

PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADERO Y MANUFACTURAS

“Calidad para la internacionalización”



Lima - 2012





Contenido



La empresa y el mercado de hoy



Nuestro cliente y sus necesidades



Programa Exporta Perú BPMM: Fase II



Conclusiones

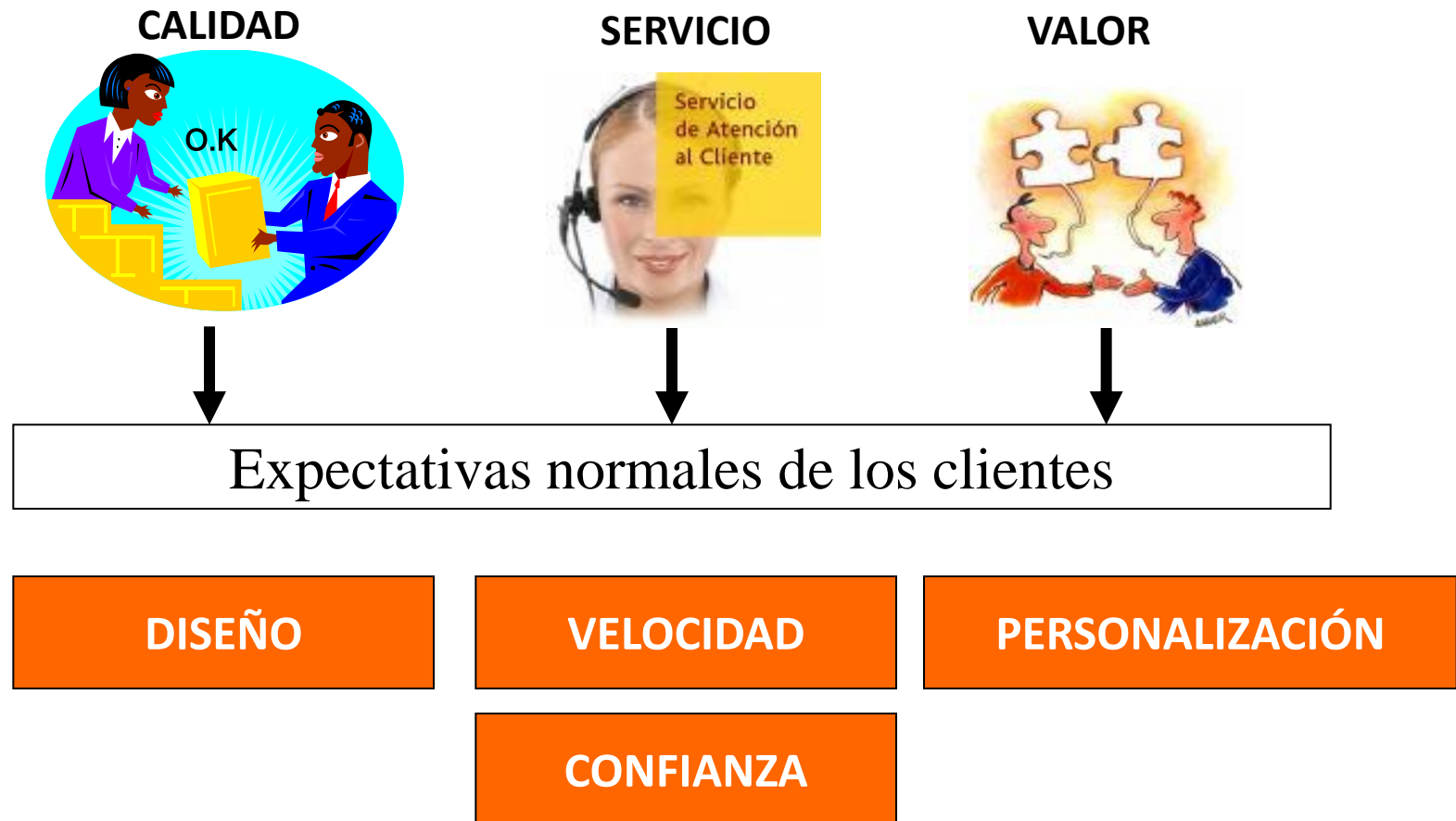


¿Dónde está nuestra empresa?





Nuestro cliente y sus necesidades



El cliente puede visitar a varios proveedores con un sólo clic.
Los clientes tienen mayor conocimiento y buscan respuestas competitivas.



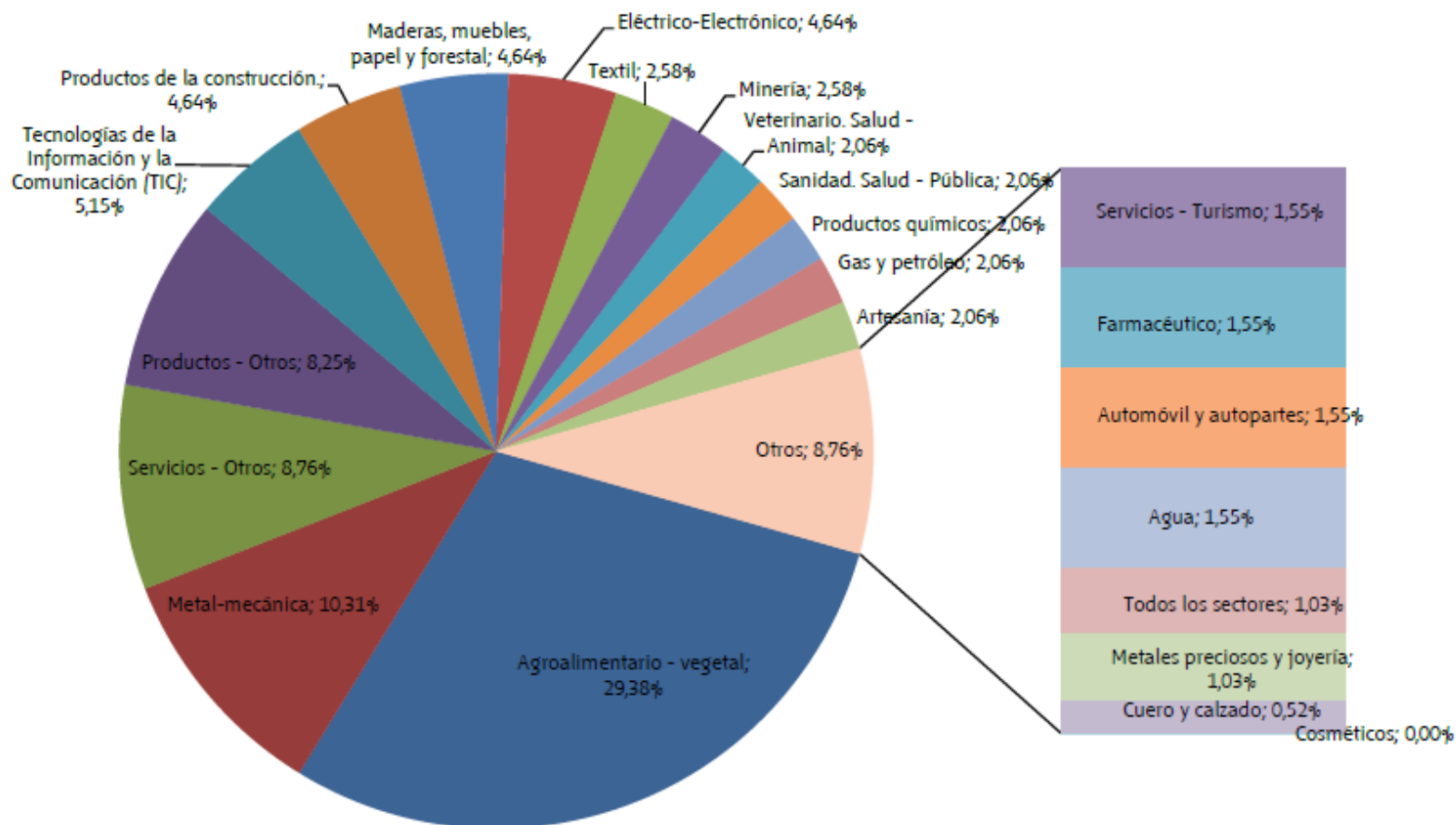
¿Cómo generar confianza en el cliente?

