

# LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR MANUFACTURERO

*“Calidad para la internacionalización”*



Katia Rosas  
krosas@promperu.gob.pe

*Lima , 18 de noviembre del 2013*





# Contenido



**La empresa y el mercado de hoy**



**Nuestro cliente y sus necesidades**



**Programa Exporta Perú BPMM: Fase II**



**Programa GIA: Gestión de la  
Inocuidad Alimentaria**



**Conclusiones**

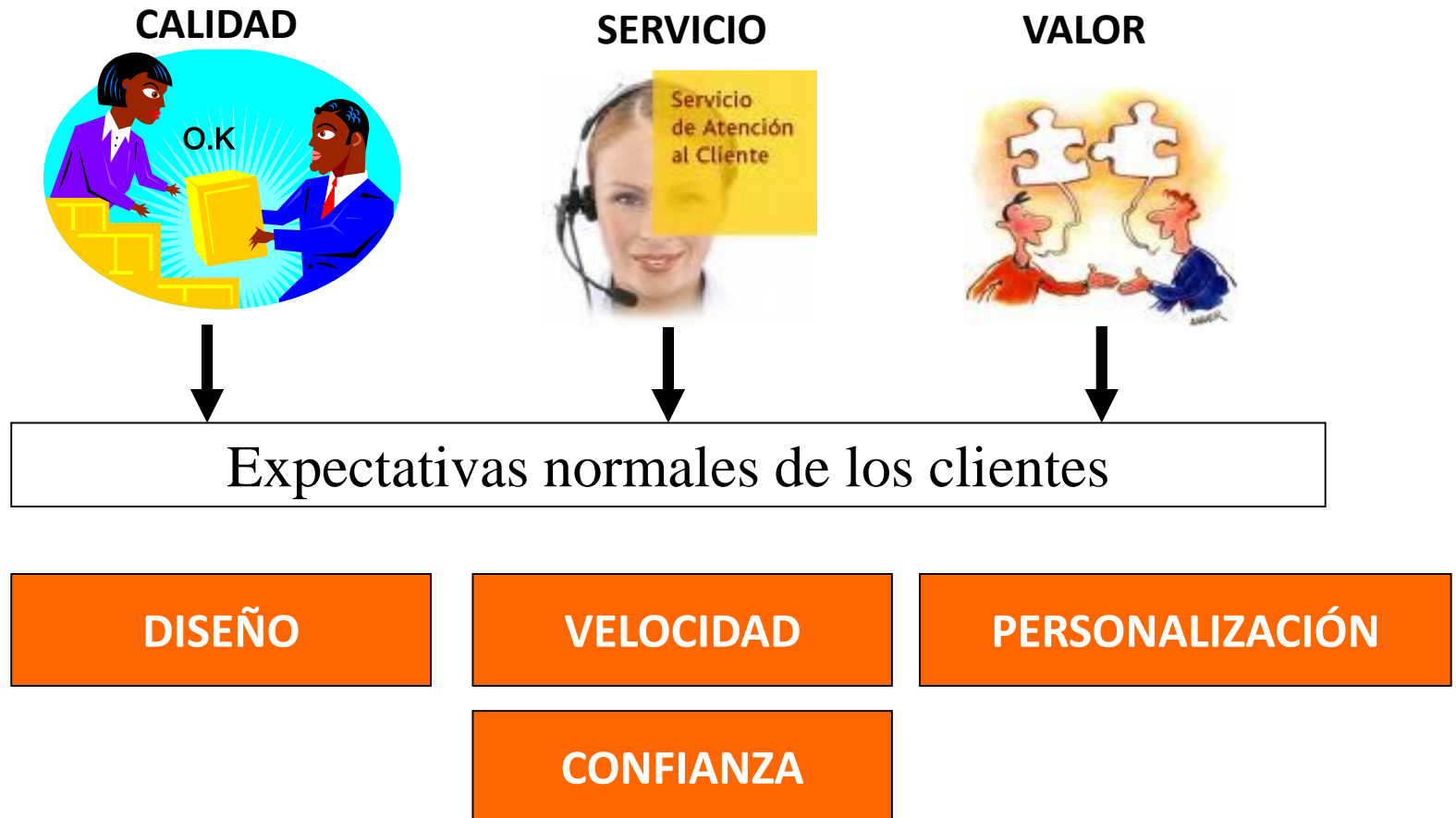


# ¿Dónde está nuestra empresa?





# 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.



# Tendencias de consumo

Consumidor responsable, se preocupa por su entorno:

- a. Medio ambiente: productos orgánicos
- b. Aspectos sociales: no a la discriminación o abuso. Comercio justo.
- c. Alimentación saludable e inocuo: ingredientes que aporten a su salud.



