



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES**

**PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD PARA EL
DESARROLLO DE LAS MIPYMES
(SNIP 13792)**

INFORME DE CIERRE AL SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

**Septiembre 2022
Santo Domingo, R.D.**

Informe de seguimiento del proyecto

El proyecto Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes, fue una iniciativa implementada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), con el apoyo de la Unión Europea. Para su ejecución contó con un presupuesto total de RD\$630,185,400 equivalente a €12,415,000.00, de los cuales €11,000,000.00 corresponden a fondos donados por la Unión Europea, €1,100,000.00 a fondos provenientes del gobierno dominicano y alrededor de €315,000.00 a fondos de contrapartida aportados por las entidades adjudicatarias de las subvenciones de las cadenas de valor.

El objetivo principal del proyecto consistía en incrementar la calidad productiva de las mipymes de la República Dominicana, para mejorar su competitividad en los mercados interno y externo, y contribuir así a un crecimiento más inclusivo y sostenible de la economía dominicana. Para lograr esto, preveía la consecución de tres componentes:

1. Fortalecer el Sistema Dominicano para la Calidad.
2. Mejoramiento de la orientación a la calidad de los procesos de producción, gestión y comercialización de las Mipymes.
3. Fortalecer dos cadenas de valor.

El proyecto tuvo un alcance nacional, particularmente donde existía una concentración representativa de los sectores productivos sujetos de la intervención, de manera específica, en las regiones norte, sureste y suroeste, donde se logró impactar cientos de mipymes productoras de diferentes rubros: miel, casabe, chocolate, frutas frescas, vegetales y en el ámbito de manufactura, muebles, panaderías, gastronomía y otra amplia gama de productos.

Durante los años de vigencia del proyecto, varias instituciones del Estado se involucraron en su desarrollo, como es el caso del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAD), el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).

Tras la implementación del proyecto, una parte importante de las dificultades de las mipymes beneficiarias para agregar mayor valor a sus productos, producir con calidad y productividad, acceder a mercados cada vez más competitivos, tontos internos como externos, y por ende crecer y generar empleo decente, fueron mejoradas de manera significativa. Así lo confirman varios de los empresarios consultados que formaron parte de este.

A pesar de los dos grandes desafíos enfrentados durante su ejecución, año y medio de pandemia y cambio de autoridades en: el Gobierno dominicano, la Delegación de la Unión Europea en el país y en el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, el proyecto alcanzó casi en su totalidad los resultados para el que fue diseñado. Dejando importantes beneficios como son: dos cadenas de valor mejor organizadas, implementando estrategias de trazabilidad y operando en mercados de alta calidad; el marco de gestión y normativo del SIDOCAL fortalecido; fueron donados equipos para los laboratorios de masa y temperatura; se elaboró un Glosario de Calidad y Metrología y se creó la primera Red de Metrología Química y Ensayo, un hito no solo para el país sino para la región, por ser la única en el Caribe.

En sus tres componentes, el proyecto ha dejado avances significativos en términos de calidad y el desarrollo de las mipymes, además de la concienciación de los actores. A continuación, se presentan por componente los principales:

Componente I. Fortalecer el Sistema Dominicano para la Calidad.

Gracias a la ejecución de este proyecto, se enfocaron acciones para el fortalecimiento del SIDOCAL, desarrolladas sobre la base de los siguientes objetivos:

- Fortalecimiento del marco legal y normativo del SIDOCAL.
- Fortalecimiento de las instituciones que conforman el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).
- Fortalecimiento de las instituciones públicas y privadas que realizan Evaluación de la Conformidad, con miras de obtener la acreditación acorde con las normas regionales e internacionales.

Sobre la base de estos objetivos República Dominicana ha logrado:

El fortalecimiento del marco legal y normativo del Sistema con la creación y ejecución de:

- La Política Nacional de Calidad (PCN) 2021–2024

Uno de los logros alcanzados en favor de las mipymes y la infraestructura nacional de calidad, fue la elaboración de la primera Política Nacional de Calidad 2021–2024 en cumplimiento de la Ley No. 166–12, que crea el SIDOCAL, en cuyo artículo 7 se declara la calidad como política de Estado.

Esta constituye un marco de fomento y estímulo para el desarrollo de una cultura de la calidad y base articuladora de las acciones que permitirán lograr resultados que generen seguridad a los consumidores, eficacia en los procesos de producción de los bienes y servicios y la mejora de la coordinación interinstitucional en el sector público y privado. Esto con la finalidad de que el país pueda alcanzar los objetivos y metas propuestos en materia de calidad. Garantizando, además, la salud y el bienestar a la población, el avance hacia el desarrollo sostenible y una mejor inserción en los mercados a partir de estándares con mayor competitividad productiva.

La misma está integrada por seis ejes de intervención, cada uno tiene como responsable de ejecución las instituciones que conforman el Consejo Directivo del CODOCA. Los ejes son:

- Fortalecimiento de la rectoría y marco institucional de las entidades que forman parte del SIDOCAL.
- Fomento de la educación y la cultura de la calidad.
- Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos que contribuya en la implementación de procesos de gestión de la calidad.
- Desarrollo de capacidades institucionales y recursos humanos.
- Gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo.
- Vigilancia de mercados y educación a los consumidores.

De igual forma, fue elaborado el borrador del anteproyecto de reforma de la Ley 166–12 que crea el SIDOCAL y el Manual de Funcionamiento Interno de la Comisión Técnica de Expertos (CTE) del Consejo Directivo del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA). También, se elaboró un Glosario de Calidad y Metrología y se creó la primera Red de Metrología Química y Ensayo, un hito no solo para el país sino para la región por ser la única en el Caribe.

Con estos instrumentos se apuesta a un marco normativo del SIDOCAL más fuerte y eficaz.

Asimismo, las instituciones que conforman la infraestructura fueron beneficiadas, mejorando las competencias y capacidades técnicas de:

- El Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA).
- El Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL).
- El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).
- El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).
- Los ministerios que crean reglamentación técnica.
- Los evaluadores de la conformidad públicos como privados.

Estas fueron beneficiarias del proyecto con su fortalecimiento institucional, conforme se indica a continuación:

A la Secretaría del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), se apoyó con:

- Plan Estratégico Institucional 2021–2024.
- El Portal Web Institucional del CODOCA.
- Intranet del CODOCA.
- El Sistema de Información del SIDOCAL.
- Diagnóstico del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).
- Relanzamiento del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

- Diplomado en el Sistema Dominicano para la Calidad.

Al Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), se apoyó con:

- Creación de la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Reglamentación Técnica.
- Donación de equipos a los Laboratorios de Metrología del INDOCAL.
- Membresía plena del Organismo Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), lo cual permitió que el país cuente con voz y voto en todos los comités técnicos para la elaboración de las normas ISO.
- Acreditación de los laboratorios de metrología bajo la Norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos para los laboratorios que llevan a cabo las actividades de calibración y pruebas”.
- Política Nacional de Normalización.
- Diplomado en Normalización.
- Acreditación en la Norma ISO/IEC 17065 “Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”.
- Acreditación en la norma ISO/IEC 17020 “Requisitos para el funcionamiento de los organismos que realizan inspección”.
- Acreditación en la norma ISO/IEC 17024 “Requisitos para el funcionamiento de los organismos que realizan inspección”.
- Creación de la Red de Metrología Química y Ensayos.
- Adquisición de Sistema Tecnológico para la venta de normas Online.

Al Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), se apoyó con:

- Diseño y Desarrollo de los esquemas de las normas ISO.
- Proceso de Evaluación de pares del Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), con lo que se ha logrado el reconocimiento internacional del ODAC por parte de la Cooperación

Interamericana de Acreditación (IAAC por sus siglas en inglés) para normas ISO de calibración y ensayo y para organismo de inspección.

- Fomento del uso de los servicios de acreditación del ODAC.

Asimismo, se resalta el aporte de conocimientos, a través de capacitaciones de destacados profesionales nacionales e internacionales a funcionarios de instituciones públicas vinculadas al sector, empresarios y sus colaboradores, queda como un aporte de gran relevancia para el país.

En total más de 5,600 personas fueron capacitadas en temas como asociatividad empresarial; en normas técnicas dominicanas; orientación a la calidad de los procesos de producción; reglamentación técnica y su rol en el SIDOCAL; crecimiento y profesionalización de las asociaciones de consumidores; lineamientos de políticas públicas; medidas sanitarias y fitosanitarias; certificación de productos; esquema de sello de calidad; determinación de residuos de pesticidas; sistema de calibración y otros aspectos de relevancia relacionados al sector de las mipymes.

Visto desde una perspectiva más amplia, como resultado de este proyecto, República Dominicana consiguió tener una Política Nacional de Calidad, que marca las pautas para el fortalecimiento de los servicios que son ofertados a las mipymes y a su vez los dueños de estas mipymes mejoren los productos que ofrecen a los consumidores.

Esta política cuenta con acciones específicas como el fortalecimiento de la normalización en el país, el reforzamiento de la evaluación de la conformidad, así como de la reglamentación técnica y de los derechos de los consumidores. La misma, fue impresa y quedará como un referente para futuros proyectos y estrategias que se decida gestionar.

Este marco oficial de la calidad en la República Dominicana constituye “una gran conquista”, pues impactará positivamente la salud, la competitividad, el comercio, la seguridad de los consumidores y la protección del medio ambiente.