Demos un vistazo al mercado, lo que exigen los clientes de hoy!

*Estudio realizado por Proyecto Inca a fines del 2010
(financiado por el MEF y AENOR)*



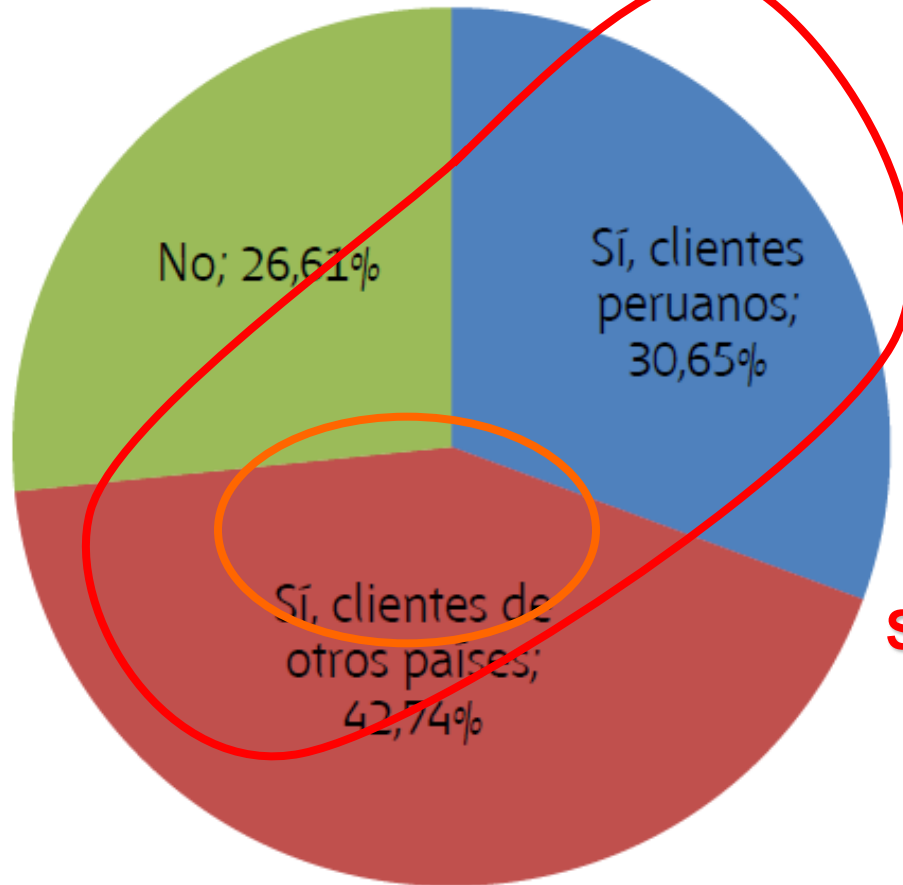
Encuesta 100 empresas



Encuesta realizada por el Proyecto Inca (MEF-AENOR) - 2010



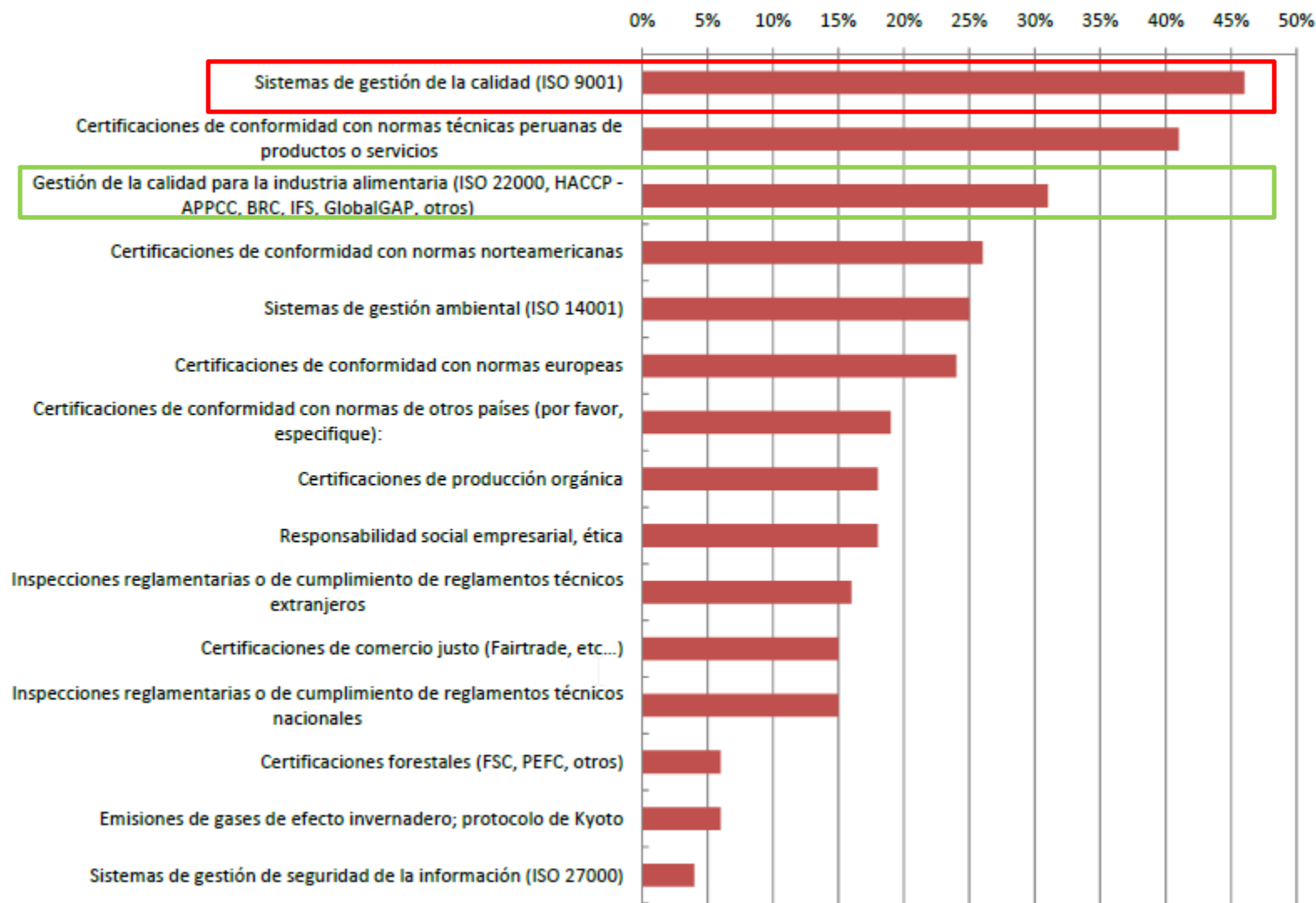
¿Le exigen sus clientes que certifique sus productos o servicios?



Sí exigen: 73.39% !!

Encuesta realizada por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)

¿Qué tipo de certificaciones solicitan los clientes?

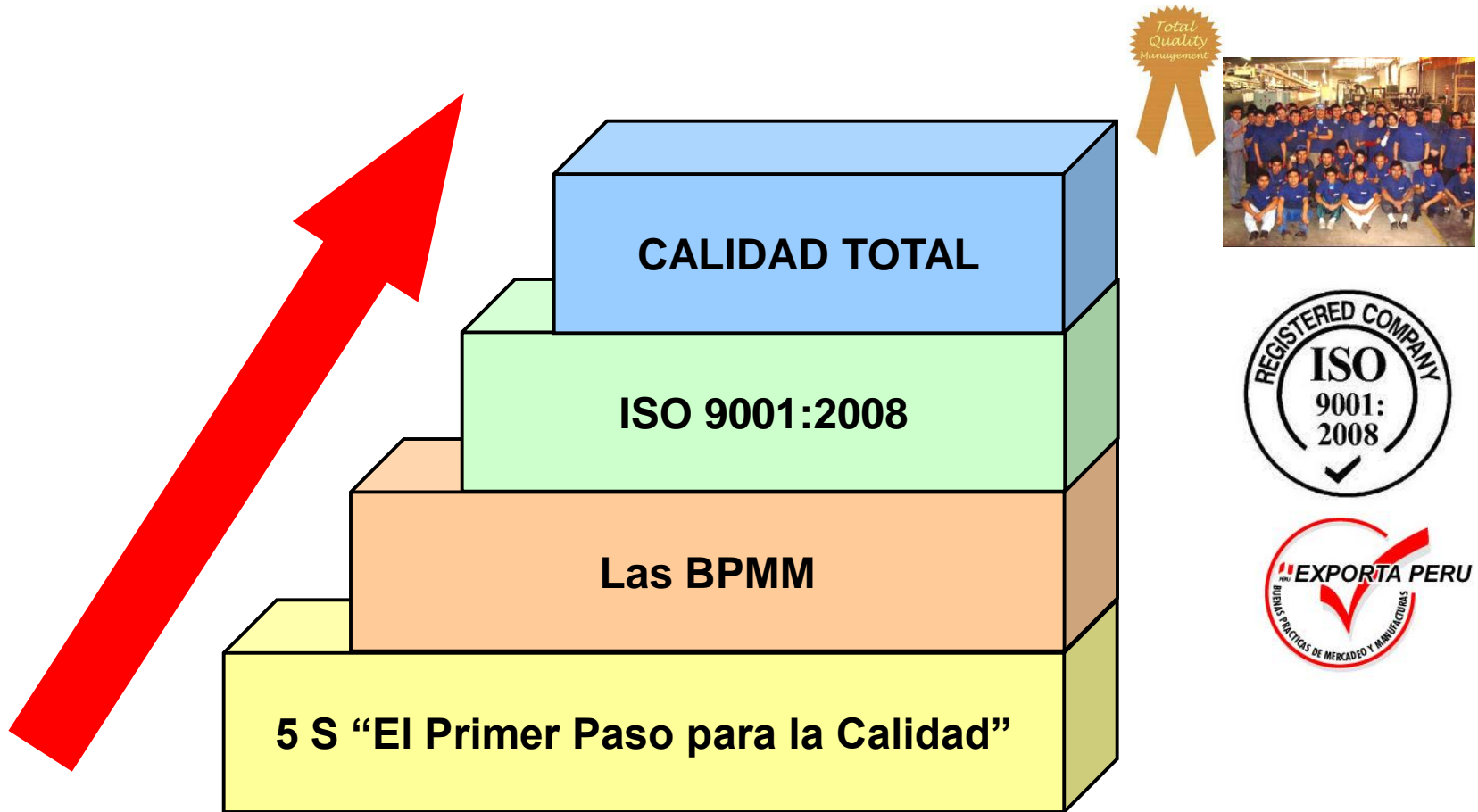


Encuesta realizado por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)

¿Qué opinan...?



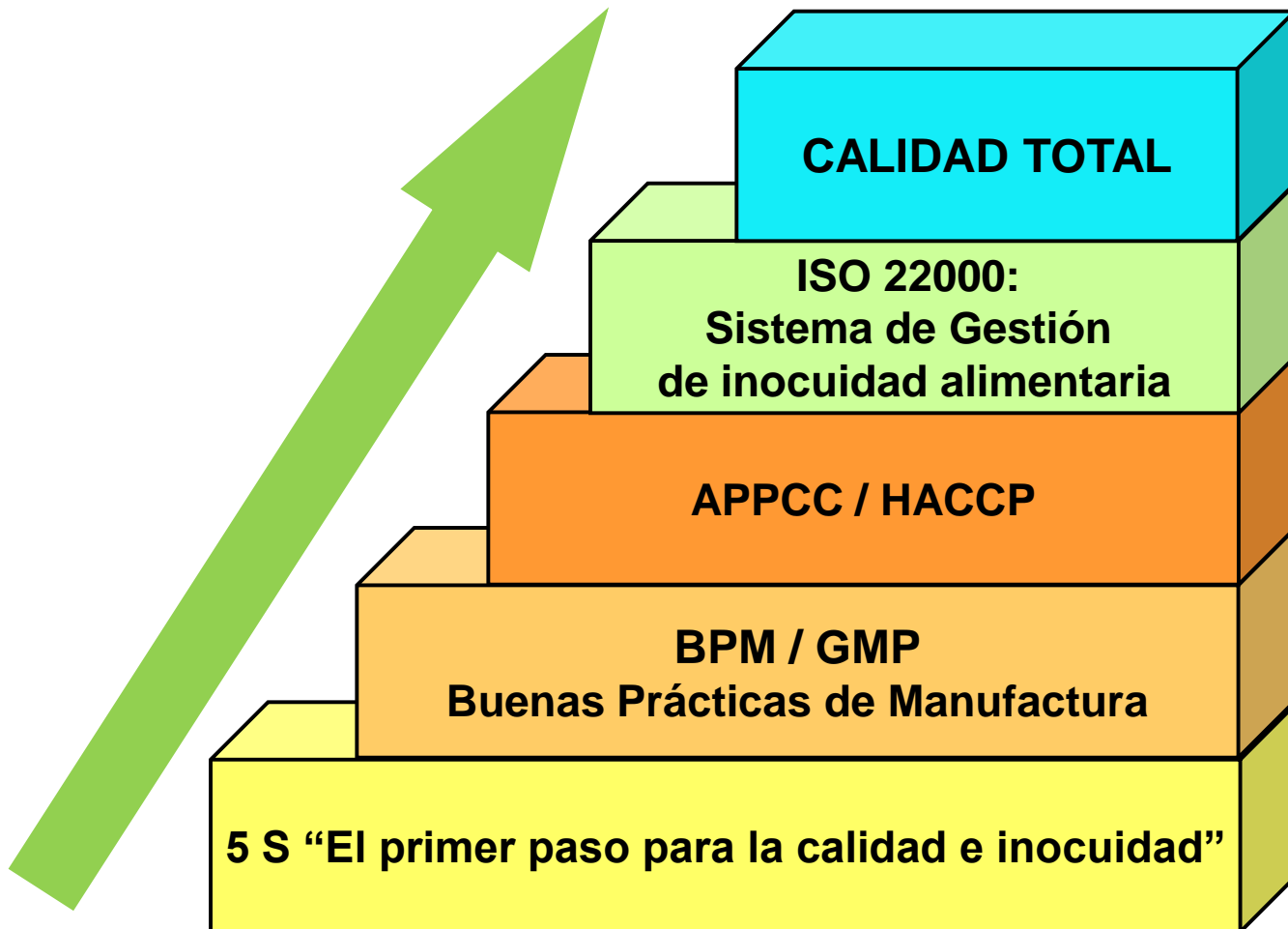
Camino a la excelencia



Estamos en la era de la información y del conocimiento: **La importancia del ser humano en las organizaciones.**

Camino a la excelencia

Sector agroindustria



ROTA EXPORTADORA

Camino a su internacionalización.



3 TERCERA FASE Asistencia empresarial

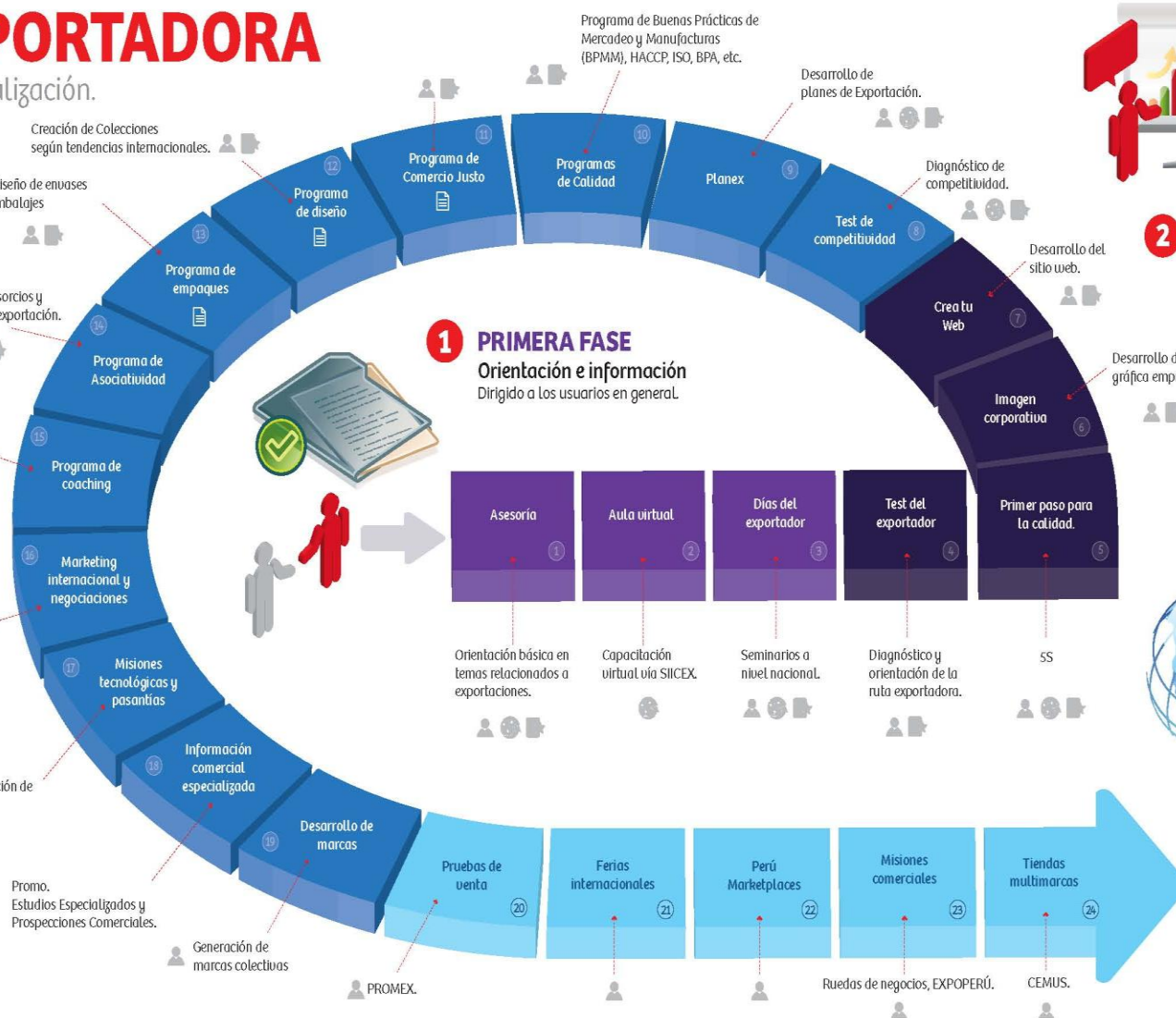
Dirigido a los exportadores en proceso y a los exportadores.

Mejora la gestión de ventas y negociaciones internacionales.

Innovación e implementación de mejoras.



www.siicex.gob.pe/rutaexportadora



FORMA DEL SERVICIO

- Personalizado
- Via web
- Material físico

Dirigido a sectores exportadores que apliquen al programa.

Fuente: PromPerú | Infografía: Graffiti



PROGRAMA EXPORTA PERÚ - BPMMM



OBJETIVO DEL PROGRAMA

- Este programa tiene como objetivo:
 - **desarrollar en las empresas participantes, las bases para un proceso de mejora,**
 - **incidiendo en un cambio cultural, que lleve a la empresa a realizar una gestión más competitiva;**
 - **e incursionar a nuevos sistemas de mejora.**

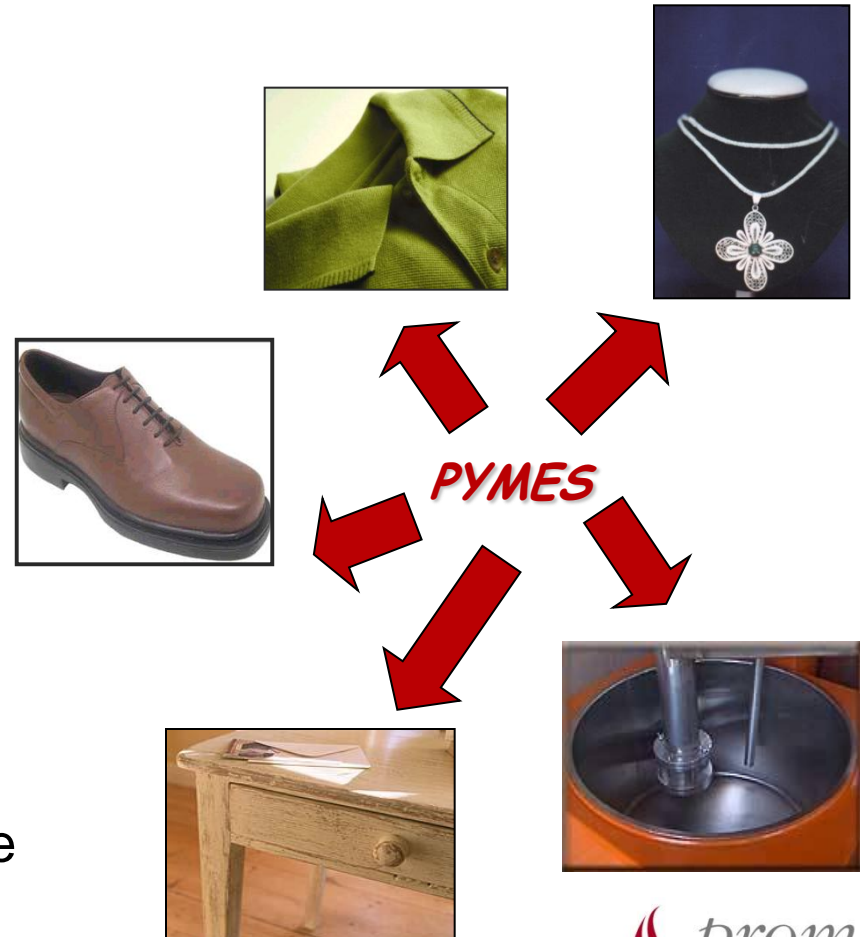




DIRIGIDO A:

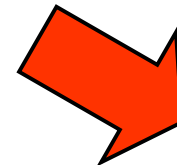
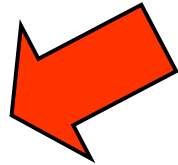
PYMES exportadoras o con potencial exportador, de los sectores:

- ❑ Textil y confecciones
- ❑ Cuero, calzado y accesorios
- ❑ Muebles y maderas
- ❑ Manufacturas diversas
- ❑ Joyería (Sólo fase I, para fase II: sujeto a evaluación)





FASES DEL PROGRAMA



FASE 1:

5S

**“El primer paso para la
calidad”**

FASE 2:



**Implementación del
Sistema de Gestión
de Calidad BPMM**

Las 5 S: “El Primer paso para la calidad”



5° SHITSUKE -
DISCIPLINA

4° SEIKETSU - MANTENER

3° SEISO - LIMPIAR

2° SEITON - ORDENAR

1° SEIRI - CLASIFICAR



Antes



DESPUÉS



Antes



DESPUÉS



DESPUÉS

Antes



Antes



DESPUÉS



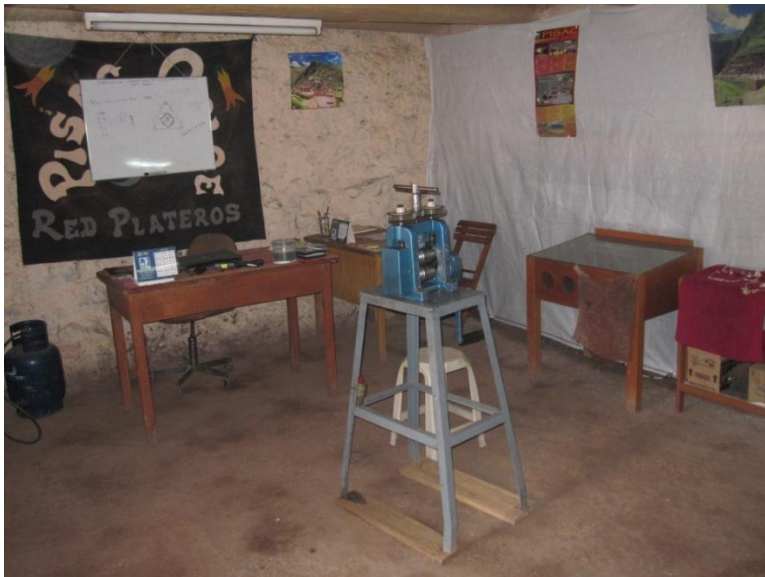
Antes



DESPUÉS



Antes



DESPUÉS

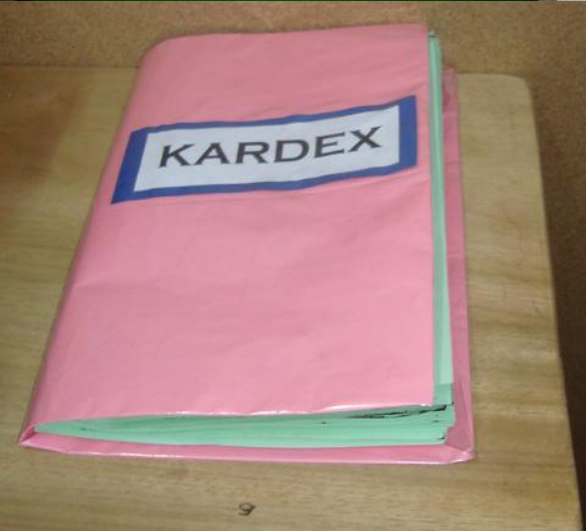


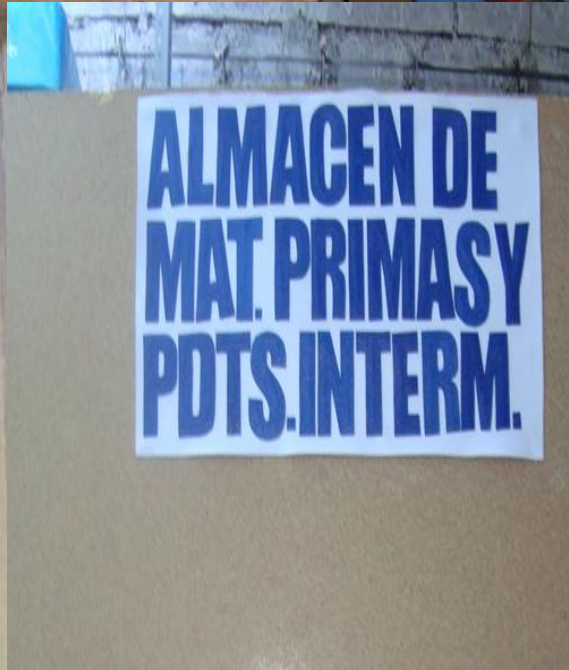
Antes



DESPUÉS







5S: “La guerra contra el desperdicio”



Sobre-Producción



Tiempo de espera



Transporte



Sobre-Procesamiento ó Procesos Inapropiados



Inventarios Innecesarios



Movimientos Innecesarios

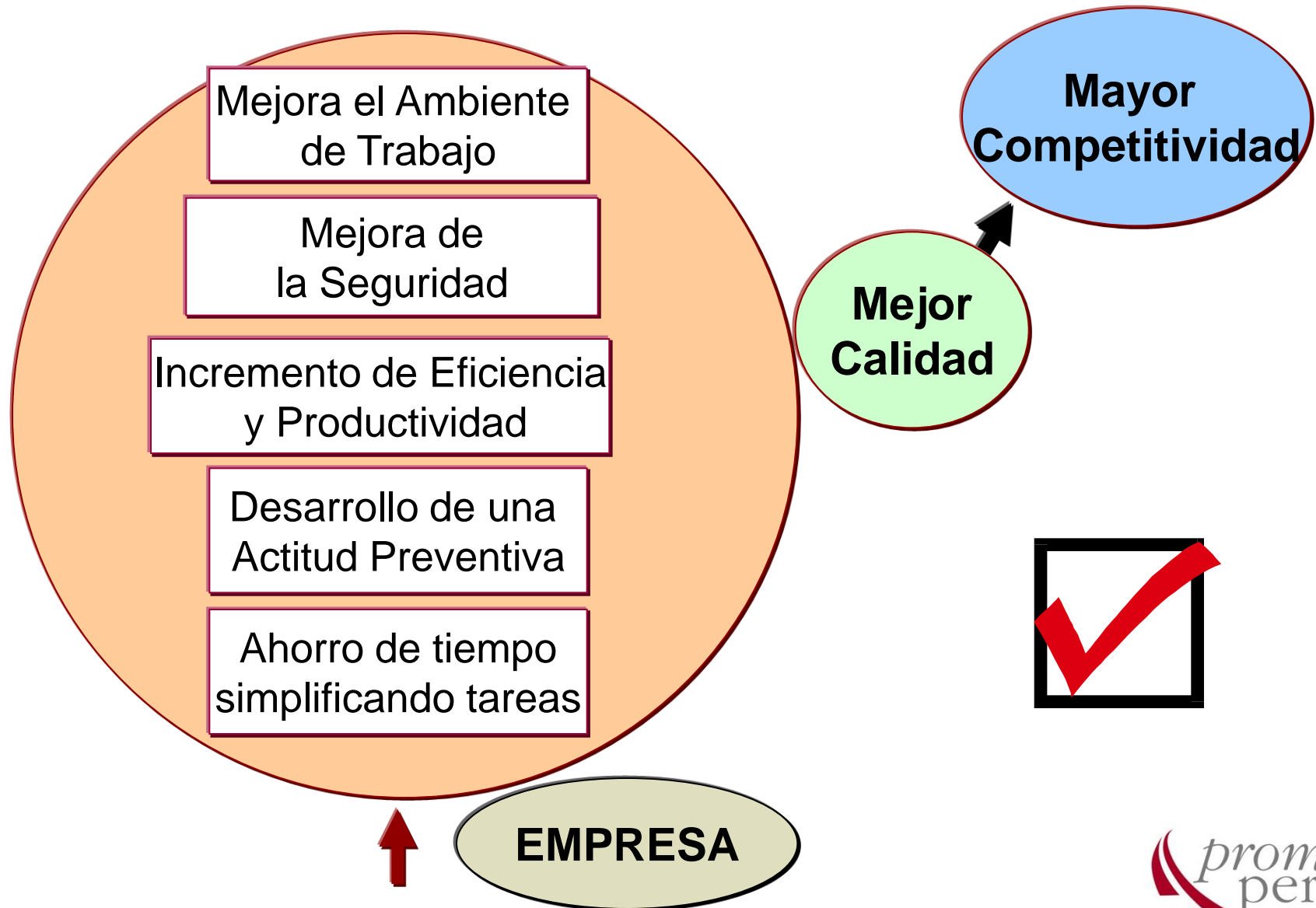


Defectos



7 tipos de desperdicios o mudas

Beneficios de este primer paso...



Beneficios tangibles

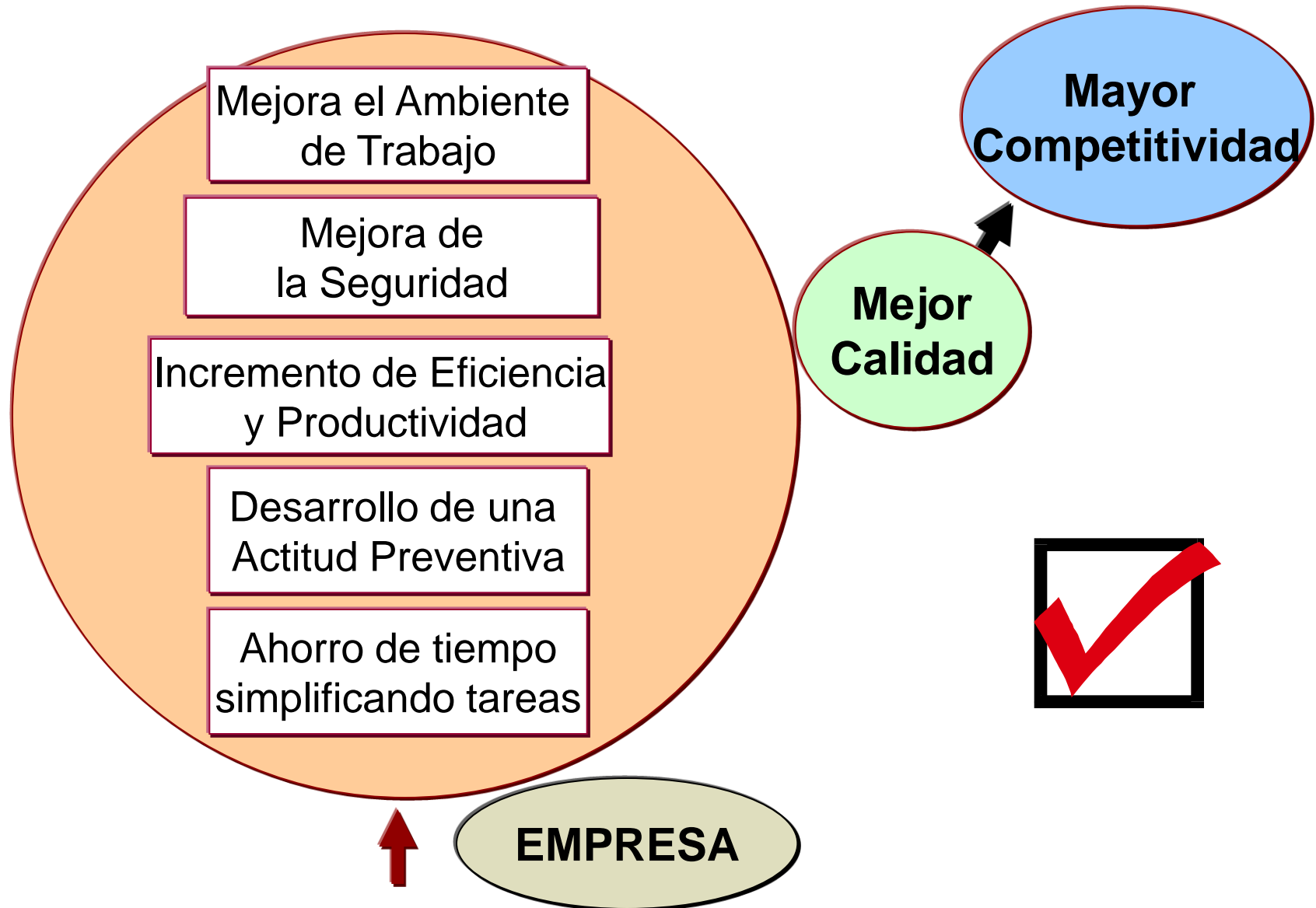
PRODUCCION:

- Reducción del inventario: hasta un 95%.
- Hasta un 85% en la reducción de existencias de materiales.
- Espacio ganado en el área: hasta un 60%

OFICINA

- Reducción de tiempo de búsqueda de documentos: hasta un 90%.
- Espacio ganado: hasta un 40%

Beneficios de este primer paso...





CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES FASE I (5S)

- De las sesiones de capacitación grupal en aula:

Módulo	Tema	Hrs
I	Clasificación y descarte	3
II	Orden y Limpieza	3
III	Estandarización y Disciplina	3
IV (Nuevo)	Mejora Continua de las 5S: Formación de Auditores 5S	4
Clausura	Evaluaciones finales y entrega de constancias	3
Total (hrs)		16

Las capacitaciones involucran a **Gerente y trabajadores.**



CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES FASE I (5S)

- **De las visitas a las empresas:**
 - Cada empresa participante, recibe un mínimo de 40 hrs de consultoría, entre visitas de seguimiento y asesoría en sus instalaciones.
 - Asimismo, recibe visitas periódicos de evaluación en la implementación del programa.





FASE 2:



“Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según las [BPMM](#)”



¿Qué son las BPMM?

Requisitos básicos de gestión de la calidad que buscan establecer:



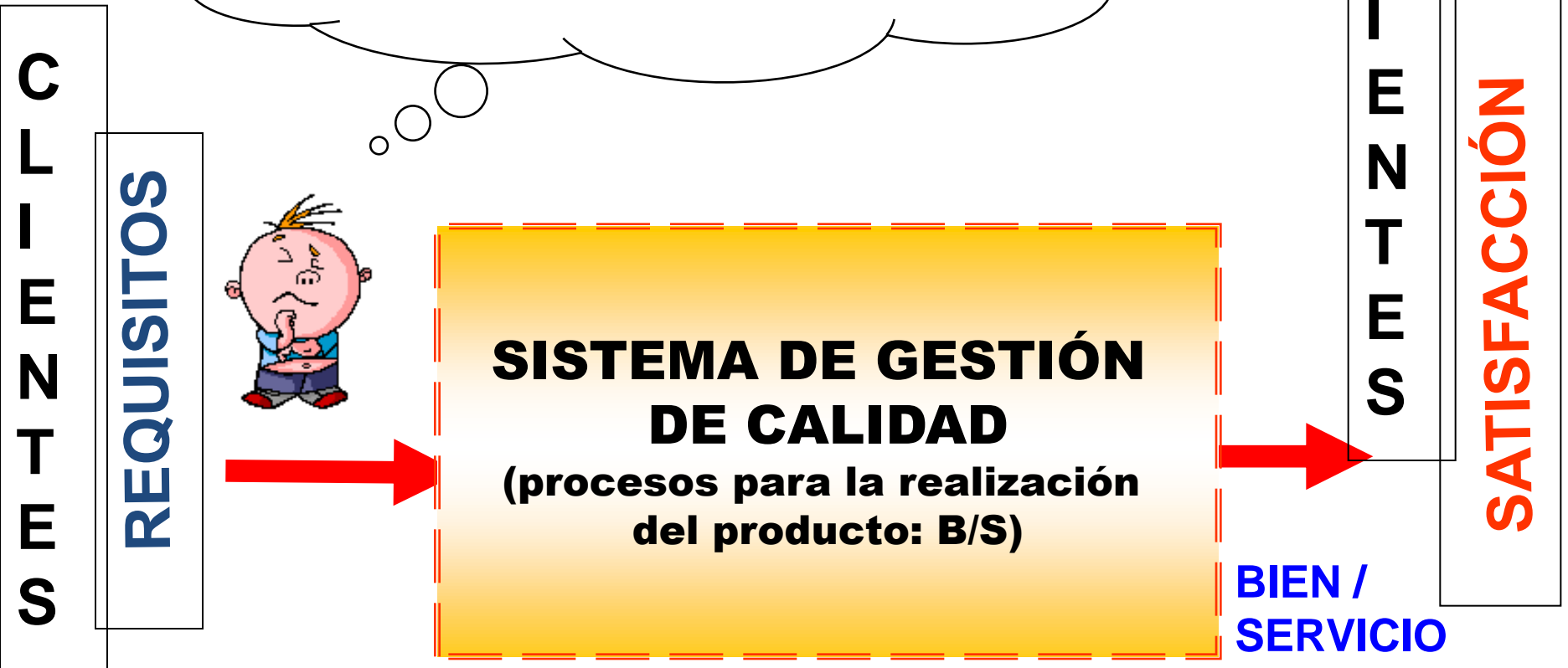
Estilo de trabajo definido, conocido, compartido y practicado por todos en la organización

=

Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Objetivo: Satisfacción del cliente



Premisas importantes para implementar un Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ La adopción de un SGC debe ser una decisión estratégica.
- ✓ No es el propósito uniformizar la estructura de trabajo de la organización o la documentación.
- ✓ Los requisitos de las BPMM son complementarios a los requisitos para los productos.



Requisitos de las BPMM





Normas en las que se basa las BPMM

- NTP-ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Buenas Prácticas de Manufactura. Requisitos.
- Códigos de conducta aplicados por empresas manufactureras y comerciales de EEUU y Europa
- Experiencias nacionales.



Principios de las BPMM

1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para tomar decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores



Enfoque de procesos para gestionar la calidad

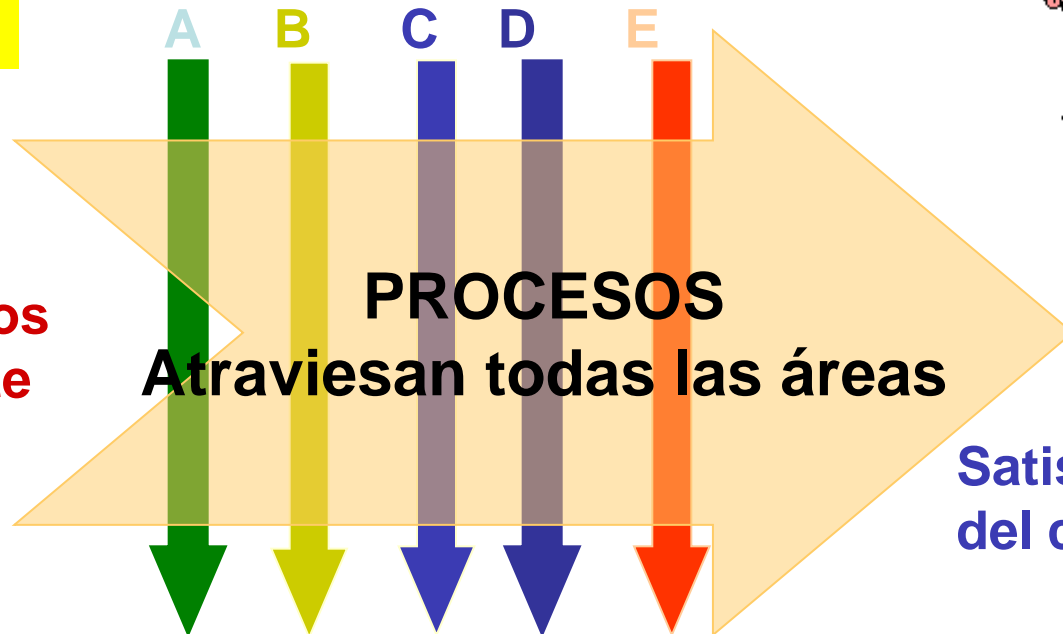
VISION DE PROCESOS



Requisitos de Cliente

DEPARTAMENTOS / AREAS

A B C D E



PROCESOS

Atraviesan todas las áreas



Satisfacción del cliente

VENTAS

DISEÑO

COMPRAS

PRODUCCION

ADMINISTRACION



COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO



¿Cómo se construyen y aplican las BPMM ?

Estandarización de procesos

COMPROMISO Y ACTITUD PARA HACER LAS COSAS



Escribir lo que hacemos



Hacer lo que hemos escrito



Registrar lo que hacemos

Verificar si cumplimos con lo planificado



Actuar sobre la diferencia (Mejorar)



Beneficios internos al implementar las BPMM



- Establecimiento de una política y objetivos de calidad.
- Estandarización de los procesos.
- Establecimiento de indicadores que sirven para monitorear la eficacia de la gestión.
- Reducción de costos.
- Mejoramiento de los canales de comunicación interna.
- Compromiso del personal con la calidad y la mejora continua.
- Mejora de las competencias del personal a través de los programas de capacitación.

Beneficios externos al implementar las BPMM



- Incremento de la satisfacción al cliente
- Base sólida para un crecimiento sostenido al momento de exportar en un mercado abierto, competitivo y globalizado.



Marca Exporta Perú

Otorgada a las empresas que demuestren que tienen implementadas las “Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas”





Beneficios de la Certificación

- Diferenciación.
- Mayor poder de negociación.
- Mejor imagen de la empresa (reduce la desconfianza de los clientes)
- Incrementa las oportunidades de mercado, es una ventaja competitiva



Permite demostrar con **evidencias objetivas** el compromiso con la calidad, el compromiso con los clientes.



CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES

FASE II

COMPONENTE	Sesión	Actividad	Tema	Hrs.
1. Organización para la calidad	1	Seminario	Requisito 4.1 Organización	4
		Taller	Requisito 4.1 Organización	3
	2	Seminario	Requisito 4.3 Control de Documentos	4
		Taller	Requisito 4.3 Control de Documentos	3
	3	Seminario	Req. 4.2 Instalaciones y Req. 4.4 Personal	4
		Taller	Req. 4.2 Instalaciones y Req. 4.4 Personal	3



CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES

FASE II

COMPONENTE	Sesión	Actividad	Tema	Hrs.
2. Gestión de procesos operativos e inspección	4	Seminario	Req. 4.6 Planificación Parte 1	4
		Taller	Req. 4.6 Planificación Parte 1	3
	5	Seminario	Req. 4.6 Planificación Parte 2	4
		Taller	Req. 4.6 Planificación Parte 2	3
	6	Seminario	Req. 4.7 Inspección	4
		Taller	Req. 4.7 Inspección	3
	7	Seminario	Req. 4.8 Mantenimiento y Req. 4.9 Higiene y Seguridad	4
		Taller	Req. 4.8 Mantenimiento y Req. 4.9 Higiene y Seguridad	3
3. Mejora continua	8	Seminario	Req. 4.10 Auditoria y 4.11 Mejora	4
		Taller	Req. 4.10 Auditoria y 4.11 Mejora	3



CONTENIDO DE LAS CAPACITACIONES FASE II

COMPONENTE	Actividad	Tema	Hrs.
4. Mercadeo Internacional y Finanzas	Seminario	Costos y presupuestos / Análisis Financiero	4
	Seminario	Proyección exportadora	4
	Seminario	Logística exportadora	4
	Taller	Costos exportación	3
	Taller	Análisis financiero	3



METODOLOGÍA Y DURACIÓN DEL PROGRAMA

- Capacitaciones grupales.
- Visitas de seguimiento y consultoría en el puesto de trabajo.
- Evaluaciones de avance en la implementación.
- Evaluación Final.

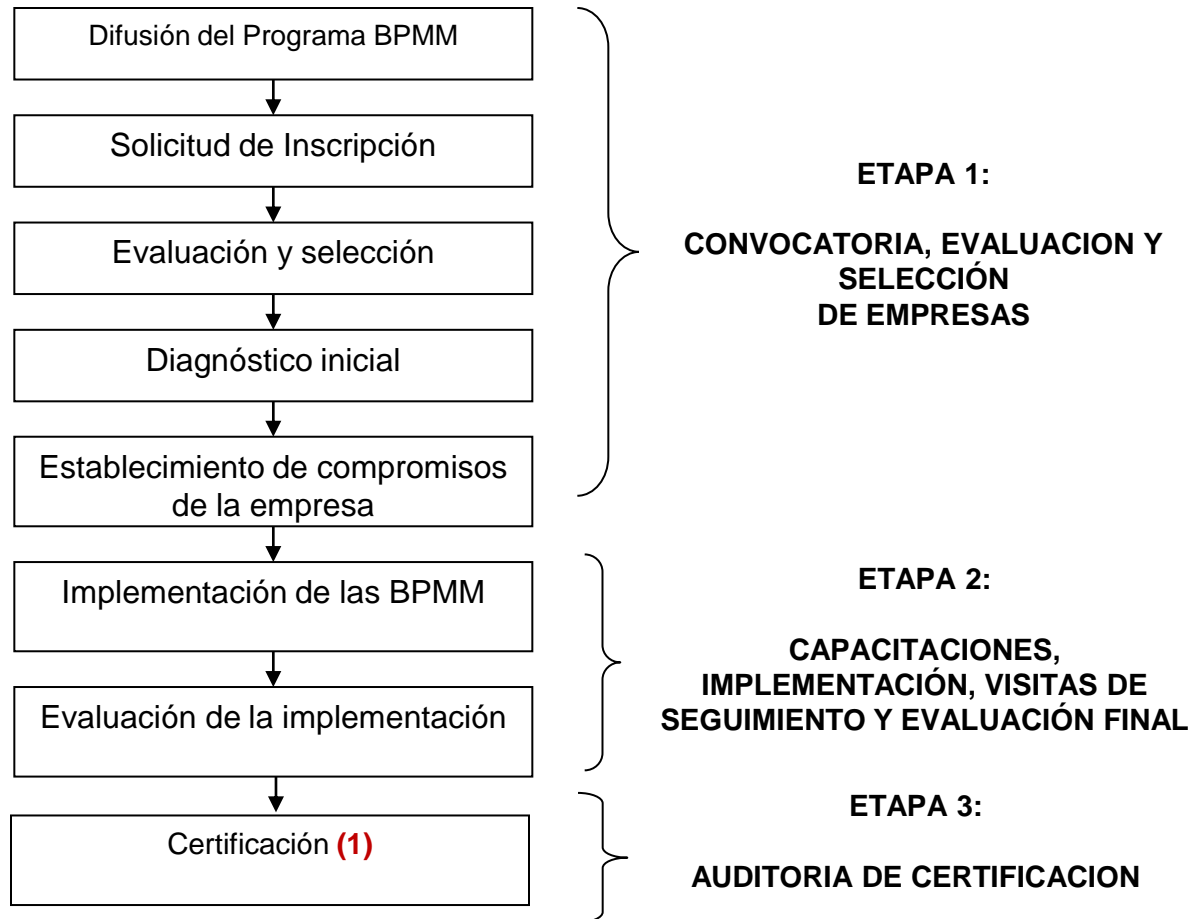


Fase I (5S): 2.5 meses (10 semanas)

Fase II : 5 meses



PROCESO DE PARTICIPACIÓN



(1) La certificación se da al finalizar la fase II del Programa BPMM, y si la empresa decide invertir en la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad y lograr la Marca Exporta Perú-BPMM.



REQUISITOS PARA PARTICIPAR

- Estar legalmente constituida y reunir todos los requisitos propios de su normal funcionamiento (inscrita en registros públicos y contar con su RUC).
- Pertener a los sectores a los que se dirige el programa.
- Mantenerse en operación constante.
- Contar con el soporte informático necesarios y la suficiente estructura de comunicaciones (teléfono, fax, e-mail)
- No tener adeudos con Promperú



REQUISITOS PARA PARTICIPAR

- Solicitud de Inscripción en el Programa, debidamente completada
- Formato de carta compromiso, debidamente completadas.
- Recibo de pago.





INVERSIÓN

- Este programa requiere inversión económica mínima, sin embargo la participación requiere de una evaluación previa.
- Las empresas seleccionadas deberán tener un compromiso serio y dedicado al proceso de implementación del programa; tanto por parte de la gerencia como de cada uno de los trabajadores que integran la empresa.



CONCLUSIONES

- **EL DESAFÍO DE LA EMPRESA HOY EN DÍA ES INCREMENTAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO CON MENOS RECURSOS**
- **PROMOVER EL TRABAJO EN EQUIPO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN BAJO UN LIDERAZGO PARTICIPATIVO**
- **COMPROMISO DE CADA MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN.**
- **REALIZAR LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAMENTE**



Para mayor información:

Ing. Katia Rosas Izquierdo

Dpto. de Gestión de Calidad

Subdirección de Servicios y Asistencia Empresarial

PROMPERÚ

Teléfono: (511) 6167400 / Anexo 2638

Fax: (511) 421-3938

E-mail: krosas@promperu.gob.pe