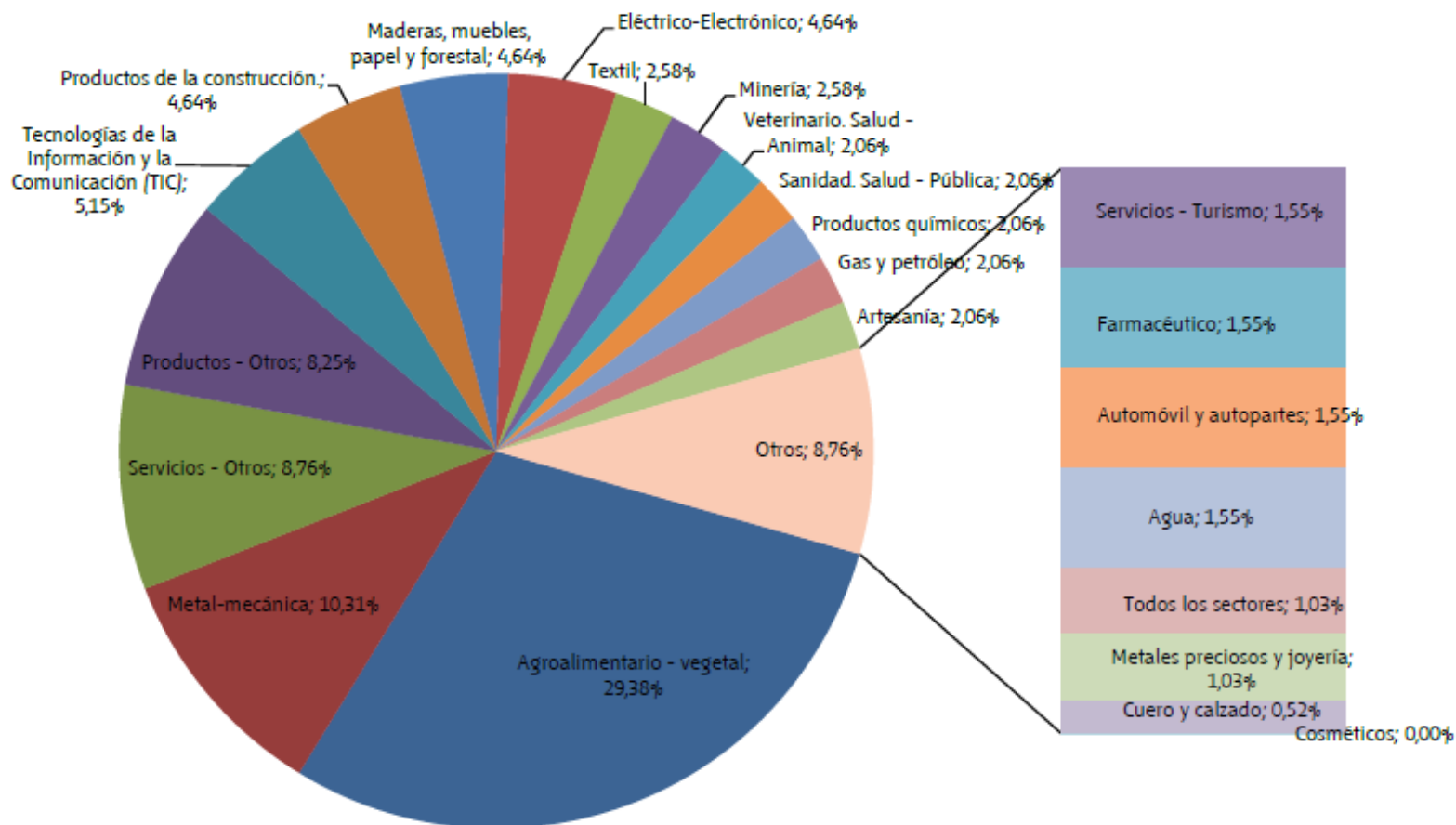


*Demos un vistazo al mercado, lo que exigen los  
clientes de hoy!*

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



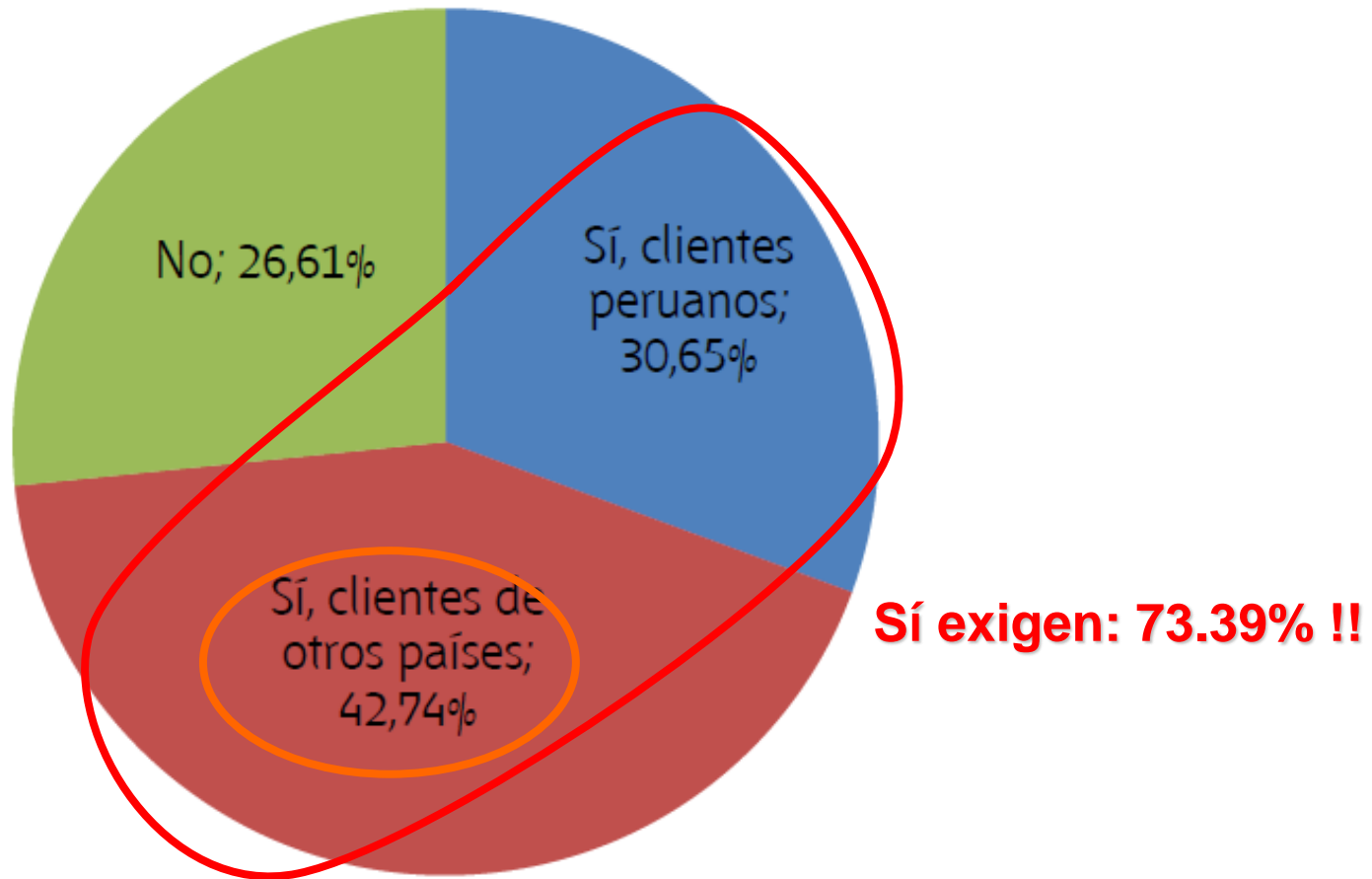
# Encuesta 100 empresas



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

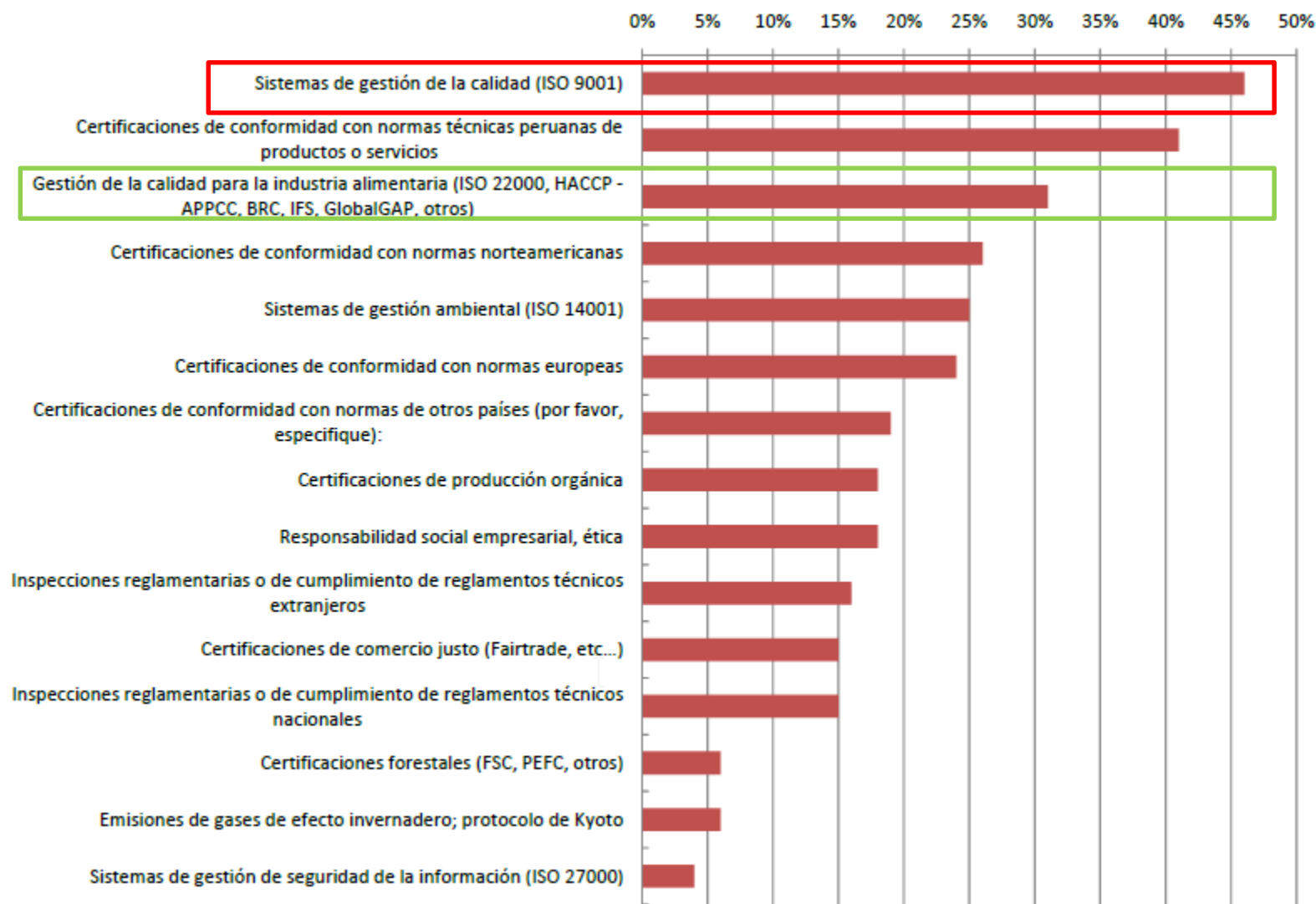