A través de una consultoría financiada por el proyecto en la que se identificó y priorizó las necesidades del país en materia de normalización, se crea también la Política Nacional de

Normalización que es la que lidera el INDOCAL y regula todo lo relacionado con la elaboración de normas. Todos los esfuerzos asumidos con esta institución estuvieron encaminados a tener un país a la altura de economías similares. Este reglamento fue aprobado y está en proceso de ejecución.

Un hito fundamental fue la obtención, en agosto de 2020, del reconocimiento internacional MLA, por sus siglas en inglés, al Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), que otorga la Cooperación Interamericana para la Acreditación (IAAC), para las normas ISO/IEC17025 para ensayo y calibración. También para las normas ISO/ IEC17020 para organismos de inspección. Esto permitió que esta institución, que antes existía sólo en papel, se convirtiera en un órgano operativo para esta nación.

Para la evaluación por parte de la IAAC, el proyecto apoyó al ODAC con el pago de la evaluación inicial y posteriormente con el pago del derecho para la utilización del logo de la Cooperación Interamericana para la Acreditación de Laboratorios (ILAC, por sus siglas en inglés).

La importancia de que el ODAC cuente con el MLA está dada porque los resultados de las pruebas/ensayos, calibraciones que el organismo acredite serán válidos y reconocidos a nivel internacional.

En ese sentido, tres laboratorios del país (el de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña(UNPHU), el Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF) y el Instituto Superior de Agricultura (ISA), se han preparado para recibir la acreditación de la norma ISO 17025 para realizar ensayos y ofrecer el servicio a las empresas, en especial, para las exportadoras. Uno de estos ensayos es la determinación de residuos de plaguicidas en productos agroindustriales.

Por otro lado, en este período se creó el Sistema de Información del SIDOCAL, lo que dio paso a la creación de una página web sidocal.gob.do, que reúne toda la información relativa al SIDOCAL, en la cual se podrá encontrar datos de gran relevancia respecto a los servicios y

funciones de las instituciones que conforman la infraestructura de calidad de la República Dominicana.

En su misión de fortalecer e impulsar el desarrollo de la infraestructura de la calidad, los ejecutivos del proyecto prestaron especial atención al Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), entidad para la cual se hizo innumerables esfuerzos, uno de ellos fue la búsqueda del posicionamiento internacional; para lograrlo el país participó tres veces como panelista en el Foro Mundial de la Calidad en México, donde el secretario del CODOCA, hizo conferencias sobre la función del SIDOCAL en República Dominicana.

Un segundo eje de ese fortalecimiento se concentró en la capacitación del personal del CODOCA y en la implementación de la norma ISO 9001 con fines de certificación. Adicionalmente, se mejoró su posicionamiento a nivel nacional para lo cual se hizo uso de la distribución de materiales impresos promocionales para ser distribuidos en los talleres realizados en el país.

En adición, fue creado el Sistema de Información del CODOCA, el cual cuenta con una Intranet que permite a los miembros de esta institución, tanto del consejo directivo, como de la Comisión Técnica de Expertos (CTE), mantener una comunicación directa y cercana, y fomentar la colaboración, comunicación y eficiencia de los trabajos técnicos que realiza la CTE. Además, se lanzó su portal web, el cual permitirá a la población en general mantenerse informada sobre las actividades que realiza el CODOCA.

Siguiendo su apuesta al desarrollo de la calidad, durante la ejecución de este proyecto, el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), obtuvo la membresía plena del Organismo Internacional de Normalización (ISO), lo cual dio cabida a que esta nación tenga voz y voto en todos los comités internacionales de normalización para la elaboración de las normas ISO por las que deben regirse las mipymes.

Esta membresía es de gran importancia ya que permite al INDOCAL presentar posiciones como país en las discusiones técnicas sobre el contenido de las normas que pudieran llegar a constituir obstáculos técnicos al comercio. Este logro fue posible tras el pago de la cuota al referido organismo internacional por parte del proyecto de Calidad.

Asimismo, el INDOCAL recibió la colaboración del proyecto con la acreditación en la norma ISO/IEC 17065 para certificar productos y la ISO/IEC 17020 para hacer inspecciones de productos en la Dirección General de Aduanas (DGA).

En torno a las reglamentaciones técnicas, fue elaborada una guía en el INDOCAL, para que los ministerios que elaboran reglamentos técnicos lo hagan de una forma estandarizada teniendo en cuenta la conformidad de los productos.

El proyecto generó un impacto en cientos de mipymes de todo el territorio nacional, dentro de las cuales se puede citar el clúster del aguacate de San Cristóbal, que tiene la denominación de origen Oro verde Cambita para la variante del aguacate Semil 34.

Esta empresa se ha preparado para acreditar su producto para que tenga un valor agregado en el mercado europeo, además de la denominación de origen. También, se realizaron acciones formativas para la capacitación de auditores internos al Clúster.

En el marco del proyecto se revisaron y aprobaron las normas de piña, aguacate y mango y se desarrollaron normas nuevas para la fruta Pitahaya, a pedido del clúster que dirige a esos productores.

Por otro lado, como parte de la estrategia del proyecto, la empresa QMS, radicada en Santiago fue apoyada para realizar evaluación de certificación de las normas ISO 14001 y 22000, que determinan la conformidad. Ambas normas precisan si las empresas cumplen con los equipos en condiciones apropiadas para operar o si sus acciones son amigables con el medioambiente.

Para mejorar la competitividad de las mipymes se trabajó en la simplificación de trámites para el permiso sanitario y fitosanitario, para lo cual fue contratada una asistencia técnica a los ministerios de Salud Pública y Agricultura, cuyo objetivo era identificar los obstáculos que retrasan la emisión de estos permisos e implementar un plan de mejoras para la reducción y agilización de estos trámites en las direcciones provinciales de salud y del Gran Santo Domingo.

Asimismo, a raíz de recomendaciones realizadas en el proyecto, se inició una revisión del costo de estos permisos para que las empresas paguen en función de su categoría y estructura.

Si se habla sobre ganancia de los consumidores, se destaca el apoyo a Pro Consumidor, para que se acredite en la norma 17020 para fortalecer la vigilancia del mercado; en este aspecto, le fue diseñada una estrategia conjuntamente con un fortalecimiento del recurso humano con capacitaciones.

Un experto internacional vino a fortalecer las capacidades de las asociaciones de protección a los consumidores, como parte del plan que desarrolló se destaca la capacitación a entidades de la sociedad civil de Barahona, Santiago y Santo Domingo Norte sobre enfoques básicos de protección del consumidor y sobre la manera de constituir asociaciones de consumidores. Adicionalmente, se efectuó un hermanamiento de organizaciones de consumidores dominicanas con sus pares extranjeros.

En Pro Consumidor se reforzó su accionar tanto en el cumplimiento de sus funciones orgánicas como en el uso de buenas prácticas de inspección para la vigilancia de mercado.

Se hizo un “intercambio de experiencias para su fortalecimiento y de las Asociaciones de Protección de los Derechos de los Consumidores”, cuyo objetivo fue proporcionar a la entidad una comparación entre su desarrollo y el de algún organismo similar que hubiese alcanzado sus objetivos, para ayudar a identificar posibles obstáculos o reservas de eficiencia que le puedan fortalecer, basándose en la experiencia de procesos de éxito en la construcción de otros instrumentos de protección al consumidor.

En ese sentido, se identificaron seis lineamientos estratégicos, para los cuales se originó un plan de acción, que consistió en:

- Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores y de la Participación Ciudadana.
- Promoción de Cultura de Consumo y Diálogo con la Sociedad Civil.
- Vigilancia e Inteligencia del Sector.
- Fortalecimiento de los Servicios a los Ciudadanos.
- Cooperación Institucional, Coordinación Intersectorial e Intercambio de experiencias.

- Financiación y Obtención de Fondos.

Como parte del desarrollo del Plan Nacional de Educación y Cultura para la Calidad se realizó una reunión inicial entre el CODOCA y el Ministerio de Educación de República Dominicana (MINERD) para analizar la factibilidad de la firma de un convenio entre ambos organismos, que permita la inserción en el sistema educativo nacional de los temas relacionados con la calidad.

Se analizó la posible modificación de libros de textos de ciencias y planes de clases, para que las unidades de medida sean expresadas en el Sistema Internacional de Unidades de Medida (SI); la capacitación de los maestros en el uso y conversión de las unidades del SI y capacitaciones de concientización en el ámbito de la calidad en diferentes regionales del MINERD en el país.

Aunque este aspecto quedó solo en un planteamiento, sienta las bases para que en un futuro inmediato y con la evaluación de las autoridades se pueda concretar.

Metrología

La Metrología es la ciencia de las mediciones. Un acontecimiento significativo de este programa fue la donación al INDOCAL, como ente regulador de la Metrología en el país, de patrones de trabajo para fomentar la trazabilidad de las mediciones.

Cuando el programa comenzó, las autoridades entendieron necesario readecuar los laboratorios con dos sistemas de medidas para apoyar la oferta nacional de servicios en este ámbito; estos fueron, temperatura y masa.

Tras adquirir los equipos a través de licitaciones, en junio de 2021, le fueron entregados los dos sistemas de medición al INDOCAL, y posteriormente, fueron de gran utilidad durante el manejo de la Pandemia.

Con esta adquisición, en la actualidad, el INDOCAL está logrando realizar calibraciones oportunas.



Ministro Víctor Bisonó participa en entrega equipos Metrología

Tabla 1. Equipos de Metrología entregados.

