

FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES

ABSTRACTO DEL PROYECTO

I. DATOS BASICOS DEL PROYECTO

Título: Programa para la implantación de sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental en las pequeñas y medianas empresas en Venezuela

País: Venezuela

Agencia Ejecutora: Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA)

Financiamiento: FOMIN—Facilidad de Recursos Humanos: US\$ 1,380,300 (50%)
Contrapartida Local: US\$ 1,380,300 (50%)
Total: US\$ 2,760,600

Fecha de la Solicitud: Julio 2000

II. ANTECEDENTES

- 2.1 En Venezuela, el sector de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) representa el 94% de las empresas industriales del país y aporta el 45% del empleo a la masa trabajadora nacional, haciéndose imperativo apoyar el desarrollo de las mismas a fin de acelerar y consolidar el crecimiento económico nacional. Las PyMEs tienen la necesidad de transformar y modernizar sus sistemas de gerencia, administración y producción para enfrentar la competencia en el nuevo contexto de apertura externa y de liberación de los precios y mercados. En estas condiciones, sus posibilidades de desarrollo dependen de su propia capacidad para la creación de ventajas competitivas, que a su vez estén en función del conocimiento tecnológico incorporado al proceso de gestión y producción de la empresa.
- 2.1 Con el fin de apoyar a las PyMEs venezolanas en un marco internacional de globalización e incremento de la competencia, se hace necesario proveerlas de las herramientas que le permitan su inserción en el mercado internacional. La competitividad empresarial, tan importante para el éxito de los sistemas de mercado, exige ahora una mejora substancial del desempeño en áreas críticas tales como la calidad, los costos, el suministro confiable y los plazos de entrega del producto y del servicio. En consecuencia, un apoyo importante a la industria venezolana a través de sus PyMEs consistiría en ayudarlas a mejorar su eficiencia con sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y sistemas de gestión ambiental. Estos sistemas no sólo ayudan a promocionar los productos y a

aumentar su acceso a los mercados, sino que además colaboran en mejorar los procesos de producción y, por lo tanto, mejoran la competitividad de las empresas que los utilizan. Este apoyo sería en adecuación con el recién firmado convenio de promoción de las actividades de certificación de la calidad de las PyMEs suscrito entre FEDEINDUSTRIA y FONDONORMA.

- 2.2 Las series ISO 9000 e ISO 14000 (adoptadas como Normas Venezolanas COVENIN) fueron elaboradas para apoyar el establecimiento de la capacidad empresarial en materia de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y de sistemas de gestión ambiental, respectivamente. La conformidad con estas normas certifica que una empresa ha puesto en marcha un sistema documentado de gestión de la calidad y de gestión ambiental y puede demostrarlo mediante un control subsiguiente. La conformidad no certifica la calidad de los productos, el proceso o el desempeño ambiental, pero puede ofrecer mayor confianza a los compradores, y entrega al empresario instrumentos para el mejoramiento continuo del desempeño de su empresa.
- 2.3 La implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad (ISO 9000) y sistemas de gestión ambiental (ISO 14000) constituye un factor clave y determinante en el aumento de la competitividad y la calidad de la industria de los países industrializados. La industria venezolana no ha sido ajena al auge extraordinario de las normas de la serie ISO 9000: 218 empresas certificadas a diciembre de 1999. Considerando que existe más de 23.000 PyMEs en Venezuela, las PyMEs representan un porcentaje relativamente bajo de empresas con certificación de sus procesos de producción. Sin embargo, ese número es superior al observado en otros países de la región, por lo que el apoyo del FOMIN en un mercado con relativa mayor demanda por estos servicios aumenta su relevancia. Además, Venezuela tiene una larga e importante historia en el área de las normas.
- 2.4 Sin embargo, el avance en la implantación de estas normas en Venezuela enfrenta ciertos desafíos, tales como los costos elevados de implantación, la falta de conocimiento de la gerencia de las PyMEs sobre el impacto positivo de las normas y procesos de gestión, la debilidad institucional de las PyMEs para una efectiva implantación y evaluación de los sistemas y la certificación de los mismos a precios accesibles, que se puede compensar, en parte, por el trabajo realizado por CONINPyME, a través del Programa de Formación de Consultores, el cual está siendo financiado también por el FOMIN.
- 2.5 En conclusión, las PyMEs mejorarán su capacidad productora y exportadora en la medida que logren implementar 'Sistemas de Aseguramiento de la Calidad', lo cual les serviría de ayuda para: (i) Mejorar su desempeño, coordinación y productividad; (ii) Concentrar sus esfuerzos en los objetivos de la empresa y las expectativas de sus clientes; (iii) Lograr y mantener la calidad de sus productos, satisfaciendo las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes, en un proceso

de mejoramiento continuo; (iv) Evidenciar a sus clientes reales y potenciales la capacidad que posee; (v) Abrirse nuevas oportunidades de mercado o mantener el mercado que ya posee; (vi) Alcanzar su certificación por terceras partes.

III. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

- 3.1 Beneficiarios incluirán 440 pequeñas y medianas empresas que implantarán normas internacionales, 120 auditores internos y externos capacitados para brindar asesoría de alta calidad y fundamental para el éxito de las PyMEs.

IV. OBJETIVOS, COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO

A. Objetivo:

- 4.1 El presente proyecto tiene como objetivos generales: (i) Concienciar a las PyMEs sobre la importancia de la implantación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, y de sistemas de gestión ambiental como estrategia para incrementar su productividad y competitividad en el entorno comercial actual. (ii) Formar auditores internos en las empresas y auditores externos, a fin de contar con la base técnica requerida para la implantación y evaluación de los sistemas de gestión mencionados anteriormente. (iii) Brindar asistencia técnica a las PyMEs para la implantación de sistemas en concordancia con las normas ISO 9000 e ISO 14000. (iv) Llevar a cabo 400 implantaciones ISO 9000 y 40 en ISO 14000 de los sistemas en las PyMEs como instrumentos de mejoramiento continuo.

B. Componentes y actividades:

- 4.3 Para alcanzar los objetivos generales mencionados se propone un programa de cuatro años, el cual tendrá cuatro componentes específicos:

Componente 1: Concienciación de empresarios PyMEs:

- 4.4 Esta fase se cumplirá durante los dos primeros años del proyecto, a través de la realización de 9 conferencias (5 conferencias durante el primer año y 4 durante el segundo año, de cuatro horas de duración cada una, con capacidad aproximada de 35 personas, en 6 ciudades - Caracas, Valencia, Barquisimeto, Maracaibo, Puerto Ordaz y Barcelona). A tal efecto, se formarán 8 conferencistas (ISO 9000 e ISO 14000), mediante su participación en un curso de 2 días (8 horas diarias).

Componente 2: Formación de auditores externos y auditores internos

- 4.5 Esta fase se cumplirá mediante la realización de cursos (con capacidad máxima de 20 participantes), de la siguiente forma: Auditores externos (ISO 9000: 2 cursos de 120 horas de duración cada año durante los 2 primeros años; ISO 14000: 1 curso de 120 horas de duración cada año por 2 años); Auditores internos (ISO

9000: 2 cursos de 96 horas de duración cada año por tres años; ISO 14000: 1 curso de 64 horas de duración cada año por 3 años).

- 4.6 El proyecto contratará a una firma consultora extranjera que definirá el nivel mínimo de los consultores y auditores, requerido por los mercados internacionales. FONDONORMA, con su experiencia en capacitación de auditores, abastecerá los cursos.

Componente 3: Asistencia técnica y financiera para implantar sistemas de gestión de calidad y del medio ambiente en las PyMEs

- 4.7 FONDONORMA, como organismo de certificación y en cumplimiento con lineamientos internacionales, no presta servicios de consultoría. En consecuencia, para la implantación de los sistemas ISO 9000 e ISO 14000 (ISO 9000 en 400 empresas e ISO 14000 en 40 empresas) se prevé la contratación de una empresa consultora, de acuerdo a las reglas del Banco y sobre la base de un financiamiento compartido, por un período de 15 meses. Dicha empresa coordinará el proceso de implantación de los sistemas, mediante el cual el proyecto financiará 50% de los costos de consultoría comprada por las empresas participantes en el mercado venezolano de asesoría ISO 9000 y 14000. Los consultores realizarán 8 visitas a cada empresa por un período de 8 meses (la primera visita de dos días de duración y las siete restantes de un día de duración).

Componente 4: Comunicación

- 4.8 Las actividades enumeradas anteriormente, así como las de capacitación y certificación, requieren un instituto de normalización capaz de proveer los servicios críticos para la competitividad de las PyMEs del país. En primer lugar, las actividades previamente descritas llevan asociada una importante actividad de edición. En segundo lugar, se incluye la publicidad del proyecto por distintos medios. En tercer lugar, el fortalecimiento de la capacidad informativa de FONDONORMA para brindar información adecuada y rápidamente a las PyMEs del país que desean implantar sistemas de gestión o que necesitan información normativa relativa a mercados extranjeros.