## ¿Le exigen sus clientes que certifique sus productos o servicios?



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

## ¿Qué tipo de certificaciones solicitan los clientes?



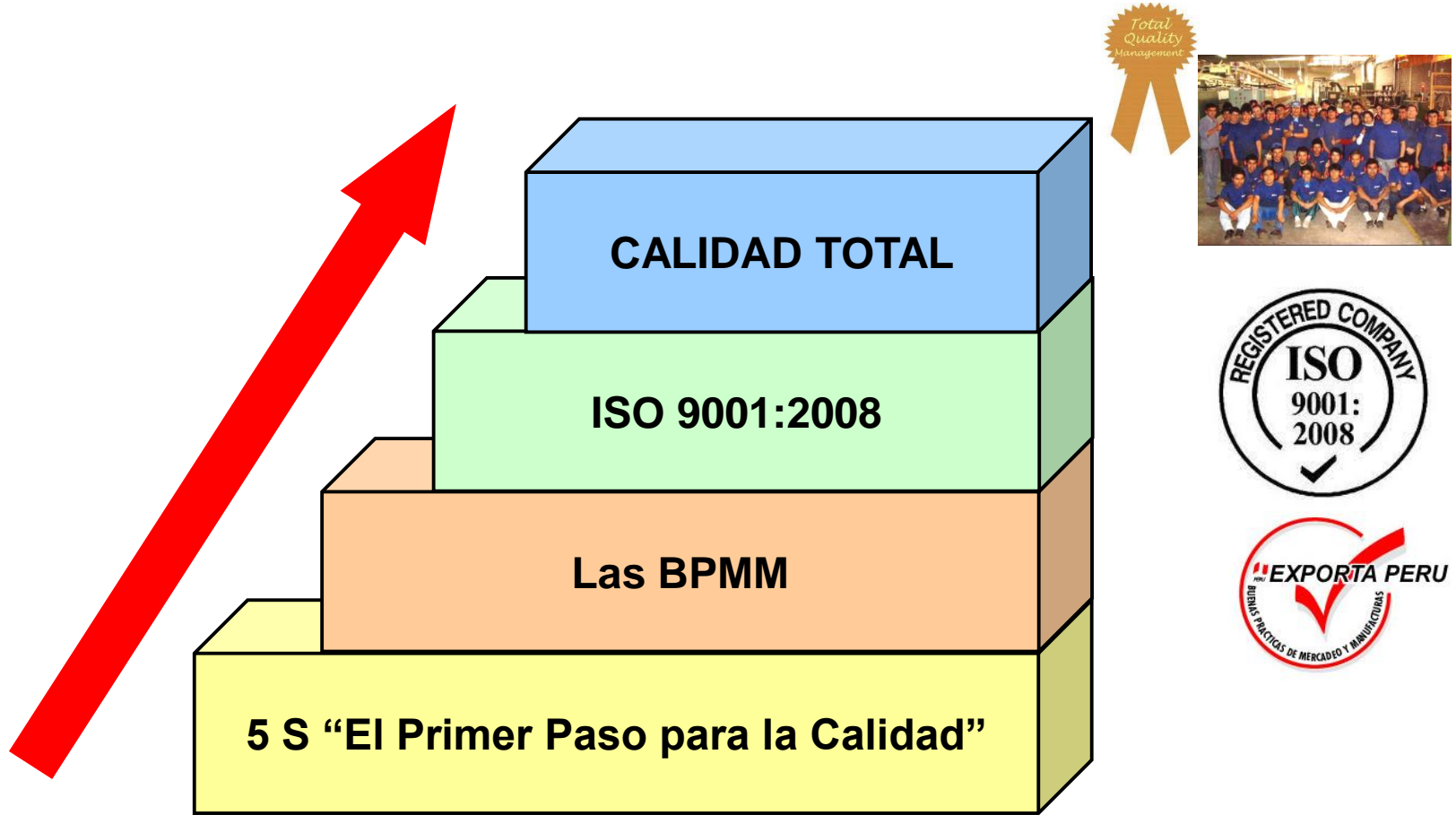
**Encuesta realizado por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)**