TABLA CON DETALLES DE LOS EQUIPOS

Equipos del Sistema de Medición Indocal	
Primer lote	
1	Fuente de temperatura de cuerpo negro con Rango que cubra de -10 °C a 1200 °C
1	Termómetro patrón de radiación -50 °C a 1500 °C
Segundo lote	
1	Patrón volumétrico de referencia clase 0.02, con capacidad de 19 litros (5 galones)
1	juego de Pesas clase E2 clasificación OIML desde 1 mg a 20 kg
1	Multicalibrador, con tensión en corriente continua de 0 a 1100 V
1	Registrador condiciones ambientales

Fuente: Unidad Ejecutora del Proyecto

Con este proyecto, se creó la primera Red de Metrología Química y Ensayo, un hito no solo para el país sino para la región por ser la única en el Caribe. También fueron fortalecidas las capacidades de técnicos profesionales con un intenso programa de capacitación a personal de laboratorios públicos y privados. República Dominicana contaba con laboratorios para calibrar sus equipos (balanza, termómetros) pero no tenía opciones para hacer calibraciones a las sustancias de los productos producidos para su expendio en el mercado.

El impacto de esta Red es que ofrece exactitud en las mediciones químicas, la misma se puso al servicio de las mipymes para que ofrezcan productos más confiables a los consumidores. En la actualidad cuenta con más de 20 miembros, un plan estratégico y su página web redmetrologicard.gob.do.

En este proceso de reestructuración de la Metrología en el país, los miembros del INDOCAL recibieron talleres de capacitación en Metrología Química. Previo al inicio del proyecto, esta metrología no era muy conocida en el territorio nacional.

Ahora la población recibe productos con etiquetados más seguros porque cuentan con resultados muy cercanos al valor real; Al tener una infraestructura, las pymes que se dedican a producir productos de belleza e higiene personal tienen un lugar donde ir para investigar el nivel de PH, detectar microorganismos y contenidos de sal. Si quisieran exportar, este sería un punto a su favor.

Asimismo, se hizo el Glosario de Calidad y Metrología, del cual se imprimieron cinco mil ejemplares. Con este documento se perseguía orientar a las personas sobre los términos utilizados en el sector.

Capacitaciones

La información es el oro del siglo XXI, otorga poder a quien la posee, consciente de ello, los miembros del proyecto se enfocaron en capacitar a los actores vinculados al sector.

En tal sentido, fueron capacitadas 5,600 personas en talleres y diplomados en temas como asociatividad empresarial; normas ISO; orientación a la calidad de los procesos de producción; reglamentación técnica y su rol en el SIDOCAL; crecimiento y profesionalización de las asociaciones de consumidores; gestión de procesos; lineamientos de políticas públicas para mipymes; medidas sanitarias y fitosanitarias; certificación de productos; formación de auditores; esquema de sello de calidad; determinación de residuos de pesticidas; sistema de calibración; uso de norma de etiquetado y otros aspectos de relevancia relacionados al sector de las pymes.

En total, alrededor de 3,552 hombres y 2,048 mujeres, relacionadas a las mipymes recibieron adiestramiento.

En el ámbito de la formación en los temas relacionados a la infraestructura de la calidad, unas 1,039 personas, entre ellas miembros del CODOCA, de la CTE, técnicos del INDOCAL,

ODAC, ProConsumidor y otras instituciones del Estado, fueron capacitadas a través de diversas acciones formativas (cursos, talleres y diplomados), que permitieron incrementar los conocimientos y competencias técnicas sobre el SIDOCAL, así como en sistemas y herramientas de gestión de localidad.

Se fortaleció con capacitaciones de instructores internacionales a los integrantes de la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), constituido por los ministerios de Industria, Comercio y Mipymes, que la preside, el de Obras Públicas, Medio Ambiente y Planificación y Desarrollo. También por la Asociación de Industrias de República Dominicana (AIRD), el Consejo Nacional de la Empresa Privada (Conep), la Junta Agroempresarial Dominicana (JAD), el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (Codia), Pro Consumidor, la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades, el ODAC y el INDOCAL. El rol de esta Comisión es la aprobación de todas las normas que el INDOCAL propone.

Asimismo, deliberan sobre temas relacionados al organismo de acreditación y sobre estrategias y acciones puntuales de la Política Nacional de Calidad. Para ello, expertos contratados mediante el proyecto elaboraron un reglamento relativo a su funcionamiento.

Durante el proceso de apoyo a las mipymes se detectó una falta de conocimiento por parte de los inspectores de los ministerios de Agricultura y Salud Pública, que debían apoyar en los trámites requeridos a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), eso ralentizaba los trabajos.

Para solucionarlo, se impartieron alrededor de 11 talleres a unos 111 empresarios y 355 inspectores, desde el punto de vista del manejo de la plataforma y cómo entenderla para agilizar los trámites.

La realización de diplomados con entidades locales e internacionales fue uno de los grandes aportes al país de este proyecto; uno de estos se enfocó en la infraestructura de la calidad, el primero avalado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Incontec) y posteriormente se hicieron varias ediciones impartidas por el Instituto Tecnológico de Santo

Domingo (Intec) donde también se imparte el diplomado denominado “El Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL)”, dirigido a todo público.

Conociendo el poder de los medios para llegar a una gran masa poblacional, se organizaron varios talleres sobre “Educación y Cultura para la Calidad”, para alrededor de 125 periodistas, residentes en Santo Domingo y Santiago.

Con esto se perseguía que los comunicadores adquirieran conocimientos sobre el funcionamiento del SIDOCAL y el uso de las terminologías utilizadas en el ámbito de la calidad, para en función de este aprendizaje, escribir artículos de manera correcta sobre el tema. En adición, fue creado el Premio Nacional de Periodismo para la Calidad en el que se entregaron tres premios metálicos de RD\$150, 75 y 50 mil para los ganadores. La Unión Europea participó como evaluadora de los reportajes.

En la tabla 2 se presentan las diferentes actividades de capacitación llevada a cabo, así como también la cantidad de personas asistentes.

Tabla 2. Actividades de capacitación y cantidad de personas asistentes.

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN / TALLER	Genero		CAPACITADOS
	FEMENINO	MASCULINO	
Asociatividad Empresarial	35	52	87
Validación del plan de acción MLA	13	11	24
Evaluación de diagnóstico del sistema de gestión de acreditación del ODAC, bajo norma ISO/EC 7011:2017	15	11	26
Orientación a la Calidad de los Procesos de Producción	12	8	20
Reglamentación técnica y su rol en el SIDOCAL	22	10	32
Reglamentación técnica y su rol en el CODOCA	16	19	35
Crecimiento y profesionalización de las asociaciones de consumidores	19	21	40
Interpretación de la norma ISO 17025:2017	14	18	32
Lineamientos de políticas Publicas para MIPYMES	14	8	22
Interpretación de la norma ISO 17025:2012	17	27	44
Documentos mandatorios de IAF relacionado a la Norma ISO/IEC 17021-1(IAF MD 1)	8	9	17
Medidas Sanitarias y Fitosanitarias	48	70	118
ISO/IEC 17065, Microbiología, hielo y agua	7	7	14
Norma ISO/IEC 17025	5	17	22
Capacitación normas técnicas dominicana, NORDOM 186, 279, 725	8	7	15
Uso norma de etiquetado NORDOM 53:201	22	26	48
Gestión por procesos	12	5	17
El SIDOCAL, proceso de la acreditación y su vínculo con la Ley 166-12	38	24	62
Normalización técnica	16	8	24
Interpretación Norma ISO/IEC 17065.2012	6	11	17
Formación de Auditores ISO 17020	5	10	15
TDR 69	6	11	17
Principios básicos de Metrología	6	12	18
Normas ASTM A615/ASTM A615M/ASTM 706	7	13	20
Formación de auditores Norma ISO/IEC 17065.2012	8	9	17
Norma técnica ISO 17020.2012	9	10	19
Norma técnica ISO 17020.2013	7	9	16
Certificación de productos	5	11	16
Norma ISO 17025 aplicables al organismo de inspección	6	11	17
Inspección de riesgos de muestreo	5	11	16
ISO/IEC 17021,1,2015	11	5	16
RTD 458	6	11	17
Esquema sello de Calidad	15	14	29
Vocabulario Internacional de Metrología	17	21	38
Fortalecimiento Sistema de calibración	8	24	32
Formación Auditores interno norma ISO 19011.2018	12	8	20
Análisis de riesgo según Norma ISO 31000	14	8	22
Implementación norma ISO 9001.2015	18	9	27
Norma NIM 31	20	38	58
Interpretación Norma ISO 9001.2015	14	3	17
Gestión por procesos	12	3	15
Entrenamiento técnico del IDIAF	8	15	23
Determinación de residuos de pesticidas	6	7	13
Formación Auditores Internos Norma ISO 19011. 2018 PARA AUDITAR Norma 9001.2015	20	4	24
Interpretación Nordom ISO/IEC 17025,2017	12	11	23
Introducción a la Metrología	8	14	22
Estimación de incertidumbre de la medida	9	18	27
Calibración de Termómetros	7	14	21
Calibración de Balanzas funcionamiento no Automático	6	14	20
Calibración de Pesas	8	12	20
Incertidumbre de las Medidas	13	17	30
Validación de Métodos de Ensayo Físicoquímico	14	16	30
Metrología Dimensional	8	15	23
Calibración Balanza Camionera	8	13	21
TOTALES	685	790	1475

Fuente: Unidad Ejecutora del Proyecto

Un impulso para Haití

Siendo Haití el segundo socio comercial de República Dominicana, el proyecto de la UE hizo esfuerzos en apoyar esa nación.

