
- h.- Es esencial el trabajo coordinado y co-participativo de los actores públicos y privados para la formulación y ejecución de los Planes y Programas para el mejoramiento de la calidad, de manera a racionalizar los esfuerzos y la utilización de los recursos.

#### **5- OBJETIVOS DE LA POLITICA NACIONAL DE CALIDAD**

La Política Nacional de Calidad tiene como objetivos primordiales:

- a.- Mejorar en forma continua la Calidad de Vida de la Población, promoviendo el desarrollo sostenible del país hacia la prosperidad.
- b.- Movilizar a los distintos sectores de la sociedad paraguaya para participar en el proceso de mejoría continua de la calidad y productividad en los aspectos sensibles y esenciales al desarrollo integral del país, atendiendo como prioridades la educación, la salud, la seguridad y la preservación del medio ambiente.
- c.- Generar, orientar y coordinar los esfuerzos nacionales que tengan como fin la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, de los bienes y servicios generados, y de la competitividad del país.
- d.- Aumentar la productividad en todos los sectores de la economía a través de la reducción de los desperdicios y la optimización en la utilización de los recursos.
- e.- Incrementar las exportaciones de los productos nacionales, tradicionales y no tradicionales, como consecuencia del mejoramiento de la Calidad, la Productividad y la Competitividad.
- f.- Fomentar y alentar la capacitación y entrenamiento de los recursos humanos en las metodologías, técnicas y herramientas de la Calidad.
- g.- Mejorar la salud y la seguridad de la población, asegurando los derechos del usuario/consumidor.
- h.- Aumentar el nivel de la conciencia pública a través del estímulo y promoción de la educación del consumidor, y del apoyo a las asociaciones de consumidores.
- i.- Conservar y proteger el medio ambiente cuidando el uso racional de los recursos naturales en la búsqueda de la Calidad y de la Productividad, para garantizar una vida saludable a las generaciones presentes y futuras.
- j.- Posicionar la imagen exterior de los productos y servicios del país como un símbolo de Calidad.
- k.- "Producido en el Paraguay" debe ser una frase sinónimo de "Calidad"

## **6- LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

La Política Nacional de Calidad adopta las siguientes líneas estratégicas:

1. Promover y estimular todos los programas, planes y acciones de los sectores públicos y privados que tengan por objetivo la mejora de la calidad en los bienes y servicios generados en el país, como así también los que tiendan al logro de la mejora en la calidad de vida de todos los

ciudadanos, en especial aquellos que se den en las áreas estratégicas de la Educación, la Salud, la Seguridad y el Medio Ambiente.

2. Establecer los instrumentos y mecanismos necesarios para asegurar la efectiva participación de la sociedad en el seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas de mejoramiento de la Calidad y la Productividad, siendo ésta una característica tanto de los bienes y servicios generados por el país, como también de las condiciones de vida de toda la población.
3. Implementar y fortalecer la Infraestructura Tecnológica Básica que proporcione el sustento necesario para el desarrollo del Sistema Nacional de Calidad.
4. Alentar la implementación de sistemas de calidad y productividad en todo tipo de organizaciones, públicas y privadas, para mejorar de manera continua la eficiencia y competitividad de las mismas.
5. Apoyar los programas de mejoramiento de la calidad de los productos (tradicionales y no tradicionales) y servicios generados en el país.
6. Fortalecer los programas de mejora de la competitividad en las cadenas productivas.
7. Diseñar, elaborar y ejecutar programas de mejoramiento de la calidad en los sectores económicos claves.
8. Inducir la implementación de sistemas de calidad y programas de mejora en la calidad de los servicios públicos.
9. Incorporar al sistema curricular educativo la formación en Calidad y Productividad.
10. Crear los mecanismos adecuados para asegurar que las acciones de las Instituciones que actúan en la promoción, desarrollo e implementación de la Calidad sean coordinadas y conducidas de manera apropiada.
11. Buscar el liderazgo y protagonismo dinámico y comprometido del sector público en el mejoramiento de la Calidad y la Productividad.
12. Utilizar los medios de comunicación masiva para generar la conciencia de Calidad y Productividad; difundir los principales eventos nacionales e internacionales sobre la Calidad.
13. Instituir mecanismos de reconocimiento a las organizaciones públicas y privadas que se destaquen en la aplicación de procesos de mejoramiento de la Calidad y la Excelencia (Premio Nacional a la Calidad y Excelencia).
14. Alentar a las empresas a tomar en consideración la formación en calidad como un criterio importante para el desarrollo de las competencias de sus empleados.



15. Estimular a las organizaciones públicas y privadas a incorporar programas de entrenamiento en Calidad y Productividad.
16. Instar a las organizaciones sindicales a implementar programas de capacitación en Calidad y Productividad para dirigentes y líderes sindicales.
17. Fomentar los Programas de educación, entrenamiento y capacitación para el trabajo productivo, con énfasis en Calidad y Productividad.
18. Estimular la capacitación del ciudadano/usuario/consumidor que permita su concientización, sensibilización y participación en el proceso democrático, acompañando responsablemente la toma de decisiones de sus representantes.
19. Incentivar la aplicación de métodos y sistemas de gestión y auditorías medio ambientales que eviten la degradación de los recursos naturales; desarrollar de manera experimental los contenidos medio ambientales en los programas de educación formal y no formal, para conectarlos con la realidad.
20. Armonizar y difundir las Normas y Reglamentaciones Técnicas nacionales, regionales e internacionales; fomentar la creación de un Sistema de Información a los Gremios y Proveedores.
21. Impulsar la organización del ciudadano/usuario/consumidor para lograr un efectivo Control Social de la Gestión comunitaria; incluir la Educación del Consumidor en los programas de educación formal, desde el nivel pre-primario y hasta el universitario, como contenido transversal; difundir los derechos y obligaciones del consumidor/usuario para promover su autodefensa y organización y elevar los niveles de exigencia de calidad en los bienes y servicios que recibe.
22. Incentivar la implementación de estrategias, técnicas y metodologías que apunten a mejorar la competitividad de las PyMES.

#### **COORDINACIÓN Y CONTROL**

La Coordinación y Control de la Política Nacional de Calidad estará a cargo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el cual deberá elaborar un Programa Paraguayo de Calidad y Productividad (PPCP) para su efectiva implementación.