# ¿Qué opinan...?



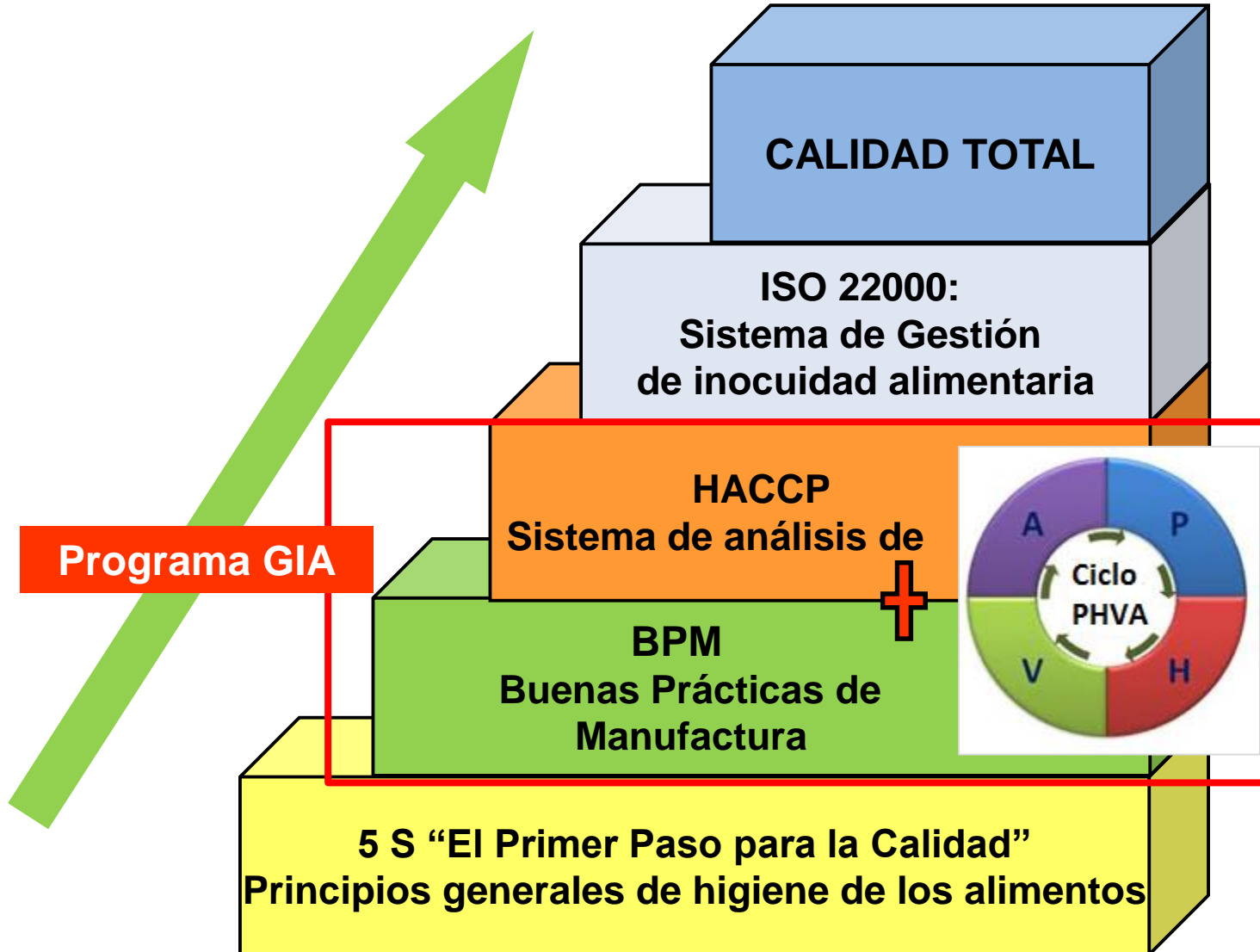
**BUENAS  
PRÁCTICAS....**

# Ruta de calidad



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

# Ruta de calidad (alimentos)







# 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.**

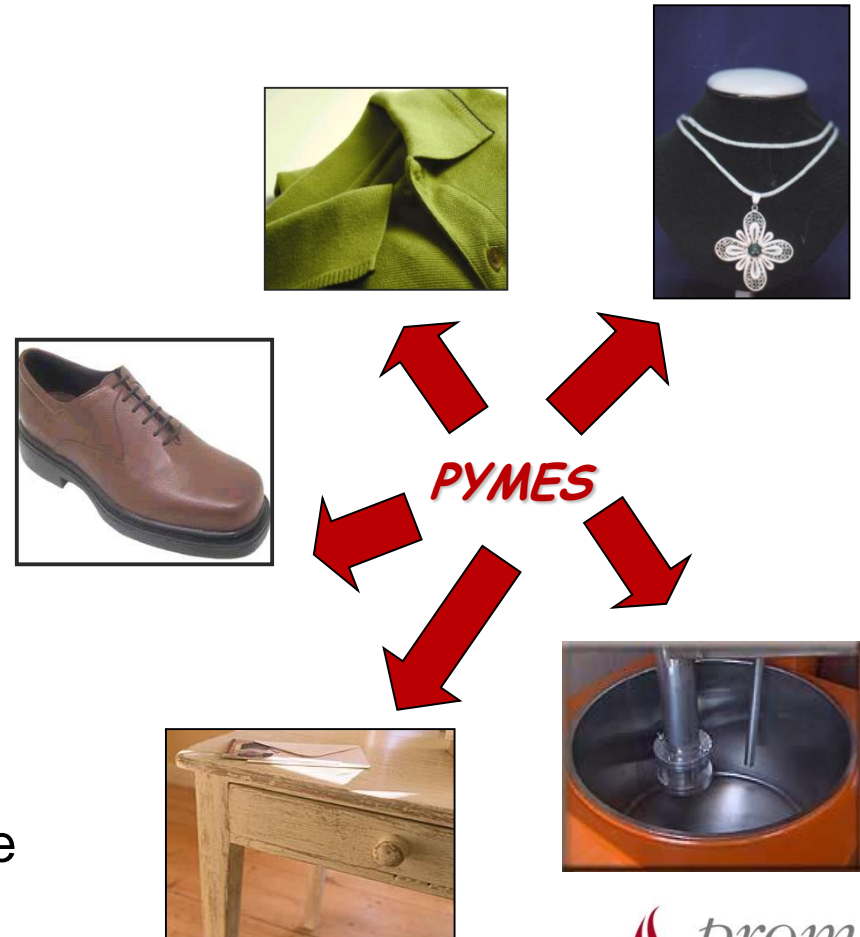




# DIRIGIDO A:

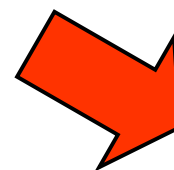
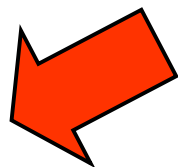
## PYMES exportadoras o con potencial exportador, de los sectores:

- ❑ 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**

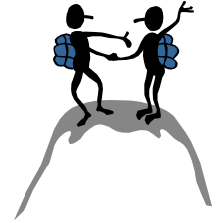
**“El primer paso para la  
calidad”**

**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

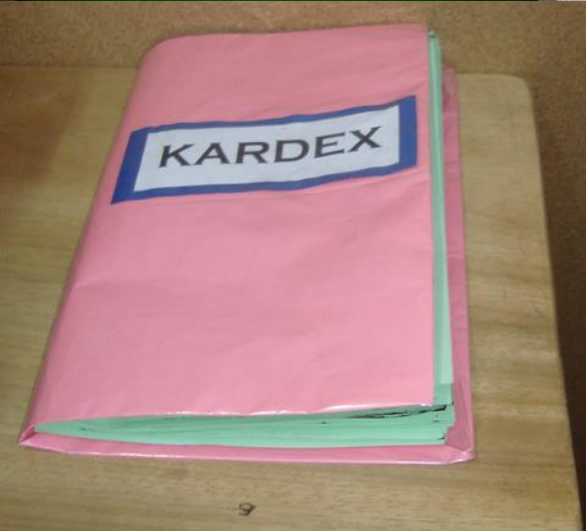


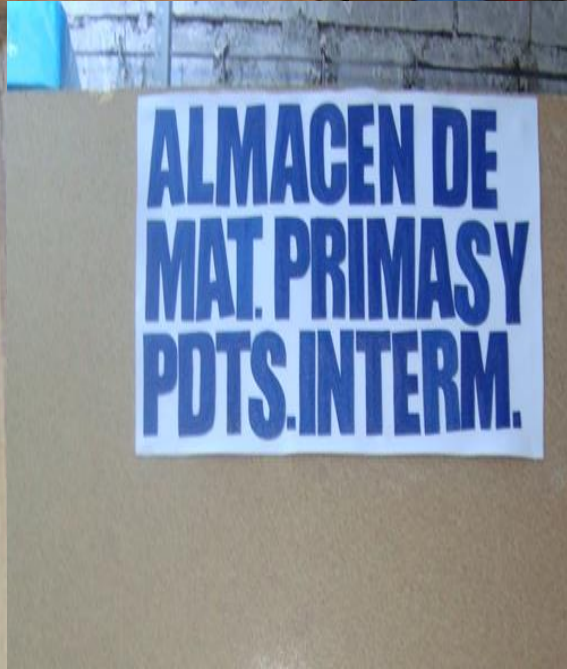
Antes



DESPUÉS







# ALPACA Y PUNTO

## NOTICIAS

FRASE DE LA CALIDAD

LAS COSAS NO CAMBIAN,  
NOSOTROS CAMBIAMOS...



## SOCIALES

Aquí Estamos Para Desearle Un Cumpleaños Feliz



## ACTIVIDADES Y/O EVENTOS

FECHA	TITULO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
...	...	...	...

FECHA	TITULO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
...	...	...	...

### TAREAS MODULO III

Elaboración del Organograma y Manual de Organización de la Empresa

Elaboración del Plan de Calidad Total

Elaboración del Manual de Procedimientos de la Empresa

Elaboración del Manual de Normas de la Empresa

Elaboración del Manual de Normas de la Empresa

## AMENIDADES

### RAMBLA DE LA CARPINTERIA

...