Junto al BHN (Buró Haitiano de Normalización) homólogo del INDOCAL en Haití, en 2017, se acordó seleccionar tres normas con miras a estandarizar la información para que el intercambio comercial entre ambos países sea más fluido:

- La Nordom 646 sobre prácticas de higiene para los alimentos precocinados y cocinados utilizados en los servicios de comida en colectividades.
- La Nordom 581 sobre higiene general de alimentos.
- La Nordom 53 relativa al etiquetado de alimentos previamente envasados.

Estas normas fueron traducidas al francés.

Por otra parte, se hicieron dos comités espejo, por un lado, se acordó la elaboración de una propuesta de plan de trabajo para la armonización de las referidas normas, que incluyó la visita de técnicos del INDOCAL a Haití para constatar la forma en que Haití realiza el proceso de normalización y a partir de este conocimiento establecer la ruta crítica para la armonización.

Por otro lado, se recibió la visita del personal técnico de Haití para observar en el INDOCAL la armonización de reglamentos. A estos les fue impartido un taller de buenas prácticas para la reglamentación técnica.

Componente II. Mejoramiento de la orientación a la calidad de los procesos de producción, gestión y comercialización de las Mipymes.

Tras la implementación del convenio, las dificultades de las mipymes para agregar mayor valor a sus productos, producir con calidad y productividad, acceder a mercados cada vez más competitivos, tanto internos como externos, y por ende crecer y generar empleos decentes, fueron mejoradas de manera significativa.

Las empresas impactadas abarcan los diferentes rubros: chacabana, miel, leche, cacao, casabe, café, chocolate, pulpa de mango, vegetales y otros.

Las micro, pequeñas y medianas empresas hoy pueden decir que cuentan con un sistema que recopila toda la información referente a las mipymes. Para lograr esta hazaña, se trabajó con la Mesa Mipymes, que involucra a todas las instituciones que manejan información sobre las mipymes en sus diferentes rubros.

Se hizo un sistema en el que cada una de esas instituciones tuviera acceso a suministrar data e información a la plataforma.

El objetivo era que este sistema, que en la actualidad maneja el Ministerio, sirviera como una fuente de información estadística del sector. Este nuevo portal web es un instrumento gubernamental de acceso a información cualitativa y cuantitativa de mipymes, contiene además información procesada de los servicios que se brindan en los Centros Mipymes así como una sección de Biblioteca con un motor de búsqueda de documentos aportados por las diferentes instituciones de la mesa.



Por otro lado, fue elaborado el manual de Gestión para los Centros Mipymes, con indicadores de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos y sistema de seguimiento. Este manual fue creado a fin de trabajar de manera estandarizada y se le pudieran realizar mediciones a través de un sistema homogéneo, con indicadores de eficiencia y de satisfacción al cliente.

Los Centros Mipymes son alianzas público-privada que se realizan entre las academias y el MICM para brindar a las mipymes apoyo en servicios de desarrollo empresarial, como capacitación sobre temas financieros, de calidad, procesos; ofrecen asistencia técnica; asesorías y vinculación.

Estos tienen alianza con las principales universidades del país y en la actualidad funcionan unos 11 en todo el territorio nacional; cada uno da asistencia a alrededor de 250 a 300 empresas.

Estas instalaciones cuentan con asesores que, sin costo, brindan acompañamiento a las mipymes hasta asegurarse de que han resuelto la situación que afectaba al empresario. También poseen una herramienta tecnológica donde pueden dar seguimiento a las mipymes.

Esta herramienta consiste en una plataforma tecnológica que rige la gestión de las operaciones de los centros y de su personal, articulada en la reestructuración de los Manuales de Gestión para los Centros Mipymes con el propósito de estandarizar los lineamientos a seguir por parte del personal de los Centros, y a su vez el seguimiento, monitoreo y evaluación de los funcionarios del MICM.

De igual manera fue elaborado un Sistema de Gestión de la Información (SGI) eficiente y de calidad en línea, para capturar, almacenar y analizar todos los datos generados en los Centros Mipymes, a través de una plataforma tecnológica.

Además, concentra información sobre los centros y su funcionamiento (nómina del personal, diagnósticos, empresas servidas, consultores) permitiendo tener todas estas informaciones centralizadas y organizadas. Este nuevo Sistema de Información se entregó con tutoriales y contempla la perfecta armonización con los contenidos del Manual de Calidad que rige los centros.

Fue desarrollada además una herramienta diagnóstica para las mipymes que soliciten servicios en los Centros Mipymes, de manera que sea un instrumento estandarizado para todos estos establecimientos. Esta herramienta es de aplicación obligatoria para las empresas que reciben atención en estos centros. El instrumento se convierte así en un insumo transversal que permite acumular y procesar información respecto de la madurez de las empresas servidas, antes y después de recibir los servicios.

En 2021 a través de estos centros de apoyo, más de 10,000 empresarios mipymes recibieron servicios de asesoría, vinculación y asistencia técnica para el fomento de la productividad y la competitividad de sus empresas.

En ese mismo sentido, fueron formalizadas 11,689 mipymes a través de la Ventanilla Única de Formalización, en apoyo a la estrategia del Gobierno para el fortalecimiento de las mipymes y del sector privado en general.

Un logro que queda también a las mipymes, fue el fortalecimiento de procesos y mecanismos de evaluación post servicio del Centro de Servicio al cliente del MICM.

Este beneficio fue conseguido a través de una asistencia técnica que logró optimizar el tiempo de respuesta que tenía la Dirección de Atención al Cliente a los usuarios de las pymes que hacían algún tipo de consulta.

Al respecto, consiguieron documentar los diferentes procesos de servicio al cliente del MICM y fueron realizadas capacitaciones en temas de gestión de procesos con las que formaron auditores internos y técnicos en la norma ISO 9001.

Otro resultado interesante, fue conseguir que la iniciación de los procesos de servicio al cliente fuera digitalizada.

Por otro lado, ha sido desarrollado un Sistema de Gestión Estadístico (SGE) que permite levantar y diseñar indicadores del sector mipymes en coordinación con las instituciones pertenecientes a la Mesa Mipymes, la cual funciona en coordinación con la Dirección de Tecnología del MICM y las instituciones vinculadas.

Se consiguió fortalecer el vínculo público privado con las cámaras empresariales en el funcionamiento del Registro Mercantil. Para obtenerlo, el equipo del proyecto trabajó con la Dirección de Comercio Interno del Ministerio, a quienes corresponde el tema de registro mercantil junto con las cámaras de comercio, y fue elaborado un borrador sobre intercambio de información entre ambas partes.

También fue realizado el Primer Encuentro Nacional de Cámaras de Comercio donde se trató el tema de mejores prácticas y socialización del protocolo.

Como un apoyo a las mipymes, fueron realizadas, además, varias ruedas de negocios que sirvieron de plataforma para reunir en un solo lugar a empresas compradoras, miembros de ONEC y mipymes oferentes, brindándoles la oportunidad de ampliar su portafolio de clientes y establecer enlaces comerciales a mediano y largo plazo. Estas ruedas de negocios contaban con tres objetivos:

- Vincular empresas mipymes de servicios, industriales, comerciales con empresas que demandan los productos que ofrecen.
- Establecer vínculos comerciales de corto y mediano plazo, con nuevos canales de comercialización y nuevos mercados.
- Atraer compradores de diferentes mercados con intereses comunes y particulares, exponer

productos y realizar contactos entre compradores y vendedores.

Durante las ruedas de negocios se realizaron un total de 293 reuniones entre compradores y mipymes. De conformidad con los resultados de los formularios de reuniones completados por los compradores, existe la posibilidad de que a mediano plazo se concreten un aproximado de 207 transacciones comerciales con 15 empresas compradoras y 27 mipymes.

Por otro lado, en este período fue promulgada la Ley 45-20 de Garantías Mobiliarias, motivada por funcionarios del Viceministerio de Fomento a las Mipymes que venían trabajando en favor de esta conjuntamente con las acciones del proyecto. Esta conquista se obtuvo con miras a regular el acceso a los créditos y a los valores e instrumentos financieros establecidos en la Ley del Mercado de Valores.

La garantía mobiliaria es el derecho real preferente conferido a favor del acreedor garantizado por el deudor garante, sobre los bienes en garantía. Con este reglamento se perseguía favorecer la inclusión de poblaciones excluidas del sistema financiero nacional pues les permitiría poner en garantía maquinarias y equipos para acceder a créditos.

La Ley llegaría a despejar el camino para mejorar el índice de inclusión financiera del país y abriría un abanico de oportunidades de financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), mujeres, emprendedores, industriales y productores rurales.

Logros en calidad alcanzados por las mipymes

En apoyo a las mejoras de las capacidades de las mipymes para la certificación de calidad, en los años 2018 y 2019, se dio a conocer una manifestación de interés en prensa, redes sociales y en la página web del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), con el objetivo de seleccionar 250 empresas a nivel nacional, para que formaran parte del programa de implementación de las normas y sistemas de gestión en los ámbitos de Calidad (Norma ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000, entre otras), equidad de género, medio ambiente (ISO 14001 e ISO 50001, entre otras), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) e Inocuidad Alimentaria (HACCP, ISO 22000, entre otras).