V. COSTO Y FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

- 5.1 El costo total del proyecto asciende a US\$2.760.600. FOMIN aportará, con carácter no reembolsable, US\$1.380.300 representados en su ventanilla de recursos humanos. La contraparte asumirá los US\$1.380.300 restantes.

VI. ORGANISMO EJECUTOR

- 6.1 Localizada en Caracas, Venezuela, el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA) es una organización privada sin fines de lucro. Se estableció en 1973 con el propósito de llevar a cabo y promover

las actividades de normalización y certificación de la calidad en Venezuela. FONDONORMA cuenta con una política de la calidad, según la cual la Organización debe "Prestar servicios, en materia de normalización y certificación de la calidad dentro del marco de las normativas y de los esquemas nacionales e internacionales, orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes, asociados y relacionados, fundamentado en la ética, el profesionalismo y la transparencia, que contribuya al mejoramiento de la calidad y al desarrollo de la competitividad de las empresas oferentes de bienes y servicios".

- 6.2 Como aval a las actividades realizadas por FONDONORMA, a continuación se destacan algunos aspectos que respaldan la competencia y reconocimiento de la Organización: FONDONORMA está acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Venezuela (SENORCA) como organismo de certificación de productos y de sistemas de la calidad como resultado de su estricto cumplimiento con los criterios y directrices aceptados a nivel internacional; FONDONORMA es el principal Organismo de Certificación de Productos de Venezuela; FONDONORMA es el único organismo de certificación en Latino América que ha sido acreditado por COFRAC (Francia) y por INMETRO (Brasil), siendo ambos organismos miembros del International Accreditation Forum (IAF); El personal auditor de FONDONORMA ha sido calificado y certificado por organizaciones de renombre internacional, tales como, AFNOR (Francia), BSI (Reino Unido), DGQ (Alemania) y EOQ (Europa); FONDONORMA es el Organismo Miembro por Venezuela en la International Organization for Standardization (ISO).

VII. RESULTADOS ESPERADOS

- 7.1 Se esperan del proyecto los siguientes resultados específicos: (i) Concienciar al sector de los PyMEs sobre la importancia de la implantación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, y de sistemas de gestión ambiental como estrategia para incrementar su productividad y competitividad en el entorno comercial actual. (ii) Formar a 120 auditores internos en las empresas y auditores externos, a fin de contar con la base técnica requerida para la implantación y evaluación de los sistemas de gestión mencionados anteriormente. (iii) Brindar asistencia técnica a 440 las PyMEs para la implantación de sistemas en concordancia con las normas ISO 9000 e ISO 14000.

VIII. PUNTOS RELEVANTES

- 8.1 Durante la fase de diseño de la operación se analizará el mecanismo de ejecución que tendrá el Programa, para garantizar una estructura eficiente de prestación de los servicios previstos así como de llegada a las empresas beneficiarias y que cumpla con las normas y procedimientos del Banco al respecto.
- 8.2 Adicionalmente, el equipo de proyecto concentrará su atención sobre los siguientes puntos: (i) la coordinación de las actividades contempladas con los

programas de cooperación técnica bilateral y multilateral vigentes en Venezuela, en particular CONINPYME; (ii) la organización y el esquema de ejecución de las actividades.

IX. RECOMENDACIONES

- 9.1 El compromiso total de la gerencia de las empresas es crítico para el éxito de la implantación de sistemas, y más adelante del proyecto. Por este motivo, el equipo del proyecto propone que las empresas que desean participar en el proyecto demuestren el compromiso de la gerencia así como de la plantilla para dedicar el tiempo necesario para llevar a cabo las actividades.
- 9.2 El presupuesto del proyecto necesitará una atención particular durante la fase de diseño para asegurar la disponibilidad de los recursos. Se pondrá de relieve la imposibilidad de utilizar los recursos del FOMIN para la certificación de las empresas participantes.

X. PLAZO DE PREPARACIÓN Y ANÁLISIS

- 10.1 Una vez este abstracto este aprobado, el equipo de proyecto iniciará la misión de observación dentro de un plazo de un mes. Por lo tanto, se prevé un plazo de tres meses para la preparación del documento para aprobación del Comité de Donantes.