# 5S: “La guerra contra el desperdicio”



**Sobre-Producción**



**Tiempo de espera**



**Transporte**



**Sobre-Procesamiento ó Procesos Inapropiados**



**Inventarios Innecesarios**



**Movimientos Innecesarios**

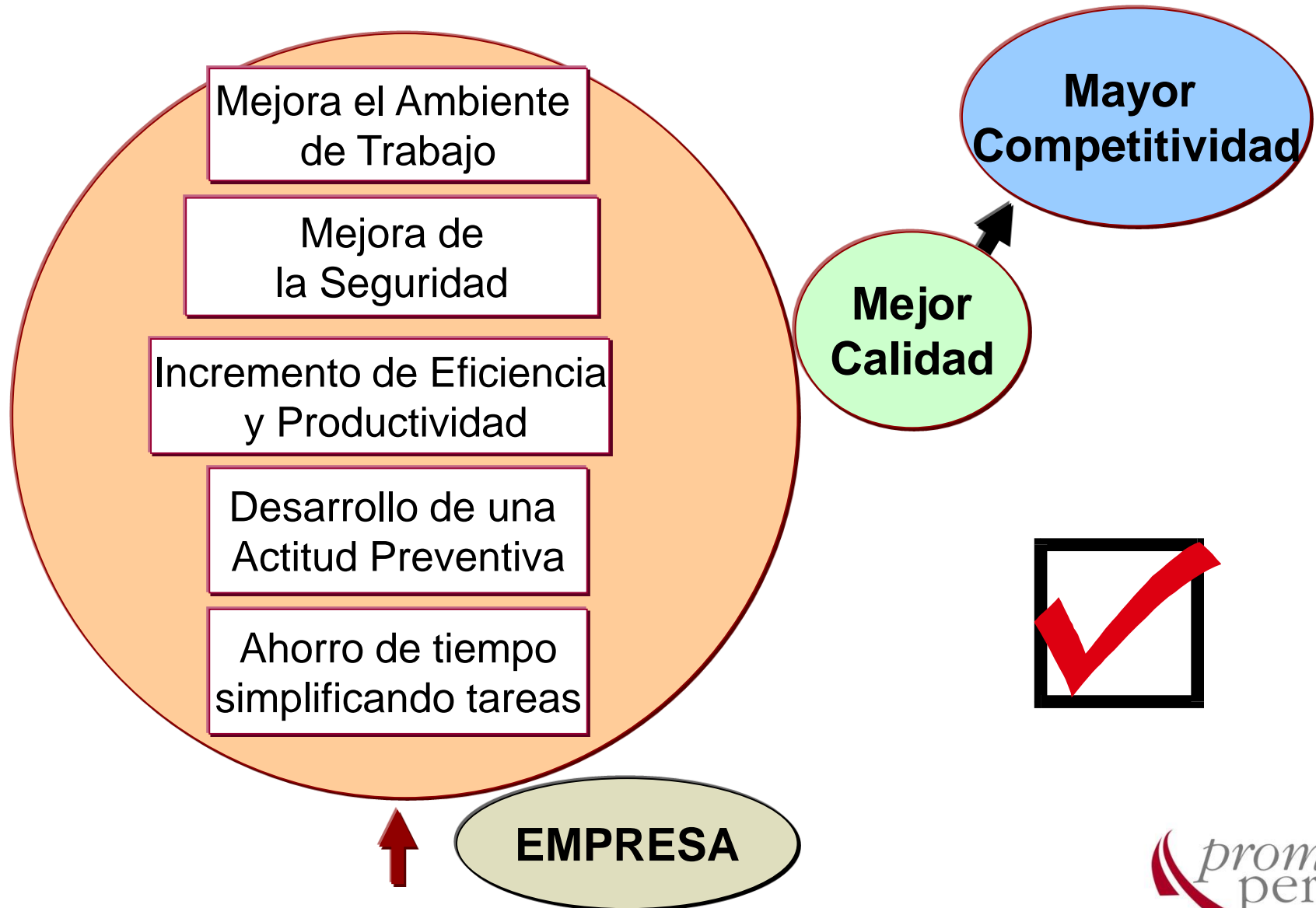


**Defectos**



*7 tipos de desperdicios o mudas*

# Beneficios de este primer paso...



# Beneficios tangibles

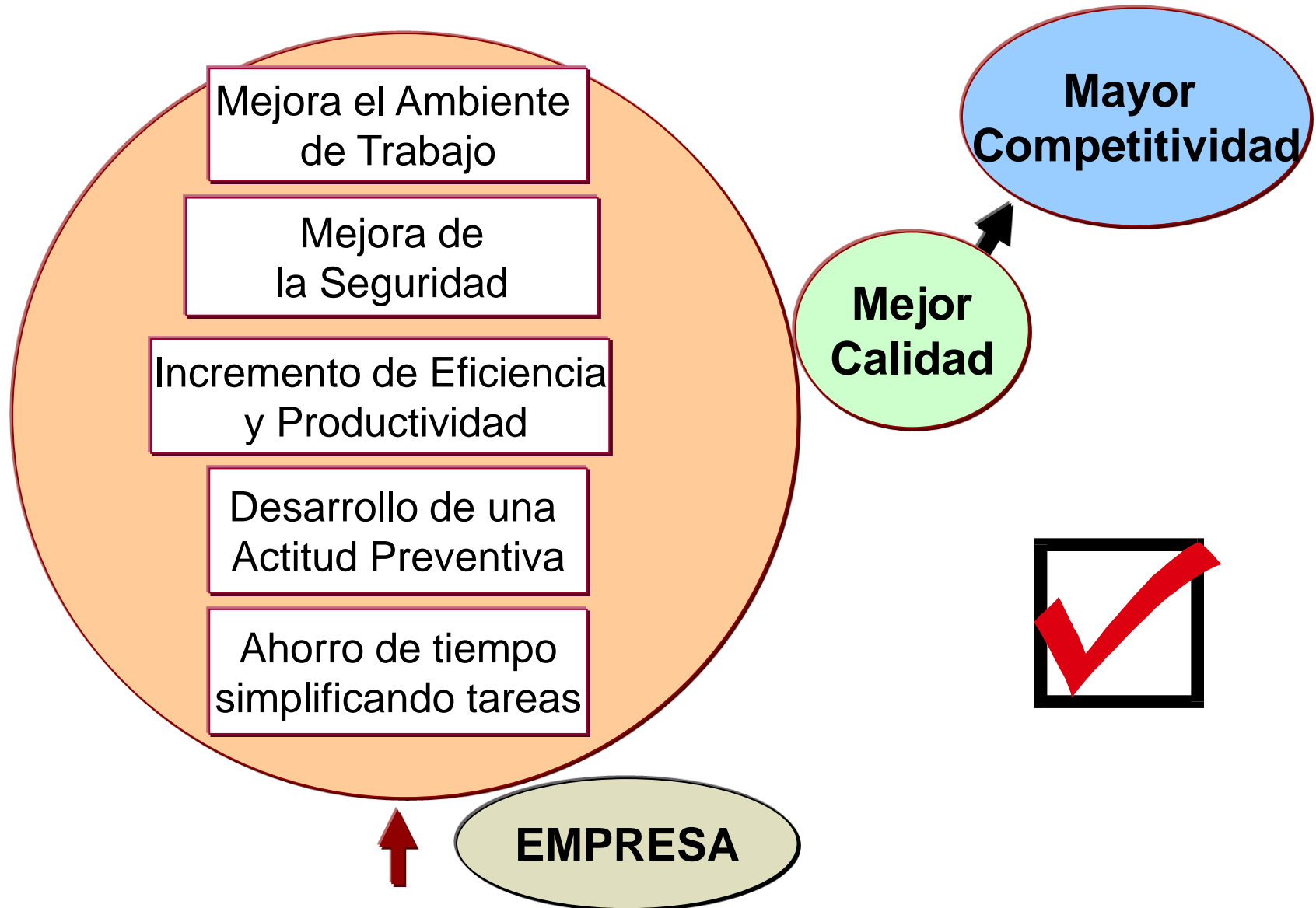
## PRODUCCION:

- 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...





## FASE 2:



“Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Exportadora según las BPM”



# ¿Qué son las BPMM?

**Requisitos básicos de gestión de la calidad que  
buscan establecer:**



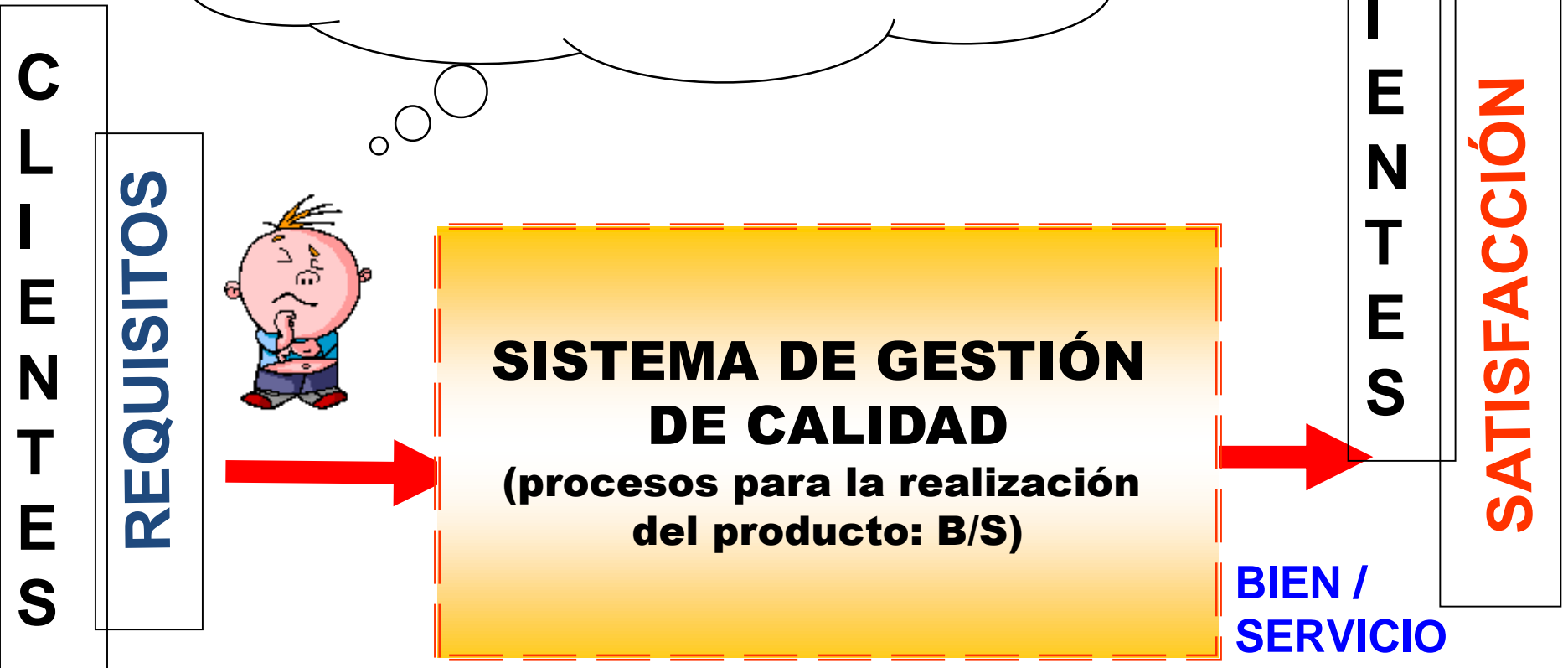
**Estilo de *trabajo definido, conocido, compartido  
y practicado por todos* en la organización**

**=**

**Sistema de Gestión de Calidad**

# Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

**Objetivo: Satisfacción del cliente**





# Requisitos de las BPMM





# ¿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

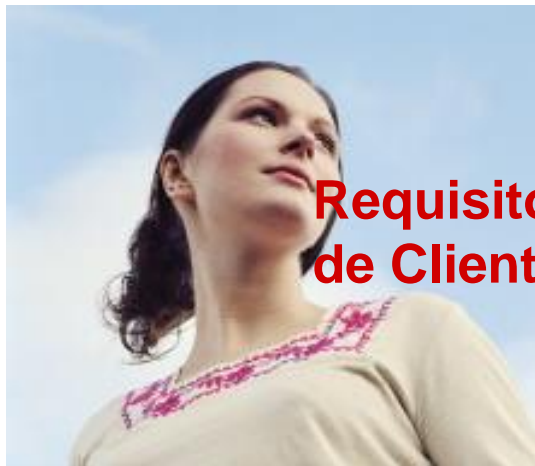


Actuar sobre la diferencia (Mejorar)