Para tales fines, fue contratada una asistencia técnica que se dedicó a hacer auditorías en las empresas para ver si eran mipymes aptas de recibir la implementación. Fue aplicada a 450 empresas.

Esta iniciativa contempló apoyar a las instituciones y a las empresas mipymes en acciones de asistencia técnica, para la implementación de la norma seleccionada, el pago parcial de la calibración de los equipos involucrados en el proceso y el pago inicial de la certificación.

Los tipos de empresas priorizadas respondían a las categorías de:

- Agroindustria (empacadores de frutas, vegetales, procesamiento de frutas y vegetales, café y producción de cacao).
- Manufactura (cosméticos y productos de limpieza).
- Servicios (hotelería, restaurantes, catering, comedores, impresión, tecnología de la información).

En enero de 2021 se inició la coordinación con el equipo de consultores y preparación para el lanzamiento del programa de apoyo para la certificación de calidad a las empresas mipymes seleccionadas, las cuales recibirían el acompañamiento de 31 consultores. Como resultado, unas 150 empresas están en espera de la auditoría de certificación por parte del INDOCAL y cinco la han obtenido.

Por otro lado, para impulsar el desarrollo de la competencia en regulación del comercio en materia de etiquetado y caducidad de productos y servicios que se comercializan en el país, fue puesto en funcionamiento el proyecto piloto sobre “Implementación del sistema de etiquetado de acuerdo con la NORDOM 53”, en el sector lácteo, que es la norma dominicana para el etiquetado de productos preenvasados.

Se buscaba que las etiquetas cumplieran con el contenido resaltado en el producto. En el sector lácteo se trabajó con empresas ubicadas en las provincias de El Seibo, Hato Mayor e Higüey. Como parte de este proyecto, se identificaron las empresas que necesitaban ayuda urgente.

Estos trabajos se realizaron en coordinación con el Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) quien facilitó las analíticas requeridas para la obtención del registro sanitario y la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) para el registro de marca comercial.

En este proceso 11 empresas de 26 resultaron conformes en las analíticas, por lo que se les dio continuidad hasta lograr que llegaran al nivel óptimo con sus productos. Además, una asistencia técnica para orientar a estas empresas en torno a las maquinarias y herramientas que necesitan.

También con el sector lácteo, se trabajó el registro de marca junto a la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI). Asimismo, se les hizo la fórmula cualitativa y cuantitativa de sus productos y el diagrama de flujo de sus procesos, este último consistió en representar los pasos que seguían estas empresas en sus procesos desde que inician hasta que terminan. Adicionalmente, se les hizo las analíticas físicoquímicas y metrológicas con miras a que obtuvieran su registro sanitario.

Junto al Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE) se inició un proyecto para realizar la trazabilidad de la leche de los productos a varios empresarios del sector lechero, quienes recibieron capacitación en temas de buenas prácticas de manipulación de alimentos y se realizaron analíticas físicoquímico y calidad de la leche a los proveedores de 26 productores de queso y yogur. También, se analizaron 326 muestras tomadas directamente de sus fincas.

Se perseguía encontrar solución a cualquier anomalía que se presentara. A esas empresas se les fueron diseñadas las etiquetas.

En otro orden, en busca de impulsar aún más a las mipymes, se contrató la asistencia técnica de un experto que diseñó la Política Mipymes y junto a líderes del sector fueron realizados los lineamientos para la política de fomento a las mipymes.

Con apoyo del Centromype, un organismo vinculado a la política de mipymes a nivel regional, se gestionó un acuerdo de colaboración donde ellos suministraban la parte técnica y el

proyecto cubría toda la logística para generar una propuesta más completa de la política para las mipymes.

Se creó un documento para plasmar la Política de Fomento a las Mipymes y a principios de abril de 2021 fue entregada la versión final de la política para su validación final y promulgación como política pública.

Haciendo uso de las bondades de la tecnología, se hizo una plataforma para verificar los productos que demandan las zonas francas que las mipymes puedan suplir. Este espacio es utilizado en la actualidad para establecer vínculos comerciales que conecten a las mipymes con las grandes empresas.

También se hizo una asistencia técnica para relacionar las mipymes con empresas miembros de La Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), se brindó capacitaciones e impartió un diplomado para que comprendieran la importancia del trabajo con las mipymes.

Logros en P +L y economía circular alcanzados por las mipymes

En el marco del proyecto, fue realizada una asistenciatécnica para analizar el marco normativo y fiscal dominicano para la adopción de prácticas de producción más limpia y economía circular por parte de las mipymes.

Como resultado, fue rendido un informe que indicaba las propuestas de mejora que debían aplicar en esta área y las asesorías para fomentar el acceso a financiamiento verde por parte de las entidades financieras y promover criterios de P+L en las compras públicas de República Dominicana.

Se realizaron 13 talleres, de los cuales 10 fueron desarrollados en el Cibao y 3 en el Distrito Nacional, para una participación de 455 personas.



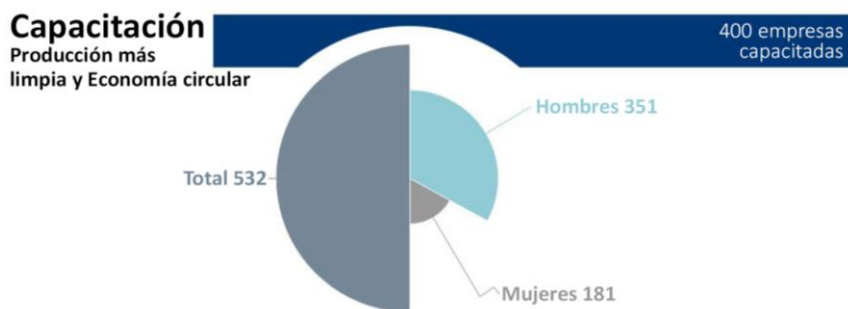
Para este trabajo se contrataron dos consultorías (una para cada región) para apoyar la labor de identificación, motivación y participación de las mipymes interesadas.

Asimismo, unas 400 empresas fueron capacitadas en buenas prácticas de economía circular y producción más limpia (P+L consistentes en ahorro de energía, ahorro de agua, acceso a mercados verdes). Para el desarrollo de este enfoque se elaboró una caja de herramientas para la implementación de P+L y Economía Circular en mipymes manufactureras.

Estas herramientas consideran los temas transversales relevantes al sector manufacturero nacional y son adecuadas para su implementación directa en las mipymes dominicanas, teniendo en cuenta sus recursos y capacidades técnicas. Las herramientas diseñadas están dirigidas prioritariamente a los siguientes temas transversales:

- Ahorro de consumo de energía.
- Mejora de eficiencia energética.
- Gestión de materiales.
- Economía circular.
- Ahorro de agua.

Gráfica 1. Cantidad de personas asistentes a las capacitaciones sobre producción más limpia y en economía circular.



Fuente: Unidad Ejecutora del Proyecto

En el año 2018, a través de una asistencia técnica internacional se revisó y actualizó el programa del diplomado en P+L que ofrece el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para el cual se elaboró una propuesta en coordinación con el Departamento de Desarrollo

Curricular, para la actualización y modernización del programa de P+L en el INFOTEP, incorporando la orientación a la Economía Circular y un enfoque práctico que permita la implementación en las empresas de lo aprendido en el diplomado.

En el año 2021, en el marco de la asistencia técnica internacional “Formación de los Prestadores de Servicios de Desarrollo Empresarial” se diseñó el programa de clases que se desarrolló en el diplomado de P+L y economía circular.

El diplomado fue realizado en alianza con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), con el propósito de dotar a 35 profesionales de capacidades para implementar metodologías de producción más limpia y economía circular en empresas de producción de bienes o prestación de servicios.

Se realizó además el primer distrito de producción + limpia y economía circular en el cual hubo un proceso de acompañamiento en su implementación llevados a cabo en El Cibao, especialmente en el municipio de Cienfuegos, Santiago, donde fueron identificados más de 200 pequeños talleres de ebanistería, tapicería y fabricación de colchones, con potencial de integración y de emprendimiento de iniciativas de valoración de residuos.

Componente III. Fortalecer dos cadenas de valor.

En enero de 2019, el MICM realizó una convocatoria general a todos los posibles interesados en participar en la solicitud de subvenciones para el desarrollo de dos cadenas de valor, cosméticos y frutas procesadas.

Al llamado acudió la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD); la Fundación REDDOM (Rural Economic Development Dominican); el Instituto Superior de Agricultura (ISA); la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) y la Federación de Caficultores y Agricultores para el Desarrollo de San Juan INC. (FECADESJ).

Para hacer la selección un comité hizo la evaluación, una comisión de la Unión Europea revisó el informe y en julio de 2019, el MICM comunicó la concesión de las subvenciones a la Universidad ISA para fortalecer la calidad de las mipymes en la categoría frutas procesadas y la Asociación de

Industria de la República Dominicana (AIRD), para implementar la estrategia de desarrollo de la cadena de valor de productos cosméticos a través del fomento de la innovación. La primera recibió un máximo de 1,500,020 euros y la segunda, 1,287,660 euros.

Como parte de los resultados, las mipymes fabricantes de estos productos que estuvieron vinculadas al proyecto, en la actualidad exhiben una mejor visibilidad de sus productos en lo relativo a la calidad de su etiquetado, la presentación y su formulación, esta última en el caso de la cadena de cosméticos.

Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)

La Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) fue una de las instituciones beneficiarias del acuerdo de la Unión Europea.

En 2019, esta entidad que agrupa a más de mil empresas y asociaciones regionales y sectoriales de la industria en todo el territorio nacional firmó un convenio de subvención a través del que recibiría los fondos del proyecto de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes.

Esta subvención fue ganada mediante propuesta, para favorecer la cadena de valor de empresas de cosméticos, productos de belleza e higiene (fabricantes, proveedores de insumos y clientes de los productores, principalmente salones de belleza e instituciones que compran productos de higiene).

En agosto de 2020, fueron coordinadas las acciones acordadas en el convenio de la AIRD con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes para recibir los fondos de la Unión Europea.

Con la subvención de AIRD, unas 150 empresas fabricantes y más de 500 salones de belleza fueron beneficiarias. De estas, 100 eran microempresas e informales. Estas compañías fueron capacitadas en los siguientes ejes temáticos: calidad, vinculación, exportación, innovación, gestión financiera, ambiental y comercial. Además, fueron acompañadas a lograr avances. Uno de estos fue la obtención de una Certificación de Sello de Calidad o ISO 9001.

AIRD encontró mipymes con un escenario retador y desalentador, agudizado por la Pandemia, por lo que esta iniciativa contribuyó a mitigarlo; muchas empresas estaban en la informalidad y a partir de la intervención fueron formalizadas; no estaban claras en los pasos que debían dar para exportar y algunas no cumplían con los requisitos de exportación, como las certificaciones y requisitos aduanales. Las que exportaban lo hacían con poco volumen de mercancía y de manera informal, utilizando maletas.

A raíz de la labor realizada, estas empresas pudieron conocer el proceso que les permite acceder a esos mercados.

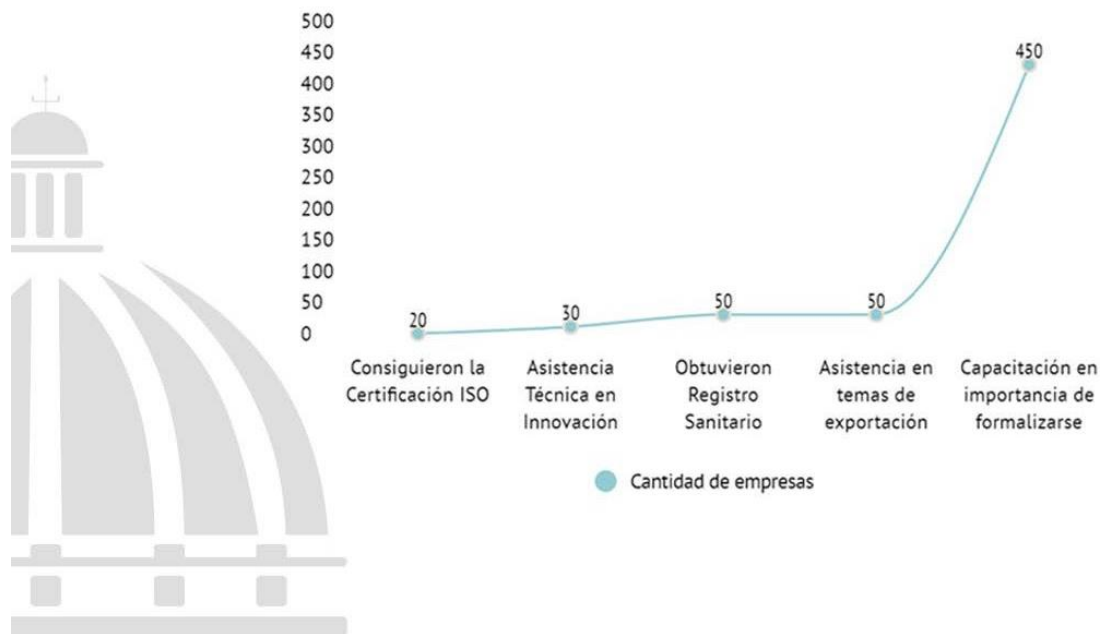
Una de las soluciones encontradas consistió en establecer vínculos con estas empresas y el Consorcio de Exportación para que tuvieran acceso a exportar junto a otras empresas para conseguir los volúmenes requeridos. Las mipymes fueron acompañadas en asesorías a través de las cuales esas mipymes conocieron los requisitos que deben seguir para exportar a nuevos mercados.

Todas las empresas que estuvieron bajo la sombrilla de AIRD, recibieron materiales didácticos: Guía financiera, trámites de registro sanitario, buenas prácticas de manufactura y procesos de exportación. En la actualidad, pueden exhibir productos mejorados.

Son empresas que han abierto las puertas a las buenas prácticas, unas 50 de estas que no tenían certificación, la consiguieron, lo cual es un referente de mejoría de calidad. A este mismo número de empresas, que no tenía registro sanitario se les acompañó en la tramitación para obtenerlo.

La mayoría de las mipymes trabajadas por AIRD, funcionaban al margen de los controles de calidad, no sometían sus productos a prueba, por lo que no contaban con registro sanitario. En tal sentido, las empresas fueron adiestradas sobre la importancia de producir con calidad. Trabajaron junto al IIBI y el INDOCAL en los ensayos y calibración de metrología química.

Gráfica 2. Resultados del fortalecimiento de la calidad: cadena de valor de empresas de cosméticos, productos de belleza e higiene.



Fuente: Unidad Ejecutora del Proyecto

La pandemia del covid-19, fue un imprevisto que tuvieron que enfrentar y diseñar un plan para continuar. Durante la primera etapa, la más difícil debido a las medidas restrictivas, impartieron las capacitaciones y ofrecieron asistencia técnica de manera virtual, algunos microempresarios accedían desde su computadora, mientras otros se conectaban con celular.

A pesar de las circunstancias, encontraron la manera de dar continuidad al proyecto.

Visto en cifras, con esta subvención se han logrado los siguientes resultados de alto impacto:

- 216 empresas sensibilizadas y comprometidas con el proyecto.
- Más de 2,000 capacitaciones realizadas en temas de Registro Sanitario, Buenas Prácticas de Manufactura, regulaciones de USA y de la Unión Europea para exportar a esos mercados, sello de calidad, promoción comercial, gestión de la actividad exportadora, persuasión comercial, servicios de productos financieros y en bancarización/acceso al crédito, buenas prácticas de gestión financiera, sobre formalización y régimen simplificado de tributación y en cumplimiento de normas ambientales locales y en adopción de mejores

prácticas de manejo ambiental y producción limpia

- Más de 160 asistencias técnicas en la implementación de certificaciones de calidad y obtención de sello de calidad, en el desarrollo de planes de exportación, en el diseño de plan individualizado para el desarrollo/mejora de producto, en el diseño e implementación de mejoras en tema financiero, administrativo-contable y fiscal y en implementación de estrategias de economía circular.
- Unas 10 guías, instructivos de consulta y estudios que quedan para la posteridad facilitando el proceso para la obtención de registros sanitarios, obtención del sello de calidad del clúster de belleza de la AIRD y estudios de mercado sobre la demanda de productos cosméticos especializados.
- 1 programa de formación técnico-profesional para profesionales del sector con el INFOTEP para continuar formando técnicos especializados.
- 1 propuesta de valor de productos cosméticos dominicanos en mercados especializados de destino.
- 15 empresas vinculadas con distribuidores/comercializadores/salones de belleza.
- La entrega de unos 27 equipos y herramientas claves para la realización de pruebas de laboratorio en el IIBI y el INDOCAL.
- 1 plataforma de inteligencia de mercado on-line portal web bellezard.com para facilitar la comercialización de los cosméticos vía digital.
- 1 acuerdo entre AIRD y BANDEX sobre línea de préstamos a tasas blandas para el financiamiento de las exportaciones.

Otros resultados alcanzados son:

- 150 empresas con definición de análisis de diagnóstico e itinerario individualizado de participación en el proyecto.
- 55 empresas pre-auditadas en normas de Buenas Prácticas de Manufactura.
- 7 sesiones/ruedas de negocio/jornadas de análisis.

- 22 empresas vinculadas por Iniciativa de Articulación de procesadores de cosméticos con proveedores de insumos.
- 5 potenciales acuerdos/consorcios entre empresas atendidas.
- 20 empresas vinculadas empresarialmente a través de acuerdos /consorcios.
- 1 ventanilla de asistencia en gestión de trámites de la actividad exportadora.
- 30 planes de innovación en productos diseñados.
- 5 productos innovadores en proceso de desarrollo.

Universidad ISA

El Instituto Superior de Agricultura (ISA) ganó con su propuesta la subvención como parte del convenio del país con la Unión Europea para fomentar la cadena de valor de frutas procesadas, específicamente piña, mango y aguacate.

El vicerrector de Extensión y Proyectos de Universidad ISA, fue el responsable de dirigir el proyecto para las empresas beneficiarias y lideró el consorcio compuesto por la Junta Agroempresarial Dominicana (JAD), que se ocupó de la parte de comercialización; Codespa (ONG española de Cooperación para el Desarrollo) y el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (Cedaf).

La JAD desarrolló tres actividades principales: la creación de un observatorio, la capacitación en accesos a nuevos mercados donde se realizaron unos cuatro webinars sobre la actualización de las normas recientes para esos fines.

