

**BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y
MANUFACTURAS:**

Requisitos





BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADERO Y MANUFACTURAS REQUISITOS

Código: BPMM
Versión: 03 -2017



Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

INDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REQUISITOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURAS	5
4.1 CONTEXTO EMPRESARIAL Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
4.2 LIDERAZGO	5
4.3 PLANIFICACIÓN	6
4.4 APOYO	7
4.4.1 Instalaciones	7
4.4.2 Personas	8
4.4.3 Información documentada	8
4.4.4 Trazabilidad de las mediciones	9
4.4.5 Mantenimiento	9
4.5 OPERACIONES	9
4.5.1 Diseño y desarrollo de productos	9
4.5.2 Gestión comercial	10
4.5.3 Gestión de Compras	10
4.5.4 Gestión de la Producción	11
4.5.5 Control de calidad	11
4.5.6 Entrega al cliente	11
4.6 EVALUACIÓN	12
4.6.1 Revisión por la Alta Dirección	12
4.6.2 Auditorías Internas	12
4.7 MEJORA	12
4.7.1 Acción correctiva	12
4.7.2 Mejora continua	13
ANEXO 1 (informativo) Ciclo P-H-V-A	14
ANEXO 2 (informativo) Ciclo P-H-V-A y el Sistema de Gestión de la Calidad según las BPMM.....	15

BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURAS

REQUISITOS

REQUISITOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURAS (BPMM)

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este documento presenta los siete requisitos en los cuales se fundamentan las **BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y DE MANUFACTURAS - BPMM**. Estos requisitos se orientan hacia el logro de una forma o estilo de trabajo en la organización que debe ser conocido, compartido y practicado por todos, más allá de los niveles de autoridad, responsabilidad y de competencia técnica.

Con la adopción de las BPMM se busca la mejora de la gestión empresarial y por ende la obtención de una mayor competitividad, que permita un mejor aprovechamiento de las oportunidades del mercado, el cumplimiento de las obligaciones empresariales y sobretodo la satisfacción del cliente.

Estos requisitos constituyen el punto de partida para la implementación de otros sistemas de gestión, como los relacionados con las normas ISO.

Los requisitos para las BPMM se aplican al sector manufacturero (organizaciones que producen un bien o un servicio relacionado en el bien). Para un mejor entendimiento, su descripción se presenta de forma genérica. En caso de que algún requisito de las BPMM no sea aplicable a la organización, éste podrá ser excluido, siempre y cuando se demuestre objetivamente las condiciones de su no aplicabilidad, sin afectar a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y del aumento de la satisfacción del cliente. No obstante, la organización deberá contar con el sustento adecuado para su utilización en situaciones futuras.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este documento ha considerado las experiencias internacionales de implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura; códigos de conducta aplicados por empresas manufactureras y comerciales de Estados Unidos, Europa y la región, así como normas nacionales e internacionales en la implementación Sistemas de Gestión de la Calidad. Entre ellas:

- ISO 9001: 2015. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.
- NA 0079: 2009. MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).
- NTE INEN 2537: 2010. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. REQUISITOS.
- NTC 6001: 2008. MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).
- NTP 933961: 2015. GESTIÓN INTEGRAL DE LA MIPYME. MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (MIPYME).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente documento son aplicables los términos y definiciones que corresponden a la Norma Internacional ISO 9000: 2015.

4. REQUISITOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURAS

Mediante las BPMM, la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

4.1 CONTEXTO EMPRESARIAL Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) La organización debe reconocer el contexto en el cual trabaja, gestionando los factores internos y externos (positivos y negativos) que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.
- b) La organización debe identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) La organización debe contar con una misión, visión clara de futuro, valores y con objetivos estratégicos del negocio que contribuyan a su alcance.
- d) La organización debe establecer mecanismos eficaces en la definición, comunicación y vigencia de su Estrategia Organizacional, la cual debe estar orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.
- e) La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.
- f) El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de las BPMM que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.
- g) La organización debe definir y planificar sus procesos, considerando que éstos son de dirección, operacionales y de apoyo.
- h) La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.
- i) Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las contribuciones de cada proceso deben estar definidos, medidos y documentados.

NOTA 1 El contexto en el cual trabaja la empresa puede verse facilitado al considerar factores externos que surgen del entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local. Así como, al considerar factores internos como los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

NOTA 2 El ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. Ver anexos 1 y 2.

4.2 LIDERAZGO

- a) Debe existir un liderazgo claramente definido, comprometido y ejercido por la Alta Dirección de la organización, reconocido por todos y que influye para que el personal se esfuerce en el cumplimiento de los requisitos de las BPMM.
- b) Debe existir en la organización un equipo de trabajo, dirigido por la Alta Dirección que controle el desempeño de las BPMM y que cuente con los recursos necesarios.
- c) La Alta Dirección debe establecer una cultura de liderazgo y calidad enfocada en la visión y misión de la empresa, la cual se soporta en el establecimiento y fomento de valores

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

organizacionales. Esto deberá ser difundido a las partes interesadas, para propiciar su involucramiento.

- d) Los objetivos estratégicos del negocio deben establecerse alineados con la Estrategia Organizacional, ser medibles y cubrir al menos los siguientes puntos:
 - Mejoramiento en los resultados del negocio.
 - Mejoramiento en la satisfacción del cliente.
 - Mejoramiento en la calidad del producto.
 - Mejoramiento en las competencias del personal.
- e) Los objetivos estratégicos de la organización deben desplegarse hacia los diferentes niveles de la organización mediante planes de acción.
- f) La Alta Dirección debe determinar y considerar en su gestión, los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- g) La Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una Política de la Calidad que:
 - Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
 - Proporcione un marco de referencia y/o soporte para el establecimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
 - Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
 - Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- h) La Política de la Calidad debe:
 - Estar disponible y mantenerse como información documentada.
 - Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.
 - Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
- i) La autoridad y las responsabilidades individuales deben estar claramente definidas, documentadas, y deben ser difundidas y cumplidas por todos.
- j) La Alta Dirección debe velar por el cumplimiento de sus obligaciones con el cliente, legales y reglamentarias asumidas en el desarrollo de sus actividades empresariales.

4.3 PLANIFICACIÓN

- a) Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas al contexto de la empresa y los requisitos referidos a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y determinar los riesgos y oportunidades así como acciones necesarias, según corresponda, con el fin de:
 - Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos.
 - Prevenir o reducir efectos indeseados.
 - Lograr la mejora continua.
- b) La organización debe mantener actualizada la información relacionada con:
 - La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecer las acciones necesarias para salvaguardarlos;
 - Los costos de sus productos (tanto para el mercado nacional y/o internacional) y mantener registros de los cálculos de éstos.
 - El nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas.
 - Los informes periódicos y confiables de la situación financiera.
- c) Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine, para el logro de los objetivos establecidos y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

- d) Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones del entorno, desde la recepción de la información sobre las características del producto, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.
- e) En el caso de que la organización desarrolle actividades exportadoras, se deberá evidenciar el manejo de la clasificación arancelaria en la cual están comprendidos sus productos.
- f) La organización deberá evidenciar una adecuada planificación para la participación en actividades comerciales y actividades que involucren el desarrollo de su imagen corporativa, tanto dentro como fuera del país.

4.4 APOYO

La gestión de los recursos debe ser adecuada (ser planificada y eficaz), para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, así como para aumentar la satisfacción del cliente.

4.4.1 Instalaciones

- a) Se debe contar con áreas de almacenamiento distribuidas por sectores o categorías, por producto, nivel de uso, facilidad de acceso y con la suficiente capacidad para mantener en buenas condiciones la materia prima, insumo, producto terminado, material de embalaje, y otros elementos necesarios para la adecuada realización del producto.
- b) En las áreas de almacenamiento se debe contar con información documentada adecuada para la identificación, almacenamiento, manipulación y embalaje de la materia prima o insumo crítico, y del producto en proceso. Para el caso del producto terminado, además se debe considerar la forma de entrega. Esta información debe asegurar la conformidad con los requisitos del producto.
- c) Las instalaciones donde se elabore o entregue el producto deben ser adecuadas y funcionales para la carga de trabajo que se desarrolle.
- d) La distribución de los espacios donde se elabore el producto deben facilitar la secuencia de trabajo del proceso principal del producto, evitando contraflujos y equivocaciones; además debe reducir los riesgos que afecten la conformidad del producto.
- e) Los puestos de trabajo deben contar con condiciones (por ejemplo: iluminación, temperatura, humedad, ventilación y ruidos) que no afecten adversamente directa o indirectamente al personal, la conformidad con los requisitos del producto, equipos y maquinarias.
- f) Las áreas de trabajo, si lo requieren, deben contar con elementos para el almacenamiento conveniente de desechos sólidos hasta que los mismos se retiren del lugar de trabajo. Se debe tener en funcionamiento un programa de manejo de residuos sólidos acorde con las necesidades de higiene de la instalación y del entorno, en caso esto aplique.

NOTA La materia prima o insumo crítico es aquel que puede afectar por diferentes razones, la conformidad de los requisitos del producto.

4.4.2 Personas

- a) La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Se debe conservar información documentada que demuestren que el personal es competente.
- d) Cuando las necesidades y tendencias del cliente y el entorno sean cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.
- e) La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:
 - La Política de la Calidad.
 - Los objetivos estratégicos del negocio con los cuales contribuyen.
 - Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
 - Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

4.4.3 Información documentada

- a) Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:
 - La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o código referencial).
 - El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).
 - La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.
- b) Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:
 - Distribución, acceso, recuperación y uso.
 - Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
 - Control de cambios (por ejemplo, control de versión).
 - Conservación y disposición.
- c) La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar apropiadamente y controlarse.

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

4.4.4 Trazabilidad de las mediciones

- a) Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:
- Calibrarse y/o verificarse, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables internacionales o nacionales. Cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.
 - Identificarse para determinar su estado de uso.
 - Protegerse contra manipulación no prevista, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición.

4.4.5 Mantenimiento

- a) La organización debe realizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria en el marco del sistema de gestión de la calidad.
- b) El personal que opere con máquinas o equipos debe realizar revisiones básicas e informar a quien corresponda, en caso que detecte algún indicio de mal funcionamiento.
- c) Se debe contar con un programa documentado de mantenimiento preventivo por máquinas y/o equipos, cuya criticidad afecte a la conformidad del producto.
- d) Los mantenimientos preventivos y correctivos deben ser registrados. Los registros de mantenimiento deben incluir como mínimo la identificación de la máquina y/o equipo y la descripción de las actividades de mantenimiento. En caso de que se cuente con equipos o maquinarias fuera de uso, éstos deben estar correctamente identificados.

NOTA La infraestructura puede comprender: edificios, máquinas, equipos industriales, equipos de cómputo (incluyendo software), recursos de transporte y tecnologías de la información y la comunicación.

4.5 OPERACIONES

4.5.1 Diseño y desarrollo de productos

- a) Cuando la organización defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y el entorno donde se desarrolla, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa.
- b) Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.
- c) Las muestras tipo de los productos (en caso se requiera) deben estar controladas y conservadas en adecuadas condiciones.
- d) La empresa debe definir y documentar las especificaciones del producto a ofrecer antes de su producción. Estas deben ser conocidas por los miembros de la organización involucrados en la realización y gestión del producto. Además, deben mantenerse actualizadas.
- e) Los productos deben cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

NOTA: La especificación puede contener características como por ejemplo: condiciones de empaque, embalaje, recomendaciones de uso, tiempo de entrega. Incluirá los criterios de aceptación para cada una de éstas.

4.5.2 Gestión comercial

- a) La organización debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial (nacional y/o internacional) que incluyan las siguientes actividades como mínimo:
 - Identificar el mercado objetivo.
 - Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo.
 - Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas.
 - Definir las políticas y estrategias de ventas.
 - Cuando sea aplicable, identificar las operaciones de exportación a los mercados a los cuales se dirige o tiene como objetivo exportar.
- b) La organización debe establecer el sistema de comercialización del producto:
 - Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales.
 - Realizar las actividades de venta y distribución del producto de acuerdo con lo pactado con el cliente.
 - Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos.
 - Evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente.
- c) La comunicación con los clientes debe incluir:
 - Proporcionar la información relativa a los productos.
 - Gestionar las consultas sobre los acuerdos y compromisos asumidos con el cliente, incluyendo los cambios.
 - Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo las quejas y reclamos de los clientes.
 - Manipular o controlar la propiedad del cliente.

NOTA 1 Los acuerdos y compromisos pueden estar formalizados a través de contratos, órdenes de compra, actas, solicitudes de servicio, convenios, entre otros.

NOTA 2 Las operaciones de exportación pueden incluir elementos como: los trámites y documentos de cotizaciones, de entrega, cobranza, certificado de origen, información acerca de regímenes especiales, las barreras de diversa índole para el acceso al mercado, el sistema de clasificación de productos, los trámites aduaneros en los países de destino, los acuerdos comerciales de nuestro país con otros países y grupos de países, empaque y embalaje, así como de rutas, medios y modalidades de transporte de carga adecuados.

4.5.3 Gestión de Compras

- a) La organización debe definir claramente las actividades para asegurar que la materia prima e insumo críticos sean adquiridos según los requisitos especificados. Estas actividades deben estar documentadas.
- b) La documentación para la ejecución de las compras debe incluir la descripción del producto o servicios a comprar (tipo, clase o cualquier otra identificación precisa), requisitos de aprobación, instrucciones de inspección de ser necesario, y cualquier otro dato técnico importante.
- c) La organización debe contar con un registro de sus proveedores evaluados, seleccionados y aprobados por materia prima e insumo crítico y por cualquier servicio complementario que

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

afecte la conformidad del producto y del sistema de gestión de la calidad. También se debe considerar evaluaciones de desempeño a intervalos planificados. En caso de ser necesario, se comunicarán los resultados al proveedor, como una de las acciones que se pueden tomar a partir de los resultados de las evaluaciones de desempeño.

- d) En caso que la organización requiera contratar externamente algún proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, debe establecerse con claridad su mecanismo de control.

4.5.4 Gestión de la Producción

- a) Programación de las operaciones: La organización debe establecer periódicamente una programación de las actividades de producción. Para esto, debe considerar los requerimientos de sus clientes, los plazos de entrega comprometidos, así como los materiales, personal e insumos necesarios para cumplirlos.
- b) Bienes entregados por el cliente: Cuando sea aplicable, la organización debe revisar y cuidar los bienes provistos por los clientes. Si cualquier bien se pierde, deteriora o se considera inadecuado para su uso, se debe informar al cliente y mantener los registros correspondientes.
- c) Condiciones y medición del proceso: Durante la producción la organización debe verificar el cumplimiento de los controles previamente establecidos y registrar los resultados.
- d) Identificación y trazabilidad: Cuando sea aplicable, el producto debe ser identificado a lo largo de los procesos. Cuando la trazabilidad sea un requisito se debe controlar la identificación única del producto y registrar.
- e) Control de equipos de medición: Cuando sea aplicable, se deben identificar y verificar a intervalos especificados los equipos de medición necesarios para controlar las características del producto. Se deben mantener dichos equipos en condiciones apropiadas y registros de la verificación.
- f) En caso se requiera el uso de programas informáticos para el cumplimiento de los requisitos especificados, debe confirmarse su idoneidad previamente al uso.

4.5.5 Control de calidad

- a) Los productos deben ser verificados durante su producción y como producto terminado antes de su entrega al Cliente, para asegurarse que cumplen los requisitos previamente establecidos.
- b) Cuando se detecte un producto no conforme, este debe ser identificado, separado del producto conforme y establecer el tratamiento correspondiente. Se debe mantener registros tanto de los controles realizados, como de la identificación y tratamiento de productos no conforme.
- c) Se debe registrar el detalle de los productos no conformes, indicando la naturaleza de la no conformidad y la acción realizada para el tratamiento del caso. Esta información debe documentarse para su análisis posterior y acciones de mejora. Se debe designar al responsable para autorizar el uso de un producto no conforme.

4.5.6 Entrega al cliente

- a) En caso de existir reclamos del cliente, estos deben ser documentados y analizados a fin de identificar las causas que los generaron para tomar acciones que eviten la recurrencia del problema. Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando ha

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

comenzado su uso se deben tomar acciones apropiadas de acuerdo al impacto que pueda generar. Se debe mantener registros de dichas acciones.

4.6 EVALUACIÓN

4.6.1 Revisión por la Alta Dirección

- a) La Alta Dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a:
 - El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores para medir los objetivos estratégicos del negocio.
 - La satisfacción del cliente y de las partes interesadas pertinentes.
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
 - La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios (como por ejemplo: las auditorías internas) para la mejora continua de los procesos.
 - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades en los procesos.
- b) Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar acciones que incluyan:
 - Proyectos para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.
 - Acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados.
 - Las necesidades de recursos.
 - Si fuera necesario, la actualización de los riesgos y oportunidades.
- c) Los resultados de la revisión por la Alta Dirección deben ser comunicados dentro de la organización.
- d) La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la revisión.

4.6.2 Auditorías Internas

- a) Las auditorías internas para verificar el cumplimiento de las BPMM y detectar oportunidades de mejora, deben ser realizadas a intervalos definidos. La frecuencia de esta actividad depende de la importancia del proceso y de los resultados de las auditorías previas.
- b) Se debe contar con información documentada para la planificación y ejecución de las auditorías internas, y conservar los registros pertinentes.
- c) Las no conformidades deben ser tratadas mediante la realización de correcciones y acciones correctivas apropiadas.
- d) La selección de los auditores debe asegurar independencia con relación al proceso a auditar. El proceso de selección, así como el de realización de las auditorías internas debe ser realizado por personal competente.

4.7 MEJORA

4.7.1 Acción correctiva

- a) La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de PROMPERÚ

- b) Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:
- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas y los reclamos de los clientes)
 - Determinar las causas de las no conformidades.
 - Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
 - Determinar e implementar las acciones necesarias.
 - Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
 - Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

4.7.2 Mejora continua

- a) La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación de la Alta Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

ANEXO 1

(Informativo)

CICLO P-H-V-A

PLANEAR:

Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

HACER:

Implementar lo planificado;

VERIFICAR:

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

ACTUAR:

Tomar las acciones para mejorar el desempeño del proceso cuando sea necesario.

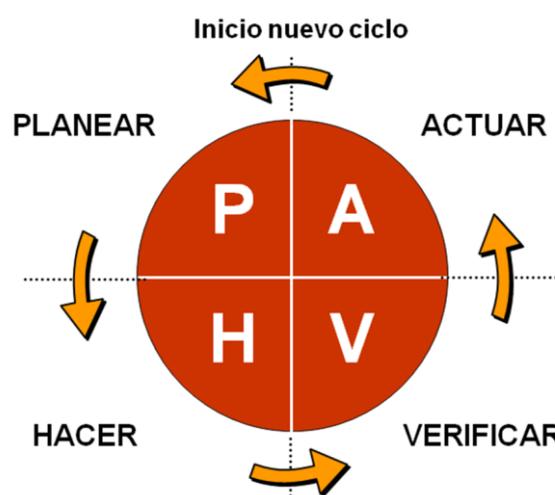


Figura 1: Representación esquemática del ciclo P-H-V-A

ANEXO 2
(Informativo)

CICLO P-H-V-A Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LAS
BPMM

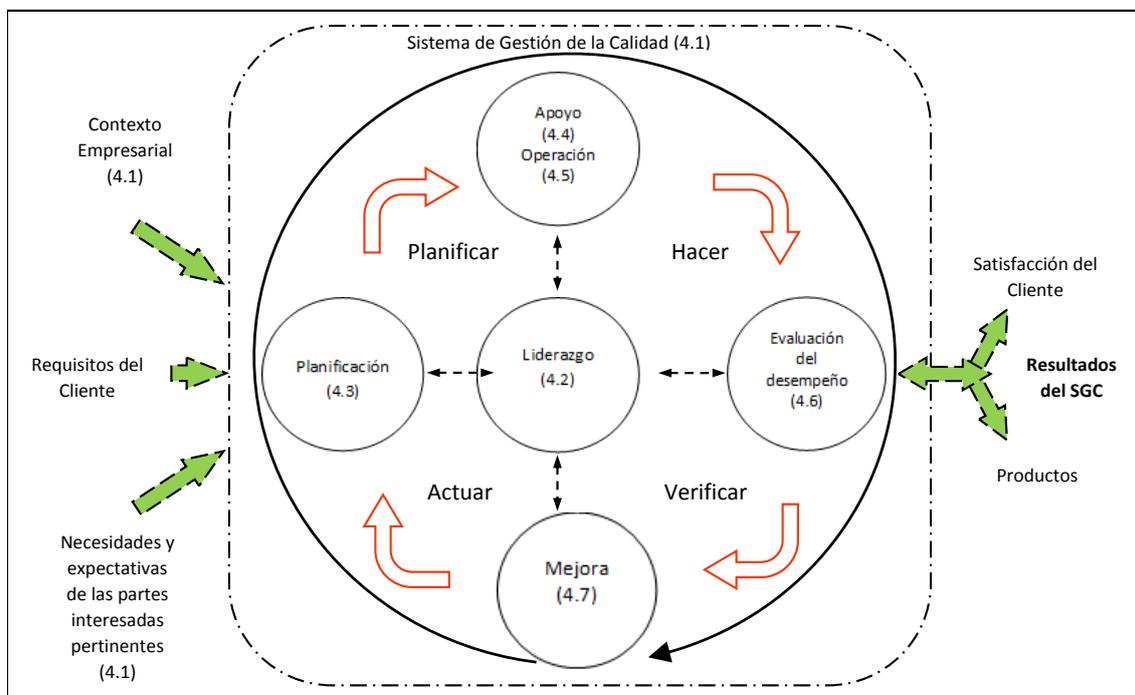


Figura 2: Representación de la estructura del sistema de gestión de la calidad BPMM con el ciclo PHVA