# Enfoque de procesos para gestionar la calidad

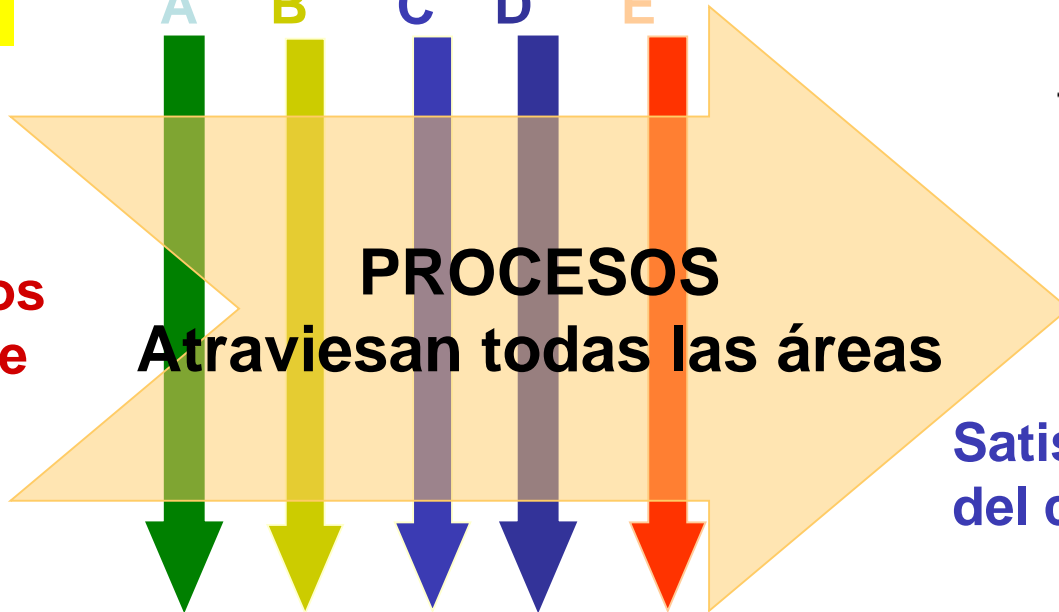
**VISION DE PROCESOS**



**Requisitos de Cliente**

**DEPARTAMENTOS / AREAS**

A B C D E



**Satisfacción del cliente**

**VENTAS**

**DISEÑO**

**COMPRAS**

**PRODUCCION**

**ADMINISTRACION**

# 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.
- La tecnología de la empresa no se pierde con la rotación del personal.

# Beneficios externos al implementar las BPMM



- Incremento de la satisfacción al cliente
- Posibilidad de vender productos y servicios a entidades gubernamentales y empresas que requieren que sus proveedores cuenten con sistemas de gestión de la calidad
- 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

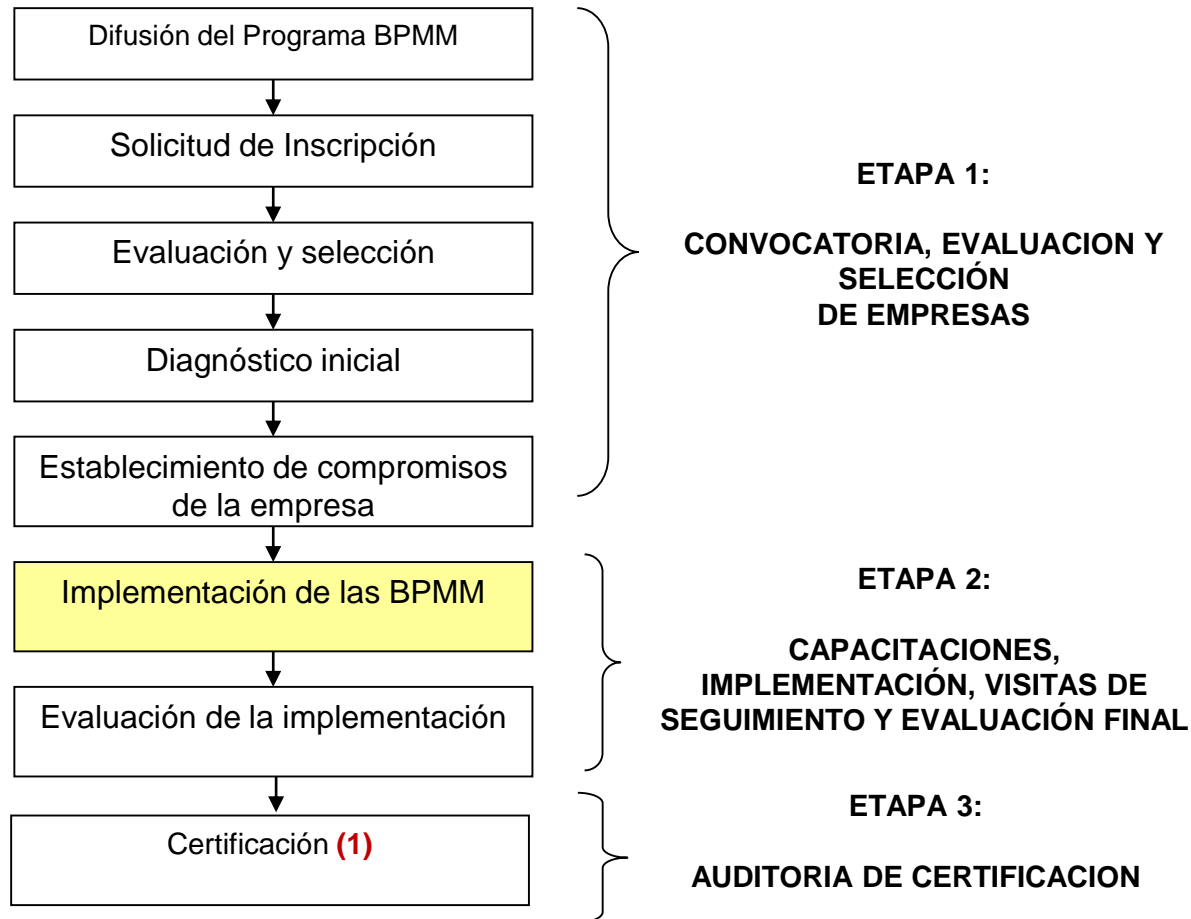
- Diferenciación.
- Mayor poder de negociación.
- Mejor imagen de la empresa (reduce la desconfianza de los clientes)
- Incrementa las oportunidades de mercado, es una ventaja competitiva



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



# 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.



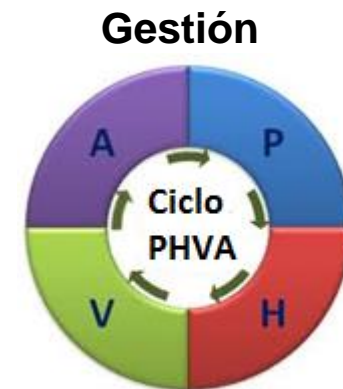
# Programa de Gestión de la Inocuidad Alimentaria (GIA)