Trabajaron el diseño de los catálogos de los productos de las empresas, es decir, levantaron información de cada una de las empresas involucradas en el proyecto (misión, visión, valores y cada uno de los productos con sus descripciones) y realizaron catálogos digitales, los cuales fueron utilizados para ser incluidos en una plataforma con fines de vinculación comercial llamada Agromarket by Califrup (abreviación de calidad de frutas procesadas), la cual fue diseñada dentro del marco de esta subvención; la misma cuenta con un observatorio donde se comparte

información actualizada referente a nuevos mercados, solicitudes y actualización de normas y/o regulaciones que tienen que ver con el sector agroindustrial.

Todos los que forman parte de esa plataforma tienen acceso, sin costo, a esa información con la que pueden estar a la vanguardia de lo que ocurre en el sector en el ámbito local e internacional.

En esta plataforma todos los beneficiarios del proyecto disponen de un medio digital donde promocionan sus productos. Tiene dos modalidades, página web y app, donde las pymes poseen un usuario con acceso a una ventana de diálogo con los posibles compradores e interacción sobre la venta o adquisición de sus productos.

Asimismo, Codespa (ONG española de Cooperación para el Desarrollo), que formó parte del proyecto de ISA, se encargó del fortalecimiento organizacional de las instituciones, la asociatividad de los conjuntos productivos (asociaciones, cluster o cooperativa), consolidación de la estructura financiera de las instituciones y organizaciones, en ese sentido las mipymes recibieron apoyo en asistencias técnicas para diseños de planificación estratégica.

Mientras el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (Cedaf), abordó la parte de medioambiente y trazabilidad, impartieron capacitaciones a los empresarios pymes sobre gestión ambiental que incluía la economía circular, análisis de riesgo y producción más limpia, e implementaron un plan de monitoreo para la mitigación de riesgos medioambientales.

En manos de los empresarios mipymes queda una guía sobre el uso correcto de residuos tanto peligrosos como no peligrosos. Esto particularmente en la agropecuaria (frutas y vegetales).

Además, desarrollaron el módulo para frutas procesadas que reforzó la parte de procesamientos que no existía. También realizaron una trazabilidad que consistió en la instalación, capacitación del software 2.0 que incluía la trazabilidad para frutas frescas.

Acciones directas de ISA

Cuando ISA comenzó su labor dentro del proyecto, efectuó un levantamiento a nivel nacional con un aproximado de 79 empresas que fueron visitadas en diferentes zonas del país: Santiago, La

Vega, Mao, Azua, San Cristóbal, Peravia, Santo Domingo, San Francisco, Samaná; se quedaron las que estaban en condiciones de asumir el compromiso con el citado proyecto; un total de 57 empresas recibieron el adiestramiento.

La principal necesidad de estas empresas se centraba en la falta de conocimiento en los temas de calidad y comercialización, creación y diseño de documentación para cumplir con las normas, específicamente la Nordom 8581, sobre buenas prácticas y manufactura.

ISA como líder de la subvención que ganó, debió cumplir con un cronograma de actividades, dentro de las que se puede citar el uso de un fondo de apoyo de inversión con el que hicieron importantes donaciones a las empresas para elevar los indicadores de calidad.

Impartieron capacitaciones especializadas en calidad e inocuidad alimentaria como buenas prácticas de manufactura, manejo post cosecha, buenas prácticas de higiene y otros temas.

Diseñaron y entregaron manuales de postcosecha a cada una de las empresas beneficiarias y las instituciones involucradas. Asimismo, realizaron análisis de pesticida a las muestras obtenidas en las empresas y adiestraron a los propietarios de las que salían de rango para mejorarlos.

Durante esta actividad, enfrentaron dos casos de productos con pesticidas. A uno de estos se les hizo analíticas de toxicología para que el proveedor de esa materia prima disminuyera las dosis. El uso y exposición de los plaguicidas en alimentos puede estar relacionada con diversas enfermedades como cáncer, leucemia, parkinson, asma, neuropsicológicos y cognitivos, de ahí la importancia de aplicar la cantidad adecuada.

Otra de las actividades que desarrolló la entidad académica, fue la puesta en marcha de un fondo concursable para realizar una investigación y desarrollo de prototipos para la innovación en el sector agroindustrial; en ese sentido, desarrollaron cuatro prototipos, incluyendo una mejora en cuanto al funcionamiento enzimático para tener un mayor rendimiento del aceite de la pulpa del aguacate sin aplicar temperaturas altas para no afectar la calidad del producto, donde se puede declarar extra virgen por el proceso al que es sometido.

En este proceso también se desarrolló una película biodegradable consistente en una cobertura que se le da a las frutas para fines de exportación. Actualmente se utiliza una cera con varios componentes químicos; en este caso, el nuevo encerado biodegradable fue hecho a base de la semilla de aguacate. Se encuentra en proceso de validación y de ser aprobado será utilizado como recubrimiento para frutas frescas para exportación.

En adición, se implementó un diseño de uso cosmético utilizando cacao, macadamia, zapote, chinola, aguacate, mango, que fueron prensados en frío, cien por ciento natural, pero siguen las investigaciones para determinar su vida útil.

Desarrollaron también el prototipo de una bebida a base de frutas con ron e hidromiel, un estilo de vino.

Dieron asistencia para vincular con instituciones financieras a las empresas que estuvieran interesadas en acceder a financiamientos para ampliar su capital de producción, pero no llegaron a concretar solicitudes de préstamos.

En otro orden, se hizo una selección de unas 10 empresas, en las que se les orientó, se dio acompañamiento y se trabajaron las documentaciones para fines de la obtención del certificado, de esas a la fecha, han logrado que 4 reciban la certificación por parte del INDOCAL, las demás continúan en el proceso. Eran empresas que no contaban con documentación de su sistema de gestión y de los registros correspondientes y no tenían documentados sus procesos.

Durante la puesta en marcha de este proyecto, la universidad ISA adquirió unas 120 normas de calidad para distribuir las a los beneficiarios para ponerlos en contexto de su existencia.

Un elemento relevante, fue el sometimiento para la adquisición de 31 registros sanitarios para productos alimenticios que otorga el Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (Digemaps).

De estos a la fecha han recibido 17 certificados. Obtuvo además tres o cuatro permisos sanitarios nuevos y tres renovaciones de esos permisos. Con ONAPI se hizo el sometimiento de unas seis marcas y se obtuvo el certificado para poder hacer el registro de los productos.

El cambio de las empresas manejadas por ISA se aprecia mejor en las procesadoras. De estas, encontraron varias que no tenían baños ni vestidores y lo construyeron; procesadoras y empacadoras que no contaban con un personal fortalecido que le diera seguimiento al sistema de calidad y contrataron un personal específico para esto.

A nivel nacional no existía información que hablara del manejo post cosecha de mango, piña y aguacate, por esa razón elaboraron un manual que ahora es de uso público.

En este proyecto también se destaca la participación de la mujer. La Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos del Sol, de Villa Fundación, es un ejemplo. La misma no estaba en funcionamiento cuando fue visitada y luego de varias asistencias técnicas lograron abrir y trabajar por pedidos.

Esta empresa está compuesta por unos 50 miembros, de los cuales 26 son mujeres. Después de tener varios años cerrados volvieron a hacer intentos de operatividad, y eso fue un logro de este proyecto.

De las empresas que trabajaron junto a ISA en las asistencias técnicas y las capacitaciones, el 57 por ciento de los participantes fueron mujeres. En la parte gerencial las empresas se encontraban divididas con un 70 por ciento de hombres y 30 por ciento mujeres.

Manejo de la pandemia

La pandemia del covid-19 los acompañó durante la ejecución plena del proyecto; los empleados de empresas que debían atender algunos servicios se contagiaron y hubo que esperar que estuvieran negativos para cumplir con las actividades programadas.

Las empresas no querían abrir a visitas, otras empresas no tenían personal, otras no podían recibir capacitación porque no tenían posibilidades de respetar distanciamientos y algunas cerraron. Esta situación, hizo que la ejecución del programa de la universidad ISA demorara un año tras su inicio.

Durante la pandemia impartieron capacitaciones virtuales y las actividades que requerían agrupar personas se ofrecieron tomando en cuenta todas las medidas de seguridad anti covid. A pesar de estos inconvenientes, los representantes de la universidad ISA resaltan que fueron más los logros dejados por el proyecto.

Empresas apoyadas por el proyecto

Las empresas recibieron con gran beneplácito el acompañamiento que el proyecto ofreció. A continuación, algunos dueños de empresas mipymes relatan sus experiencias.

Ajiza

Mipymes como Ajiza Agroindustrial, completaron plenamente sus planes de trabajo asignados por consultores del proyecto, y cuentan, en la actualidad, con más capacidad para funcionar, algunas, incluso, lograron certificarse. Ajiza obtuvo la certificación ISO 9001:2015.

“Nosotros damos fe y testimonio de que trabajamos el Programa de Fomento a la Calidad y hoy ya somos una empresa con este galardón tan importante a nivel nacional e internacional. Esto significa que somos una empresa viable para el cliente porque les da seguridad de que el producto que van a recibir será de calidad”, manifestaron regocijados los dueños de esta compañía, quienes desde 1995, ofrecen el servicio de montacargas a nivel nacional, tanto eléctricos como de combustión interna (Diesel y GLP).

Parte de los clientes de esta empresa son industrias y zonas francas compuestas por extranjeros, por lo que para ellos es importante estar avalados por una certificación que les de credibilidad.

La gerente administrativa para Ajiza Agroindustrial, Indira Jiménez, destaca que se incorporaron al proyecto a principios de marzo de 2021 y en ese momento realizaron una radiografía de su empresa con miras a



organizarse para adquirir la certificación ISO. Esto, afirma, que comenzó a tener un impacto positivo en toda la compañía.

“Aunque el logro final fue la certificación, pudiéramos decir que comenzamos a tener aspectos positivos como la estandarización de todos nuestros procesos. Hoy en día, podemos decir que todas las actividades que hace la compañía están estandarizadas en los diferentes departamentos de apoyo. Además, esto trajo consigo la adopción de una cultura de calidad en todos los niveles de la organización, desde encargados de área hasta la parte operativa”, relata.

A grandes rasgos, los servicios de esta empresa han mejorado, lo indica la experiencia de sus líderes, y esto ha traído consigo un aumento de la satisfacción de los clientes. En tal sentido, el progreso de su empresa lo enumera de la siguiente manera:

- Ahora para ofrecer un servicio al cliente primero hacen un levantamiento estandarizado con toda la información que necesitan para saber qué montacargas le van a ofrecer al cliente, es decir, tienen un formato diseñado con el que cumplen uno de los requisitos de validación de la norma.
- Antes de despachar para alquilar el montacargas, aplican un checklist de calidad, un procedimiento que anteriormente no era utilizado en Ajiza y que han adoptado tras el acompañamiento del proyecto. En este procedimiento, un personal de la parte de talleres que es asignado a Calidad verifica que el equipo atendiendo al requisito del cliente y al funcionamiento de la máquina, cumple y puede ser despachado o no.
- Las evaluaciones y aplicación de encuestas a proveedores para evaluar su nivel de satisfacción con el servicio y la evaluación de rasgos antes de aceptar un nuevo proveedor es parte de las medidas diferente que están aplicando.

“Las empresas mipymes necesitan ese asesoramiento, ese acompañamiento para mejorar. Puedo decir que este ha sido uno de los mejores proyectos en los que hemos podido participar y ha traído consigo un grado mayor de cómo nos mira el cliente a nosotros. Exhortó a otras empresas medianas y pequeñas, a que busquen esa certificación porque ya no es vender u ofrecer, es tener un sello distintivo de calidad porque es lo que el cliente está exigiendo, y a nosotros este

proyecto nos ha dado esta ventaja competitiva en la industria”, confirma Indira quien dirige una empresa de 50 empleados divididos en diferentes departamentos, siendo el de Servicios Técnicos el que posee la mayor cantidad de colaboradores.

Prime SRL

Es una mipyme constituida en 1999 para el diseño e implementación de obras de Telecomunicaciones, energía renovable, obras civiles y de ingeniería en general en República Dominicana.

Se especializa en la instalación de equipos de infraestructura de telecomunicaciones (radio base, enlace de radios microonda y equipo de transmisión), asimismo en la construcción e instalación de sites de telecomunicación bajo la modalidad “Llave en mano; en el diseño e implementación de obras civiles, adecuaciones de sites; mantenimientos preventivos y correctivos e instalación de datacenters.

Sayma Feliz es propietaria de Prime SRL, empresa que ingresó al proyecto en marzo de 2021, en busca de ayuda para certificarse ya que ofrecen servicios a clientes multinacionales que están certificados con normas ISO y exigen que sus clientes, al igual que ellos, también cuenten con esta certificación.

A su empresa le fue aprobado el plan de cierre de la auditoría que le practicaron para el otorgamiento de la certificación ISO, por lo que ya se encuentran en espera de recibirla en poco tiempo.

Luego del acompañamiento de los consultores del proyecto, en Prime SRL es posible decir que, en la actualidad, cuentan con sistemas alineados y siguen procesos claros que antes desconocían.

“Es un activo valiosísimo para nuestra empresa, ha sido un cambio, una revolución para todos, desde trabajar como trabajan las pymes, centralizadas, todo en la mente de los jefes, a trabajar con procedimientos establecidos, con manuales, con formularios, con instrucciones de trabajo, digamos que nos ha permitido entender mejor a nuestro cliente, por ejemplo, por qué nos

mandaban una no conformidad, y es que necesitábamos hablar el mismo lenguaje, las ganancias han sido muchas”, subraya la empresaria de Prime.

El eslogan de esta empresa es ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, sin embargo, no tenían cómo medir ese servicio, ahora, aseguran que están conscientes de cómo ofrecerlo. Destaca el acompañamiento que recibieron de Industria, Comercio y Mipymes, el apoyo de los miembros del proyecto de quienes asegura se sintió “entendida y escuchada”.

“Nosotros necesitamos el apoyo de las autoridades y creemos que, con este proyecto, el Gobierno y la Unión Europea, están apoyando a las industrias, porque este es un sector muy competitivo, de hecho, muchas empresas comenzaron con nosotros y quedan muy pocas, solo hemos sobrevivido unas cuantas, por lo que lo único que nos protege a nosotros de competidores extranjeros que van a venir es una certificación ISO que avale nuestro servicio”, sostiene Sayma Feliz.

A esta empresa, el proyecto le suministró los consultores que los acompañaron durante todo el proceso de preparación para obtener la certificación, incluyendo, capacitaciones al personal de la empresa.

“Nosotros siempre tuvimos la intención de certificarnos, pero el desembolso de dinero que había que hacer para obtener la certificación estaba por encima de nuestras posibilidades, porque para una pyme disponer de doce mil dólares es prácticamente el capital de trabajo y poder encontrar este regalo fue vital porque era muy probable que nuestro principal cliente nos terminaría sacando por no poder competir”, indicó.

Los cambios en su empresa se hacen evidentes con las reuniones semanales que ahora sostiene el personal de trabajo para determinar actividades que les permitan avanzar en calidad; ahora cuentan con un procedimiento de gestión y traspaso de conocimientos; agregaron un plan de capacitación para los empleados, evaluación de desempeño, un plan de comunicación interna y externa, todo luego de la preparación que recibieron en el proyecto, el cual define como una revolución cultural dentro de la empresa.

“Nosotros ahora con esta certificación tendremos un mercado expandido, podremos eventualmente llegar a otros países, que es lo que nos asegura la permanencia en este mercado porque nuestros clientes son multinacionales, entonces, el que podamos ofrecer un servicio de calidad no solo en República Dominicana sino también en otros países es una ganancia que no podríamos ni siquiera describir”, manifestó la empresaria.

Laboratorio MK Cosméticos



Es una mipyme compuesta por 12 empleados. Se dedica a la fabricación de productos cosméticos capilares basados en el cuidado íntegro del cabello.

El objetivo de esta marca es desarrollarse como un gran productor de cosméticos capilares rigiéndose por los más altos estándares de calidad tanto nacional como internacional, por esa razón, Laboratorios MK participó en el Programa de Calidad para certificarse en la Norma ISO 22716, una guía de buenas prácticas de fabricación para productos cosméticos.

“El impacto de esta nueva certificación es muy positivo para nosotros porque es requerida para vender sobre todo en la parte de Europa y la idea es que podamos explorar ese mercado”, expresa Noel Ureña, gerente general de MK Cosméticos.

Siguiendo los parámetros de esta Norma evitan contaminaciones futuras de sus productos porque les exige aplicar un proceso de más rigor.

“Es un proyecto que ha contribuido mucho con las pequeñas empresas porque necesitamos cumplir con todos los procesos que hacen las grandes y para eso debemos estar certificados y es lo que el Programa de la Unión Europea nos ha ayudado, ahora podemos decir que nuestros productos cumplen con todas las normas internacionales y no tienen nada que envidiarle a ningún otro producto. Esta certificación es una garantía para que confíen más en lo que nosotros producimos. Esas son las iniciativas que necesita el país”, manifestó Ureña.

Luego de recibir acompañamiento técnico en los procesos y pasar todas las pruebas de auditorías, esta empresa se encuentra en espera de obtener la certificación que le permitirá expandirse a otros mercados. En la actualidad exportan hacia Estados Unidos, Puerto Rico, Colombia y Trinidad y Tobago.



Lisbeth González
Coromoto Quesos

“Las capacitaciones y asistencias que nos dieron nos hicieron mejorar mucho. Nos dimos cuenta de lo mal que hacíamos las cosas antes de entrar a calidad (en referencia al proyecto de Fomento a la Calidad Mipyme)”.

Dinorah Subero
Q&S Laboratorios

“Los consultores me dieron un autoexamen, como un cuestionario que me permite prepararme antes de cada auditoría con miras a obtener la certificación”.



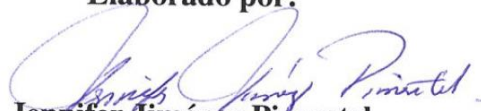
Griselda Hualdog
Panadería Griselda



“Aprendí de PML en mi producción. Que INABIE, Salud Pública, ProConsumidor lleguen a cualquier hora porque estoy preparada, y porque tengo plena conciencia de los ajustes a normas de procedimientos. Los parámetros de higiene y calidad de productos, ahora los conocemos”.

Griselda era empleada de una mueblería, y emprendió con poco conocimiento del manejo de su negocio. Por esa razón, agradece las capacitaciones y servicios que recibió en el proyecto, los cuales califica como un gran empuje para su emprendimiento, ya que ahora, afirma, camina hacia objetivos claros.

Elaborado por:



Jennifer Jiménez Pimentel

Encargada de Planificación

Aprobado por:



Miguel Iván Palmers

Director de Planificación y Desarrollo