+



+



=

**Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria**



# OBJETIVO DEL PROGRAMA

- Este programa tiene como objetivo:
  - capacitar y brindar asistencia técnica a las empresas en la implementación de un **sistema gestión de la inocuidad alimentaria**.
  - Incidir en un cambio cultural, que lleve a la empresa a realizar una gestión más competitiva;
  - **e incursionar a nuevos sistemas de mejora**



# Enfoque preventivo a través de la cadena alimentaria "de la chacra a la mesa"

## ← Vigilancia Sanitaria - Análisis de Riesgo – Rastreabilidad →

(Inspecciones, Certificaciones, Autorizaciones Sanitarias, Monitoreo de Contaminantes)

Alimentos Importados



Proveedores  
Insumos  
Agricultivos

Productores  
Agropecuarios

Transportistas

Procesamiento

Mayoristas

Minoristas

Consumidores

Plaguicidas, Medicamentos  
Veterinarios, Alimentos para  
Animales

BPA  
BP  
BPH

BPH  
POES

BPM  
HACCP  
BPH  
POES

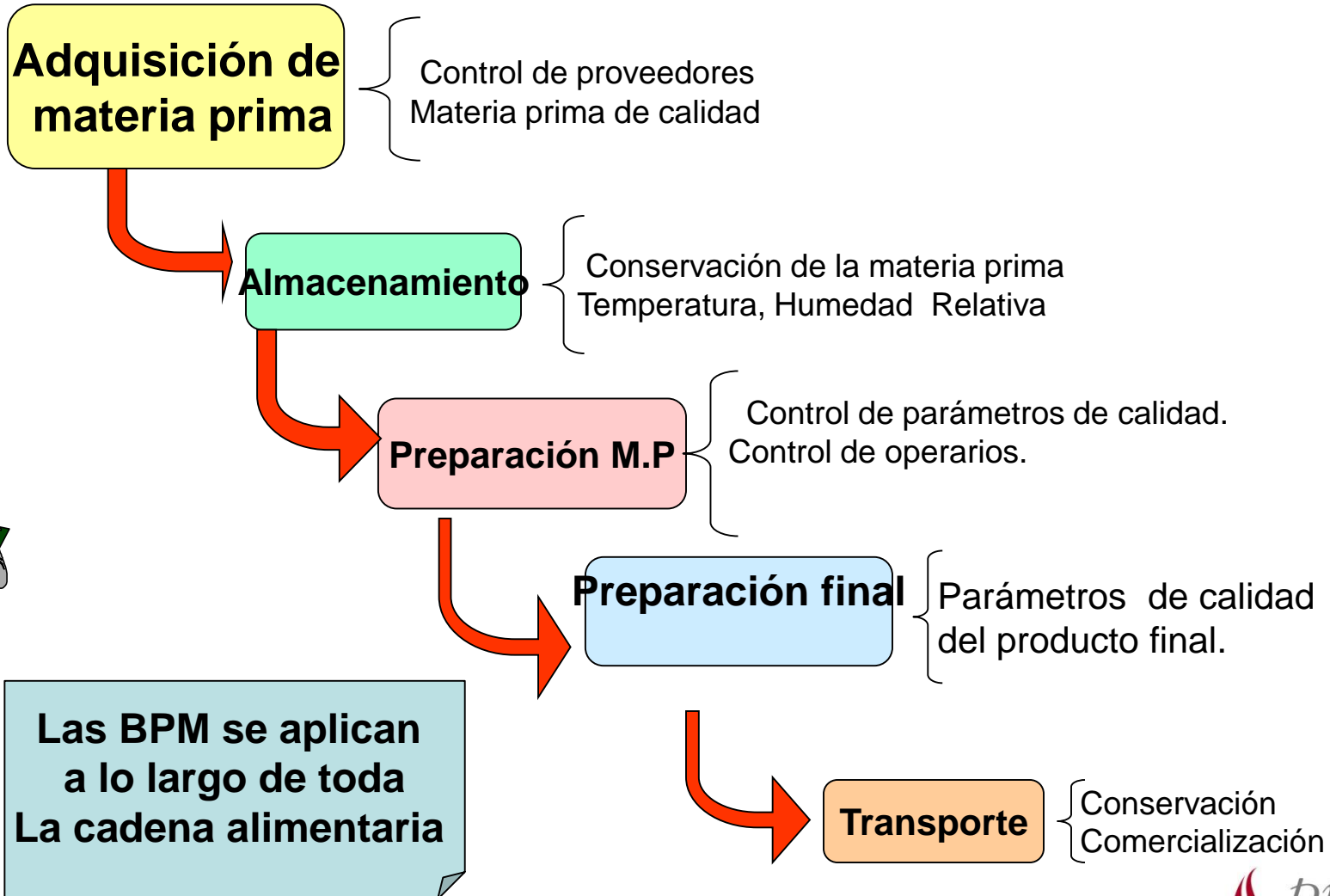
POES  
BPH

POES  
BPH

BPH

- Registro
- Post-Registro:  
Calidad Sanitaria

# CADENA ALIMENTARIA





# ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

Micro, pequeñas y medianas  
empresas exportadoras o con  
**potencial exportador**, del  
sector agroindustrial





# ETAPAS DEL PROGRAMA

ETAPA	MÓDULO	¿COMPRENDE?	DURACIÓN
<b>1. Diagnóstico y Sensibilización</b>	1	- Capacitación (S) - Consultoría	1 día x empresa
<b>2. Programas Pre-Requisitos (BPM) y procedimientos de gestión</b>	2	- Capacitación (S-T) - Consultoría	2 meses
	3		
	4		
<b>3. HACCP: desarrollo final de Manual de Inocuidad y Planes HACCP</b>	5	- Capacitación (S-T) - Consultoría	2 meses
	6		
<b>4. Revisión final y Validación del Sistema HACCP</b>	-	- Consultoría	1 mes
<b>5. Evaluaciones finales (tipo auditoría)</b>	-	- Consultoría	1 mes

**S: Seminario**

**T: Taller**



# METODOLOGÍA DEL PROGRAMA

- Capacitaciones grupales en aula.
- Visitas de seguimiento y asistencia técnica en el puesto de trabajo.
- Evaluaciones de avance en la implementación del programa.
- Evaluación final del programa.
- Monitoreo y supervisión a cargo del Dpto. de Gestión de Calidad



**7 meses**  
**período de implementación,**  
**después de realizado el**  
**diagnóstico inicial**





# BENEFICIOS

- Establecimiento de principios básicos y prácticas de seguridad e higiene en la producción de alimentos, a través de la implementación de las BPM.
- Capacidad para controlar los peligros que puedan afectar la inocuidad alimentaria, a través de la implementación del Sistema HACCP.
- Desarrollo de una actitud preventiva y un sistema de gestión de la inocuidad alimentaria
- Mejora de la imagen de la empresa ante los consumidores, cumplimiento de la ley.



# BENEFICIOS

- Mejora de las competencias del personal a través de los programas de capacitación.
- Desarrollo de un cambio cultural propicio para implementar otros sistemas de gestión de calidad e inocuidad que contribuyan a mejorar la competitividad de la organización.



# 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**



# ***Gracias!!!***

**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](mailto:krosas@promperu.gob.pe)

 *prom*  
*perú*

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO