



FORTALECIENDO LA CALIDAD EN CAFÉ Y CACAO DEL **PERÚ**

GESTION DE CALIDAD EN EL CONTEXTO DEL COVID 19

Ing. Patricia Infante V.
1 Julio 2020

ING. PATRICIA INFANTE

Asesora en modelos y sistemas de gestión



Perfil Profesional

- Experta en el manejo del modelo de excelencia Malcolm Baldrige y del Modelo Iberoamericano de la Calidad (FUNDIBEQ) y su alineamiento con diversos estándares internacionales y herramientas para la mejora de la gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 93200 , 6 Sigma, 5 Eses, Enfoque por Procesos, entre otras).



Trayectoria

- Ejecutiva en gestión de calidad en empresas líderes: Alicorp, Grupo Gloria, Avícola El Roció, Molinos Takagaki, ANDESA; entre otras (1989-2004)
- Asesor en la aplicación del Modelo de Excelencia en organizaciones como: Marina de Guerra del Perú, Osinergmin, Osiptel, Ilender, Caja Trujillo, Caja Huancayo, T- Gestiona, Electro Perú, Repsol, Corporación Hayduk, Tele Atento del Perú, Unique Yanbal, entre otras (2004- 2018).
- Profesora del Curso de Evaluadores del Premio Nacional a la Calidad CDI- SNI (2012 a la fecha)
- Asesora en programas para la mejora de la productividad y competitividad en las MIPYMEs; financiados por el Banco Mundial, SECO, BID y/ o fondos propios, para PROMPERU, INDECOPI, Pyme Adex, INACAL, Instituto para La Calidad de la PUCP, Ministerio de la Producción (2005-2017)
- Docente en temas de gestión de calidad en BS Group y el Instituto para la Calidad PUCP (2009-2011)



Actividades vigentes relacionadas a la Mejora de la Gestión

- **CDI – SNI** . Evaluador del Premio Nacional de Calidad del Perú (1999 a la fecha)
- **FUNDIBEQ**. Evaluador / Coordinador Internacional del Premio Iberoamericano de la Calidad (2000 a la fecha).
- **INACAL** .Presidente del Comité Técnico de Normalización en Acuicultura (2007 a l fecha) , Miembro del Comité Integral de la Mipyme (2008 a la fecha), Miembro del CTN de Gestión y Aseguramiento de la Calidad / Comité espejo ISO TC 176 (2012 a la fecha).
- **CDI – SNI** . Miembro del Comité de Gestión de la Calidad. (2012 a la fecha)
- **ASQ-Instituto para la Calidad. PUCP**. Juez de la Competencia Internacional de la Calidad Líderes de la Excelencia (2017 y 2018).
- **OTROS**. Participación como ponente para diversas instituciones en temas de gestión: CIP, CDI/SNI; AOTS Perú, Programa de Sierra Exportadora, INACAL, SNOAS , UNALM, entre otras.



Formación Académica

- Diplomado en The Quality Management Program por AOTS, Osaka, Japón (2000)
- Ingeniero de la Universidad Agraria La Molina
- Diversos cursos de especialización en APEC, INACAL, CDI, ASQ, entre otros.



+ (511) 965 396 122 Lima PERÚ



p9infante@gmail.com



<https://www.linkedin.com/in/patricia-infante-5b119b13/>

Contenido

1. Sistemas de Gestión de Calidad

- Definición y Evolución
- Principios

2. ISO 9001: 2015

- Gestión Organizacional
- ISO 9001: 2015 Evolución y Requisitos
- CTN Aseguramiento y Gestión de la Calidad **INACAL**

3. La NTP 933.961: 2017 “Modelo de Gestión Integral de las Mipymes” (Basada en la ISO 9001: 2015)

4. Importancia de los SGC en tiempos de COVIC

1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN DE CALIDAD

“Cumplimiento de los
requisitos del cliente”

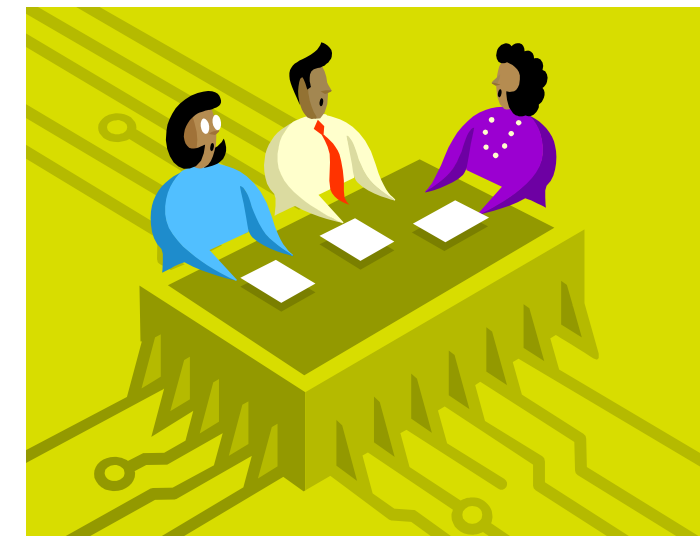
Crosby

“Adecuación al uso”

Juran

“Diseñar, manufacturar
y mantener productos
económicos, útiles y
siempre satisfactorios al
consumidor”

Ishikawa



DEFINICIÓN DE CALIDAD

“Superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto”

Deming



DEFINICIÓN DE CALIDAD

“Aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”

“La calidad debe necesariamente estar relacionada con el uso y valor que satisface los requerimientos de los clientes”

Peter Drucker



DEFINICIÓN DE CALIDAD

Es la totalidad de **características** de una **entidad** que le confieren la **capacidad** para **satisfacer** necesidades implícitas o explícitas.

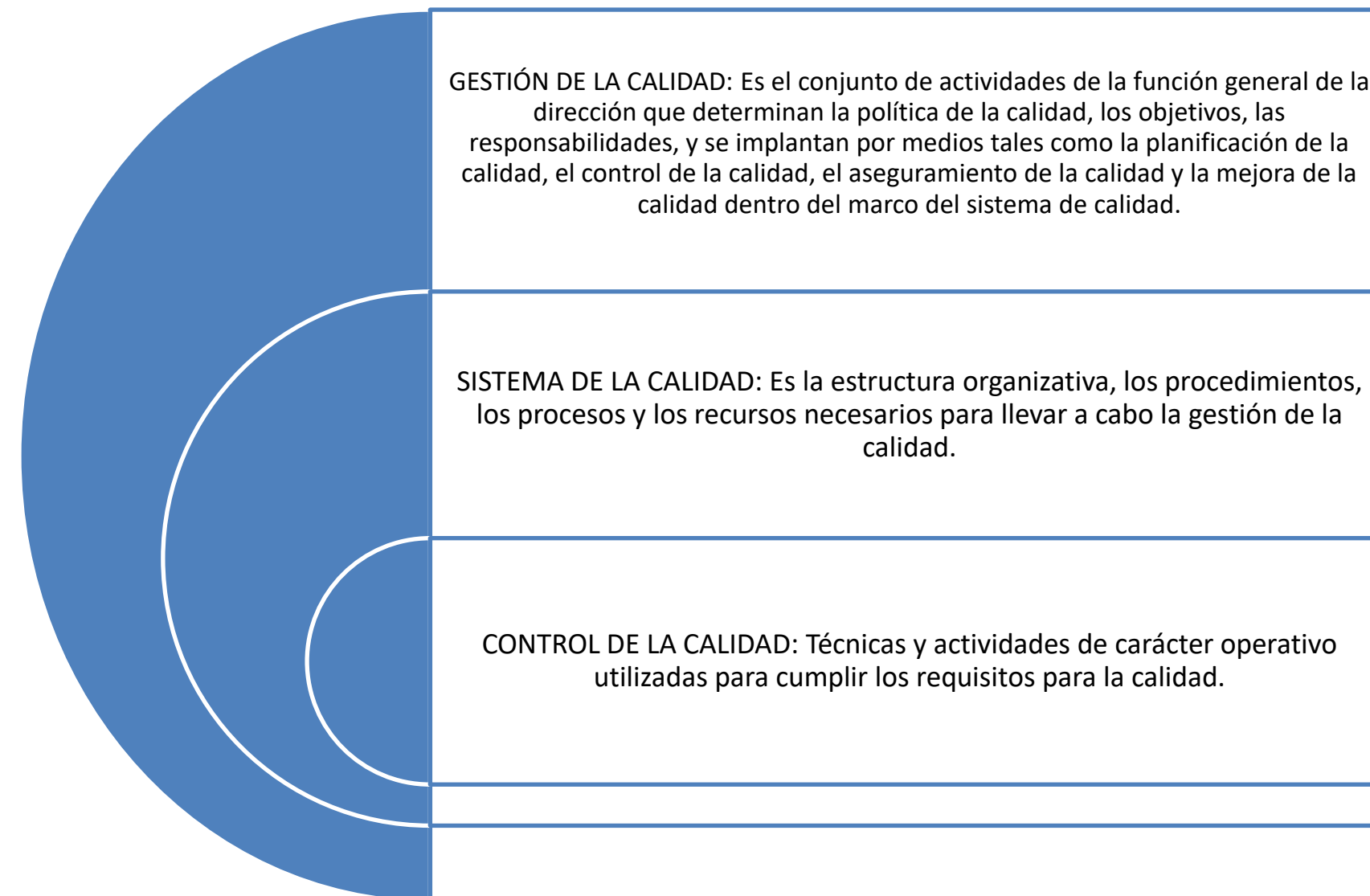
ISO 8402:1994



Es la habilidad de un conjunto de **características** inherentes de un producto, proceso o sistema de cumplir los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas.

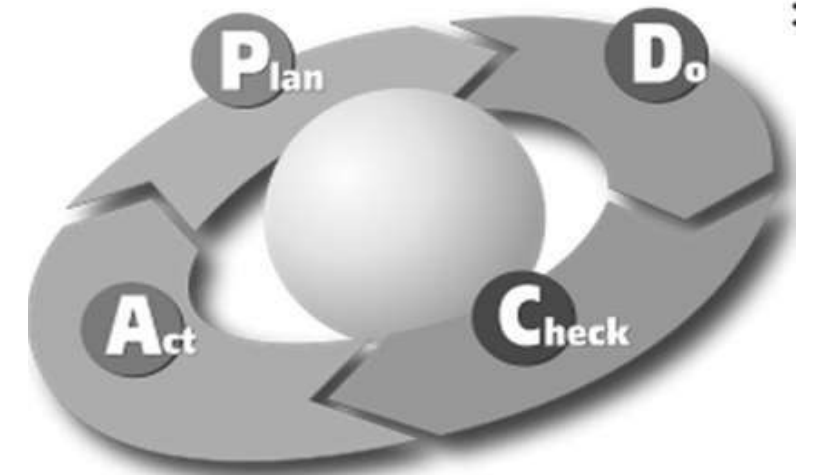
ISO 9000:2000

Evolución de la Calidad





FORTALECIENDO LA CALIDAD EN CAFÉ Y CACAO DEL PERÚ



PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

PRINCIPIO N° 1

ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus necesidades y esforzarse en exceder sus expectativas.



PRINCIPIO N° 2

LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.



PRINCIPIO N° 3

COMPROMISO DE LAS PERSONAS

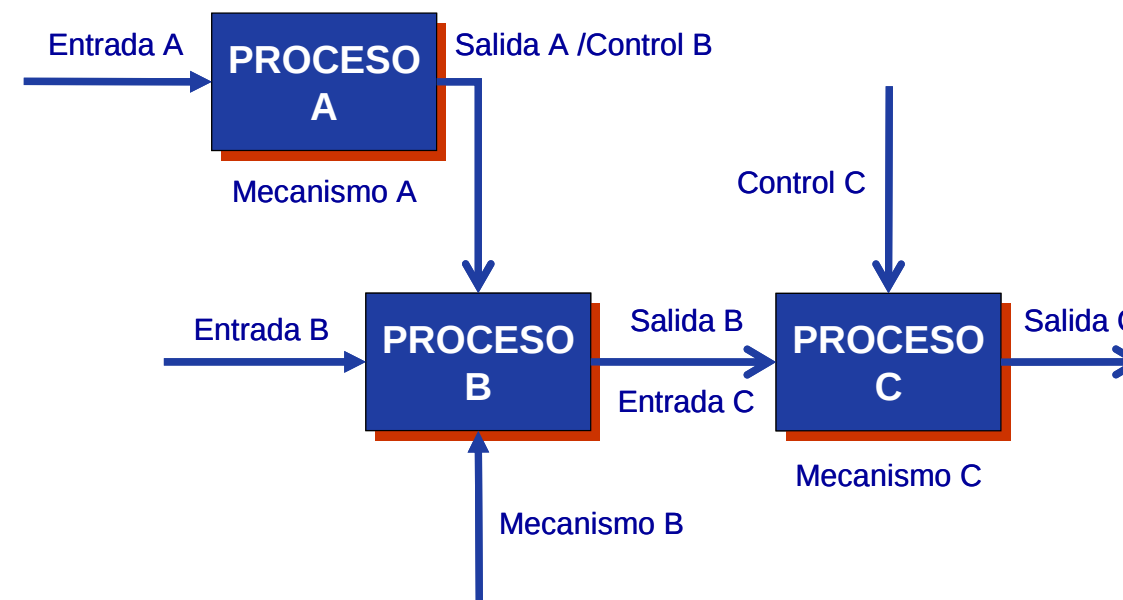
El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.



PRINCIPIO N° 4

ENFOQUE DE PROCESOS

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



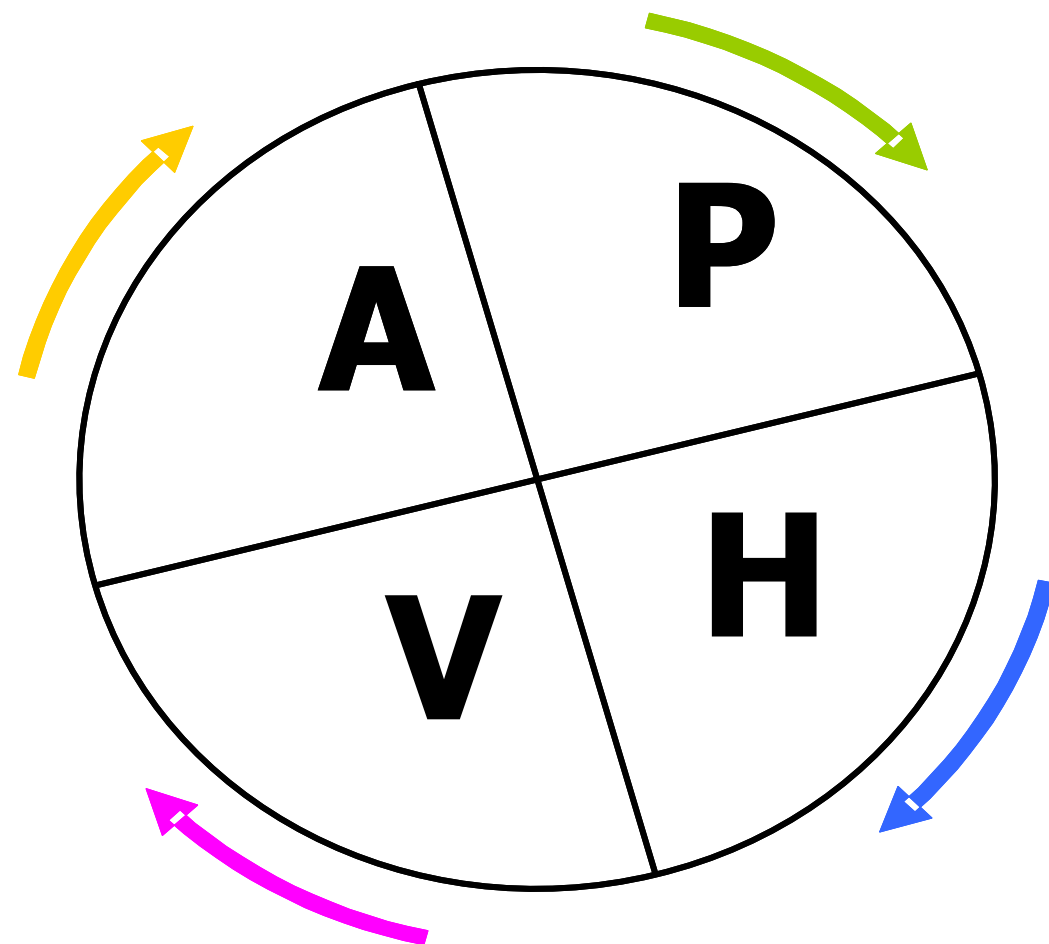
PRINCIPIO N° 5

TOMA DE DECISIONES BASADA EN EVIDENCIAS

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

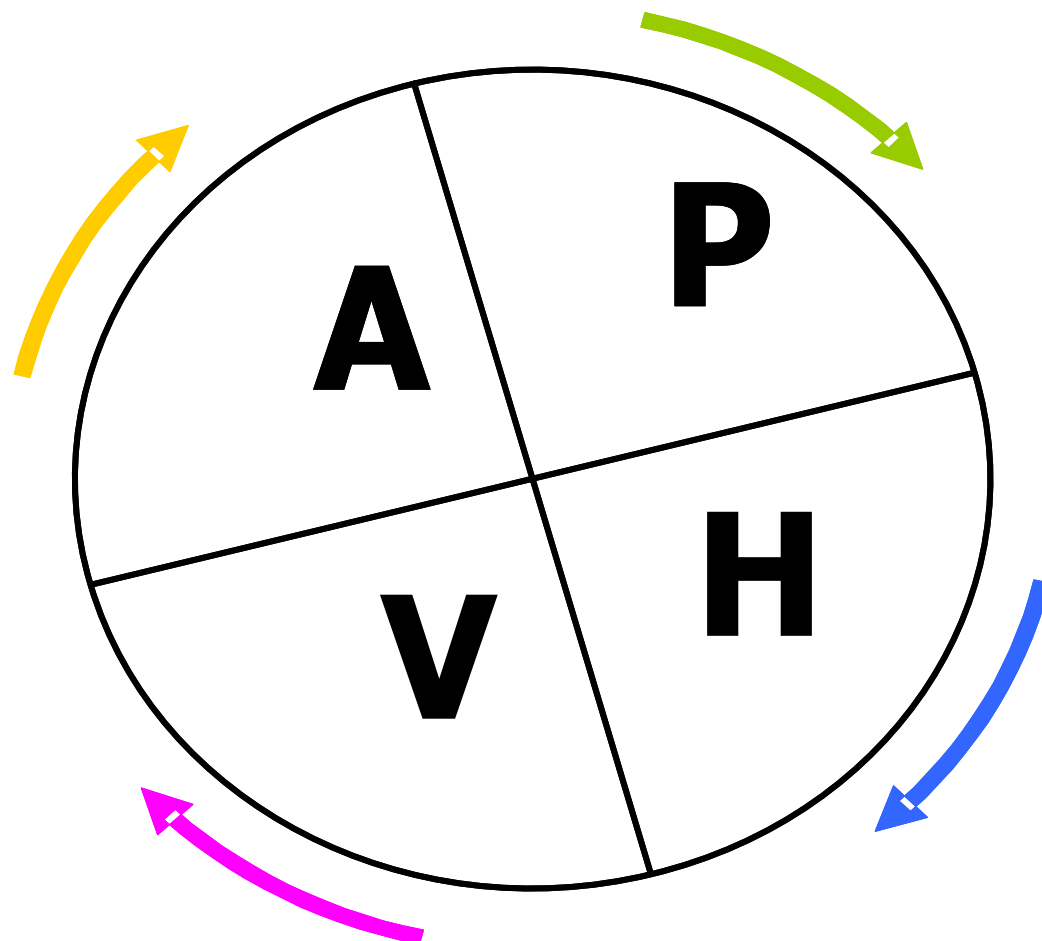


PRINCIPIO N° 6



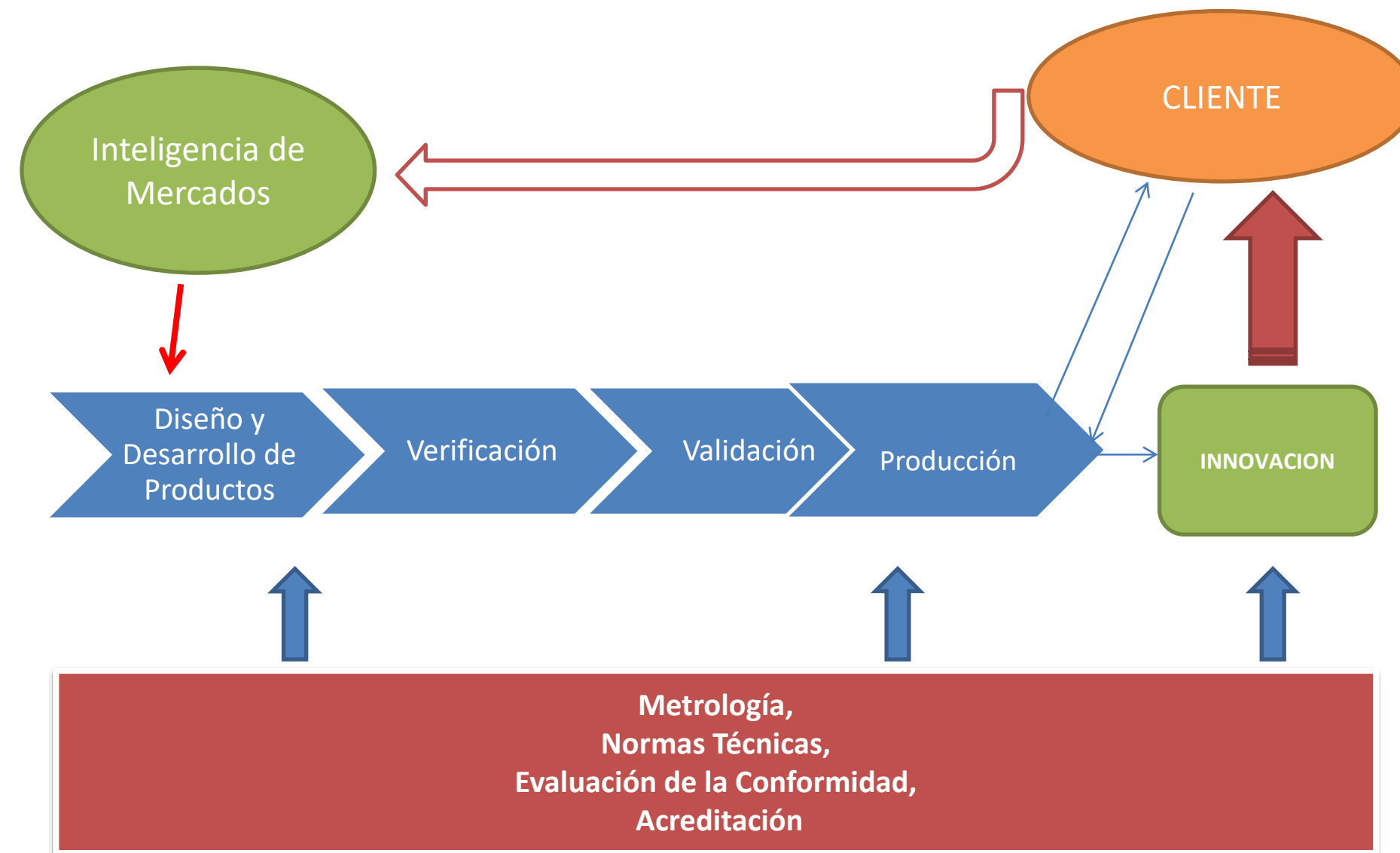
MEJORA CONTINUA

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta.



. El Ciclo de Control es un mecanismo inherente al sistema de gestión de calidad , donde se sigue una secuencia de pasos que se inician con la planeación (P) , donde es importante trazarse objetivos y en razón de ello gestionar los recursos (H) , verificar (V) a través de indicadores y si hay alguna brecha seguir mejorando (A).

. Es usado desde un proyecto operacional, hasta para elaborar un plan estratégico. Así mismo es valido para cualquier sistema de gestión , incluyendo incluso la evaluación de los modelos de excelencia organizacional.



PRINCIPIO N° 7

GESTION DE RELACIONES

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- SELECCIÓN
- EVALUACION
- CALIFICACION
- DESARROLLO
- CERTIFICACION
- AUDITORIAS



2. ISO 9001: 2015

. Gestión Organizacional



REFLEXIONES SOBRE LA GESTION ORGANIZACIONAL

¿Qué tienen las organizaciones?



¿Qué tienen las organizaciones?

- Demandantes , usuarios, Clientes



¿Qué tienen las organizaciones?



VS



VS



VS



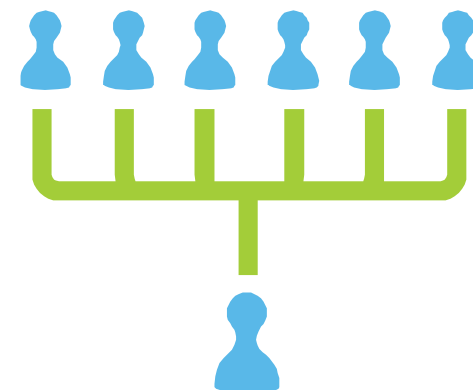
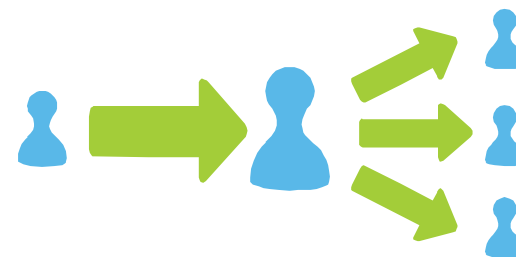
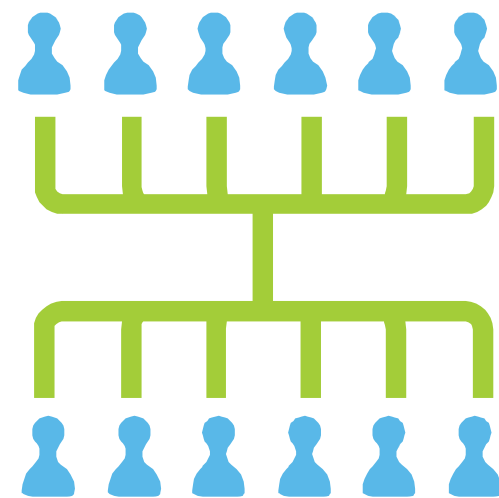
¿Qué tienen las organizaciones?

- Productos que hay que almacenar, distribuir, vender, colocar.



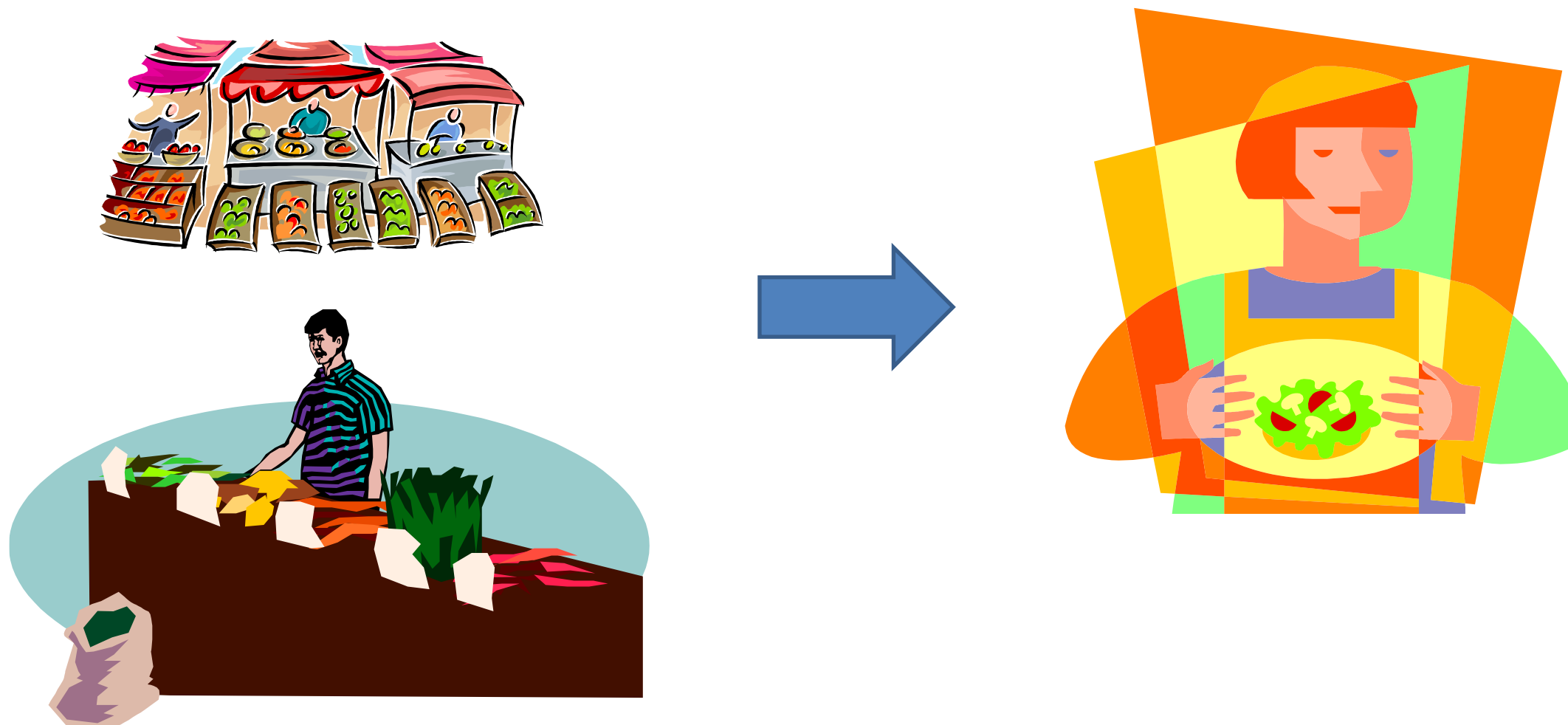
¿Qué tienen las organizaciones?

Personas que realizan funciones de diferente tipo y organizados jerárquica o funcionalmente .



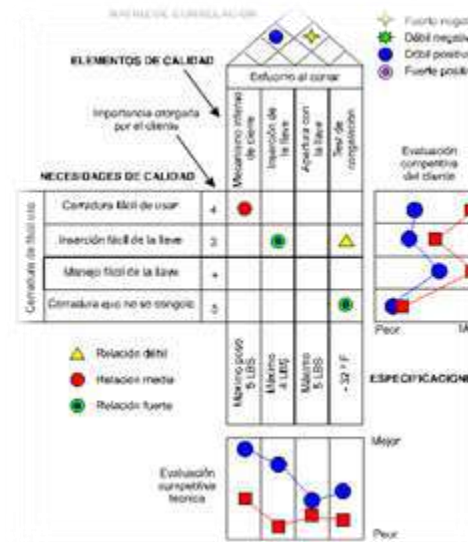
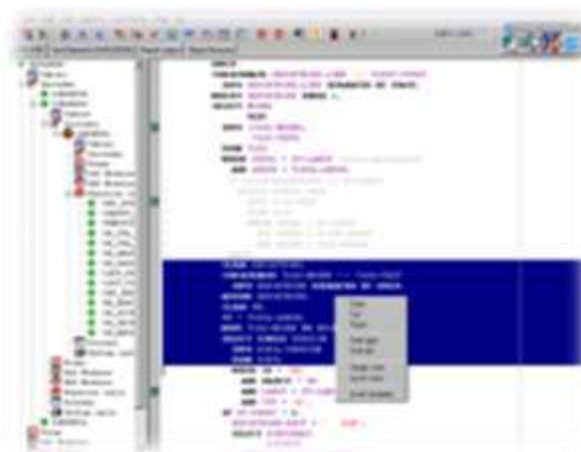
¿Qué tienen las organizaciones?

- Proveedores que los abastecen



¿Qué tienen las organizaciones?

- Herramientas que los ayudan a gestionar



¿Qué tienen las organizaciones?

- Emprendedores, empleados...



¿Qué tienen las organizaciones?

- Especificaciones / Leyes y Reglamentos



Normativas del
Sector

Tratados Internacionales

Convenios
Especiales

COVIC 19?????

¿Qué obtienen o que deberían obtener las organizaciones?



**R
E
S
U
L
T
A
D
O
S**

Entonces los componentes de cualquier organización.....

Partes Interesadas	Clientes	Productos	Procesos	Personas	Recursos
Inversionistas Proveedores Reguladores Bancos Sunafil	Satisfacer necesidades y expectativas	Especificaciones	Indicadores	Habilidades Aptitudes Competencias	Financieros Económicos Tecnológicos Conocimiento

CONTEXTO ESTRATEGICO

LIDERAZGO

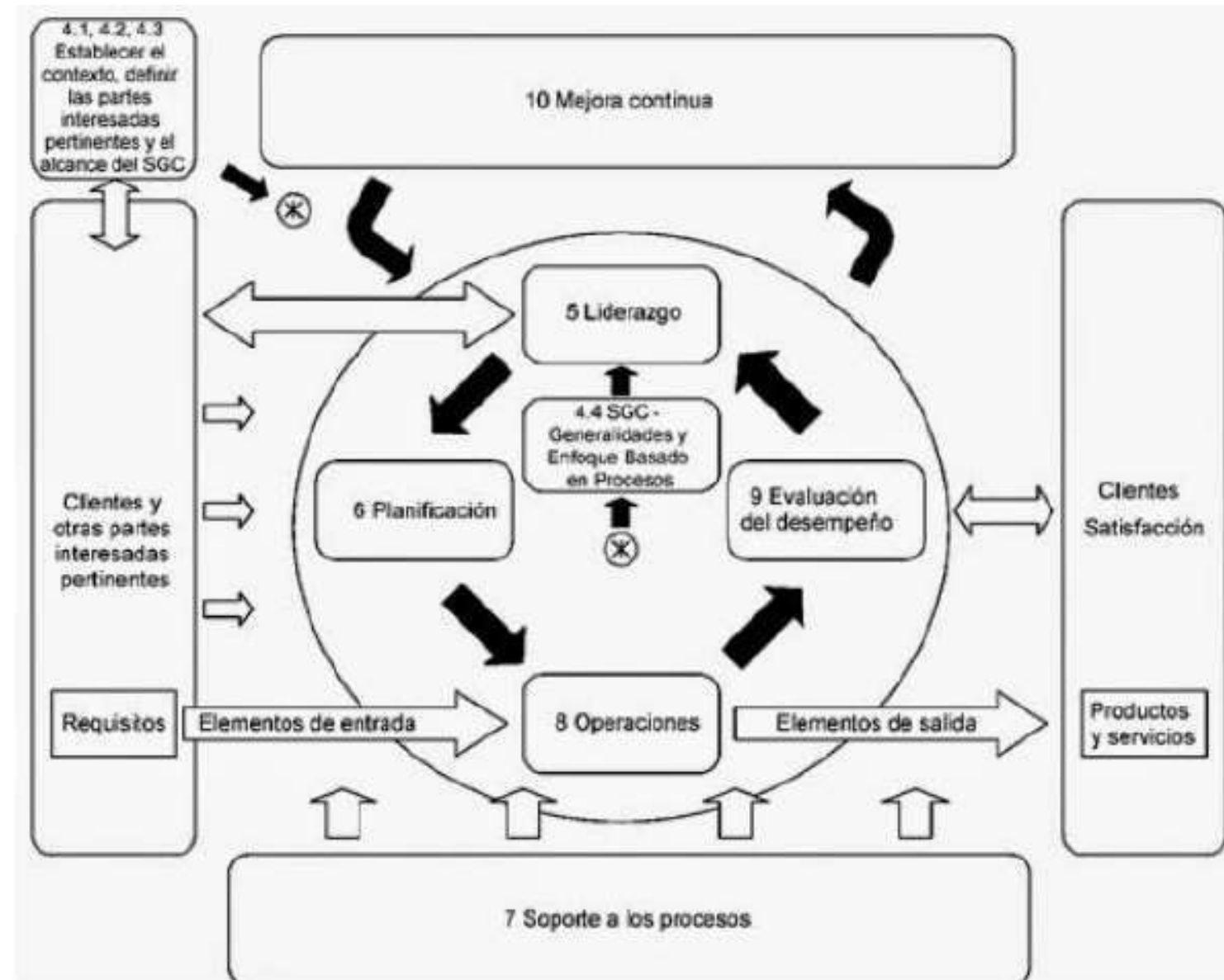
GESTION

Partes Interesadas	Clientes	Productos	Procesos	Personas	Recursos
Inversionistas Proveedores Reguladores Bancos Sunafil	Satisfacer necesidades y expectativas	Especificaciones	Indicadores	Habilidades Aptitudes Competencias	Financieros Económicos Tecnológicos Conocimiento

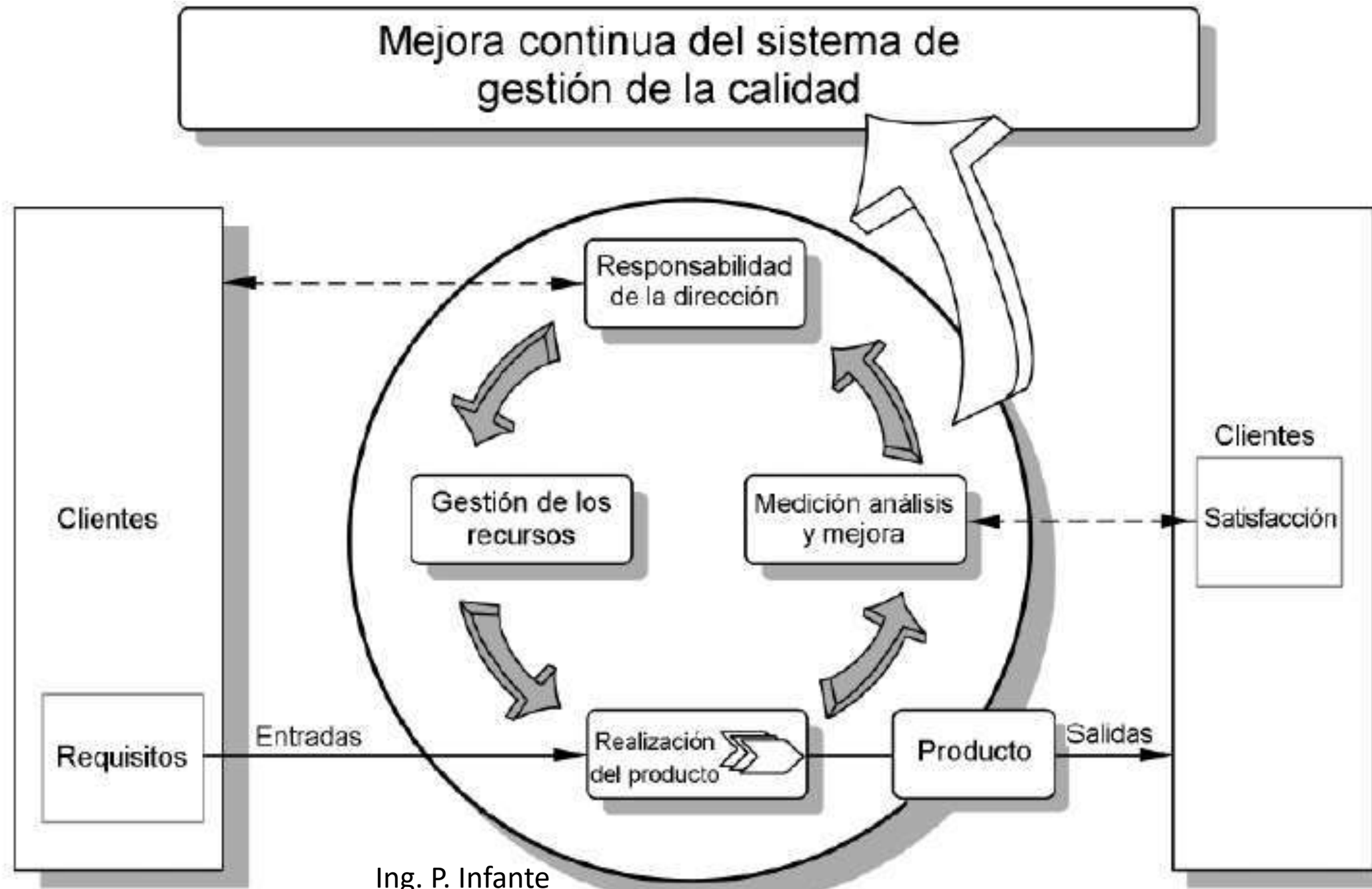
2. ISO 9001: 2015

Evolución y Requisitos

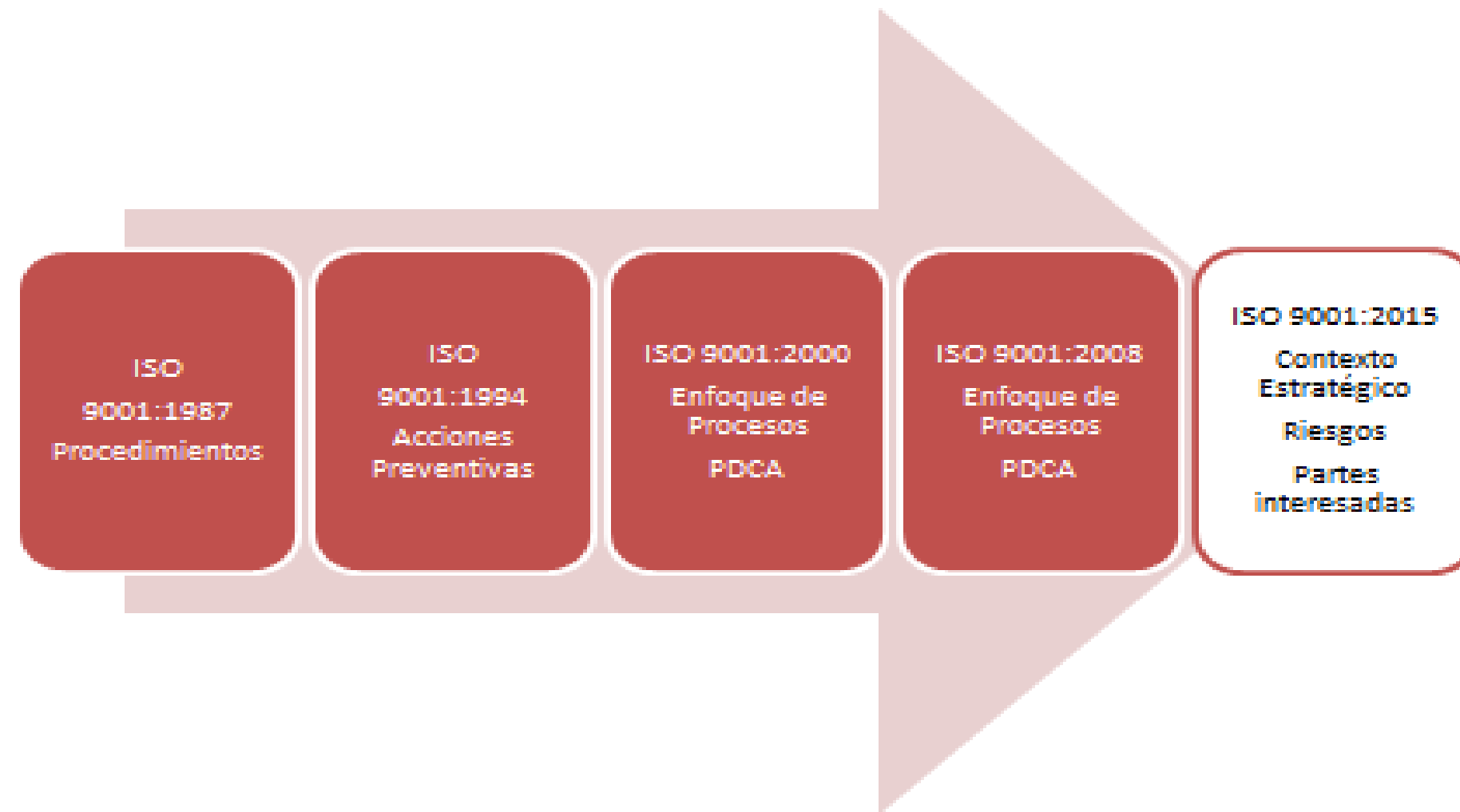
Ciclo PDCA. ISO 9001:2015



CICLO PDCA . Anterior Versión

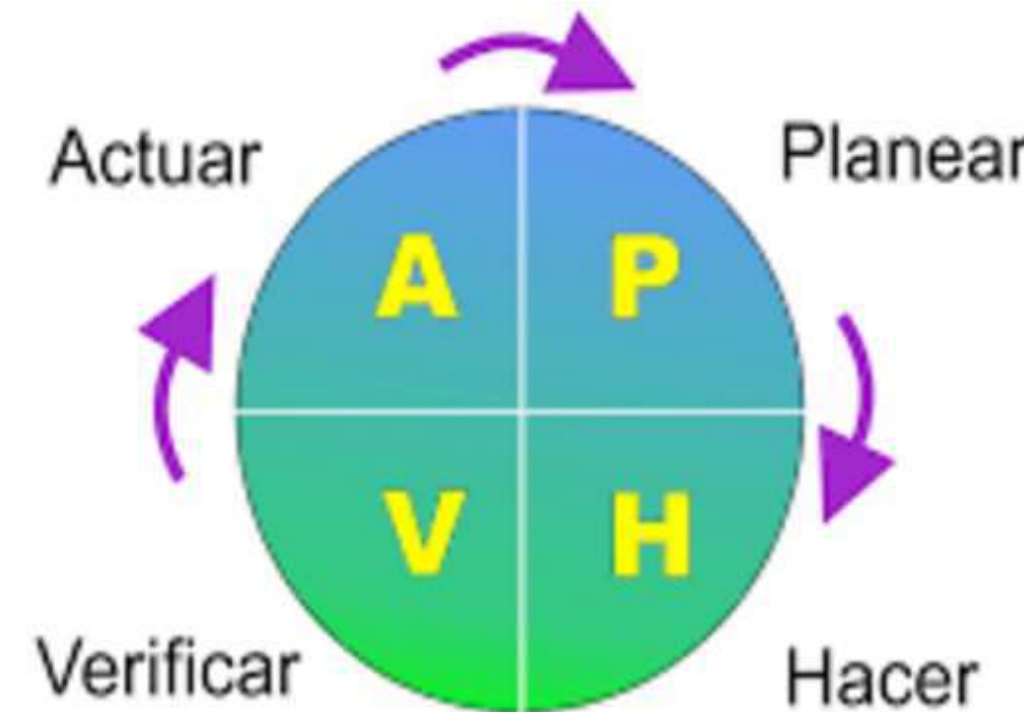


Evolución de la Norma ISO 9001:2015

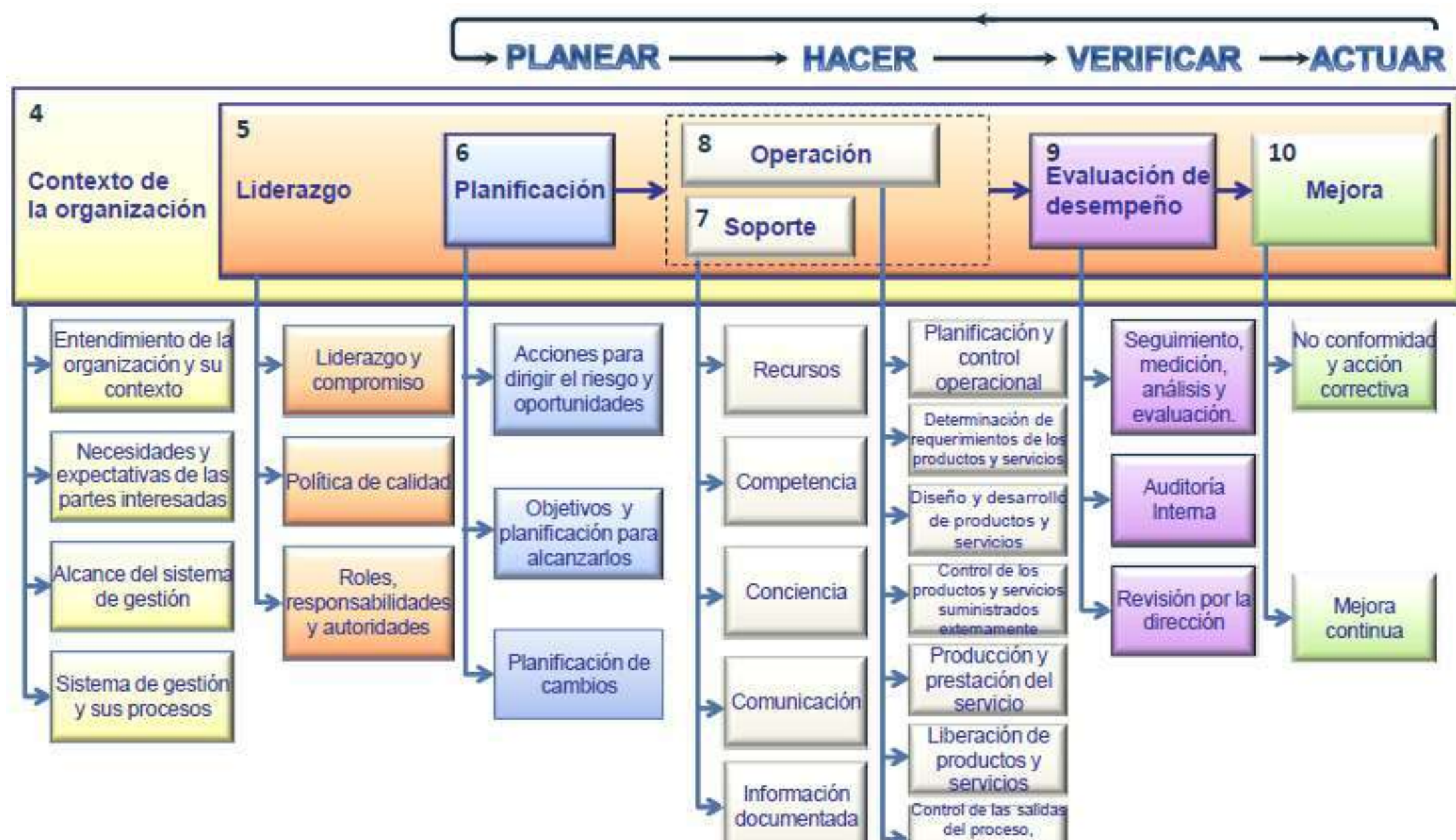


Estructura de la Norma ISO 9001:2015

	1 ALCANCE
	2 REFERENCIAS NORMATIVAS
	3 TERMINOS Y DEFINICIONES
P	4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
	5 LIDERAZGO
	6 PLANIFICACIÓN
H	7 SOPORTE
	8 OPERACIÓN
V	9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
A	10 MEJORA

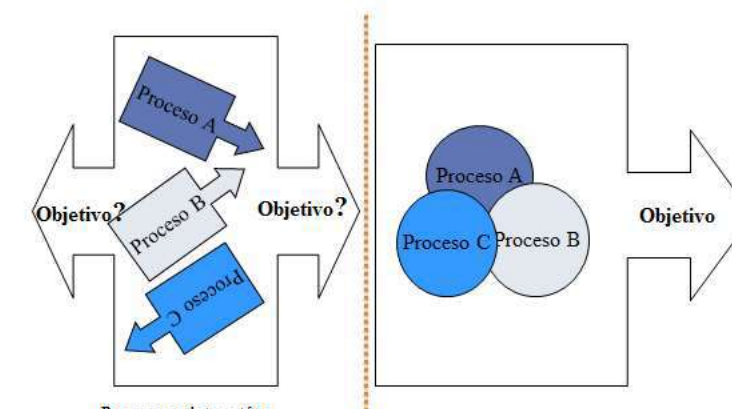


Ciclo PDCA y los Requisitos



CAMBIOS RELEVANTES

- Contexto Estratégico (alcance del sistema)
- Liderazgo
- Identificación de partes interesadas
- Un requisito explícito del pensamiento basado en riesgo , para el diseño , identificación , control y mejora de procesos
- La adopción de la estructura de Alto nivel, que figura en el Anexo SL de las directivas de la ISO . Alineamiento con otras normas
- Menos requisitos prescritos
- Enfoque en Resultados





ISO 9001: 2015

CTN de Aseguramiento y Gestión de la Calidad

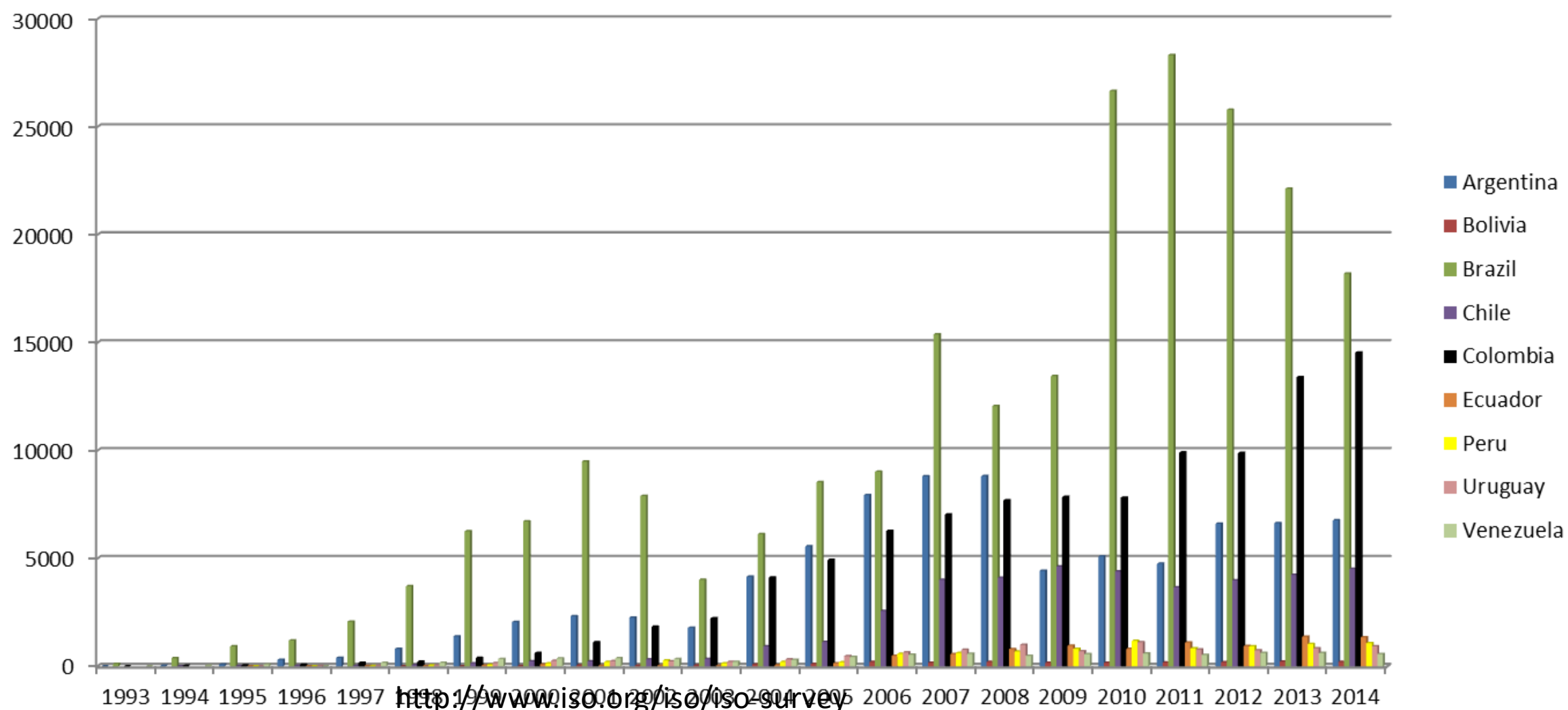
Certificaciones ISO 9001:2015 en el Perú



**AL 2018 , EL 70% de los sistemas certificados en el Perú es referido
Norma a la ISO 9001 (1479)**

<http://www.iso.org/iso/iso-survey>

Comparativo Países Vecinos



CTN de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

En el Perú se conformó en el año 1998 el Comité Técnico de Normalización de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (CTN 24). Actualmente es el Comité Espejo del ISO/TC 176.

La Secretaría la tiene el Instituto para la Calidad de la PUCP

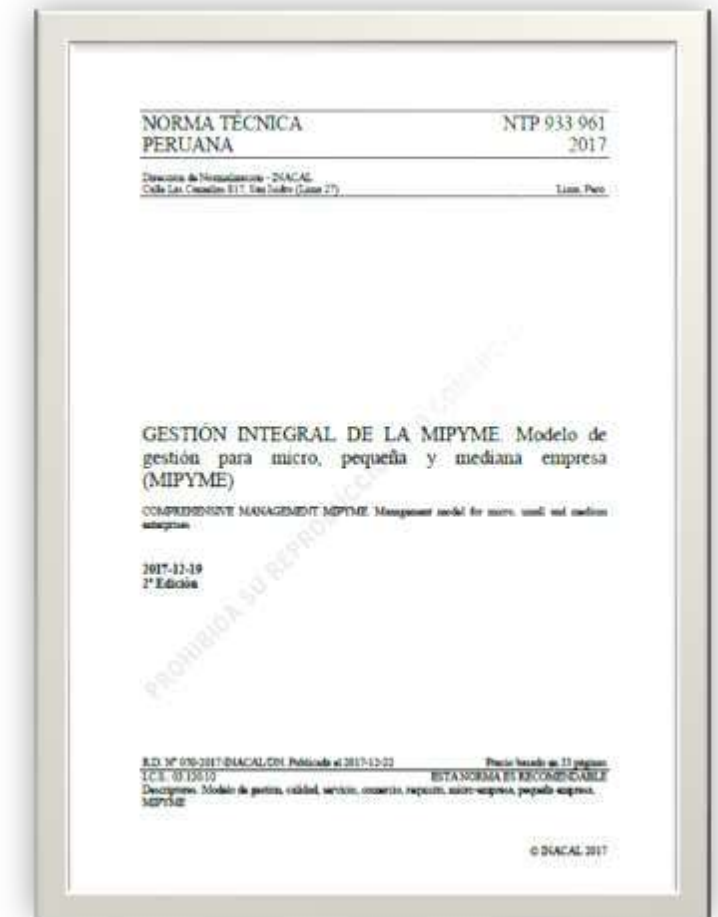
Se ha adoptado cerca de 30 Normas Técnicas de la ISO

Compuesto por 34 miembros (18 privados, 2 públicos y 14 técnicos)



3. La NTP 933. 961:2017

Modelo de Gestión Integral de la Mipyme



Estructura de la Norma



Estructura de la Norma

INDICE

PROLOGO

INTRODUCCION

1 Objeto y Campo de Aplicación

2 Referencias Normativas

3 Términos y Definiciones

**4 Principios del Modelo de Gestión
Integral de la MIPYME**

***5 Requisitos del Modelo de Gestión
Integral de la MIPYME***

BIBLIOGRAFIA



INDICE
PROLOGO
INTRODUCCION
1 Objeto y Campo de
Aplicación
2 Referencias Normativas
3 Términos y Definiciones
4 Principios del Modelo de
Gestión Integral de la MIPYME
5 Requisitos del Modelo de
Gestión Integral de la MIPYME
BIBLIOGRAFIA

1 Objeto y Campo de Aplicación

1 Objeto y Campo de Aplicación

a Liderar y conducir a la MIPYME con un enfoque estratégico que permita mejorar sus **RESULTADOS** y su competitividad

b Demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables

c Orientar su gestión a la satisfacción de los clientes y partes interesadas (grupos de interés)

d Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros que la empresa suscriba

e Conocer y orientar las competencias del personal

f. Identificar y documentar los procesos de la empresa

h Avanzar hacia sistemas reconocidos **internacionalmente**

Campo de Aplicación





INDICE

PROLOGO

INTRODUCCION

1 Objeto y Campo de
Aplicación

2 Referencias Normativas

3 Términos y Definiciones

→ 4 Principios del Modelo de
Gestión Integral de la MIPYME

5 Requisitos del Modelo de
Gestión Integral de la MIPYME

BIBLIOGRAFIA

4 Principios

LIDERAZGO ESTRATEGICO



Enfoque al Cliente

Enfoque de Procesos

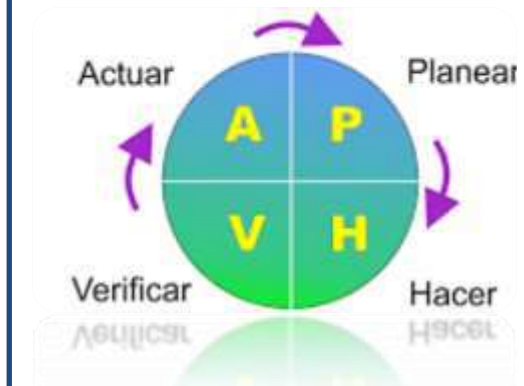
Responsabilidad por las
personas

Mejora Continua

Impulso a la Innovación

Construcción de Alianzas

Responsabilidad Social



ORIENTACION A RESULTADOS Y CREACION DE VALOR

Niveles de Madurez de la NTP

- Esta es una norma que dispone de tres niveles
 - Nivel 1
 - Nivel 2
 - Nivel 3
- Las diferencias entre estos niveles están dados por la obligatoriedad / una recomendación/ una posibilidad y por el alcance del mismo

“debe” indica un requisito;

“debería” indica una recomendación;

“puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

Requisitos

5.1 Liderazgo

5.2 Planificación

5.3 Enfoque al Cliente

5.4 Medición, análisis y gestión de la información

5.5 Gestión del recurso humano

5.6 Gestión de los procesos

5.7 Gestión recursos financieros operacionales

5.8 Mejora Continua

Requisitos

5.1 LIDERAZGO

5.2 PLANIFICACIÓN

5.3 ORIENTACIÓN HACIA
EL CLIENTE

5.5 GESTIÓN DEL
RECURSO HUMANO

5.6 GESTIÓN DE LOS
PROCESOS

5.7 GESTIÓN DE RECURSOS
FINANCIEROS Y
OPERACIONALES

5.4 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y GESTIÓN

5.8 MEJORA CONTINUA

5.1 Liderazgo

Liderazgo

- Definido
- Comprometido
- Reconocido por todos

Alta Dirección

- Dirige el equipo de trabajo
- Establece cultura de liderazgo

MISIÓN

POR QUÉ

- ¿QUÉ HACEMOS?
- ¿CÚAL ES NUESTRO NEGOCIO?
- ¿QUIÉN ES NUESTRO PÚBLICO OBJETIVO?
- ¿CÚAL ES NUESTRA VENTAJA COMPETITIVA?
- ¿QUÉ NOS DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA?

VISIÓN

QUÉ

- ¿QUÉ QUIERO LOGRAR?
- ¿DÓNDE QUIERO ESTAR EN EL FUTURO?
- ¿CÚAL ES MI ZONA DE ACTUACIÓN?

VALORES

CÓMO

- ¿CUÁLES SON MIS PRINCIPIOS ÉTICOS?
- ¿CUÁLES SON MIS CRITERIOS DE GESTIÓN?
- ¿QUÉ CULTURA CORPORATIVA QUIERO?

5.2 Planificación

Objetivos estratégicos alineados con la estrategia organizacional.



Objetivos Estratégicos	Estrategias	Indicador	Meta		
			1	2	3
I.	Incrementar las ventas	Porcentaje anual de incremento de ventas	0%	3%	5%
	Reducción de costos	Porcentaje de reducción de gastos financieros	0%	8%	15%
II.	Incrementar la capacidad de diseños propios	Cantidad de diseños propios vendidos	20	24	32
		Ratio de diseños propios versus productos de otros diseñadores	25%	30%	36%
III.	Incrementar el número de puntos de venta	Número de tiendas operativas	1	2	3
IV.	Implementar aplicaciones informáticas	Número de aplicaciones en uso	1	1	4

5.3 Orientación hacia el cliente

5.3.1 Conocimiento del mercado



5.3 Orientación hacia el cliente

5.3.2 Requisitos del producto y/o servicios

Obtener los requisitos del producto y/o servicio definidos



- Requisitos legales y reglamentarios
- Consultas sobre acuerdos con clientes.
- Retroalimentación de los clientes.

5.3 Orientación hacia el cliente

5.3.3 Gestión de la comercialización



5.3 Orientación hacia el cliente

5.3.4 Satisfacción del cliente

- ✓ ¿Reclamos del cliente?
- ✓ Producto no conforme entregado
- ✓ Registrar acciones



5.4 Medición, análisis y gestión

5.4.1 Gestión de la información

Disponer de información documentada confiable y oportuna.

Control de la información: Distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición.

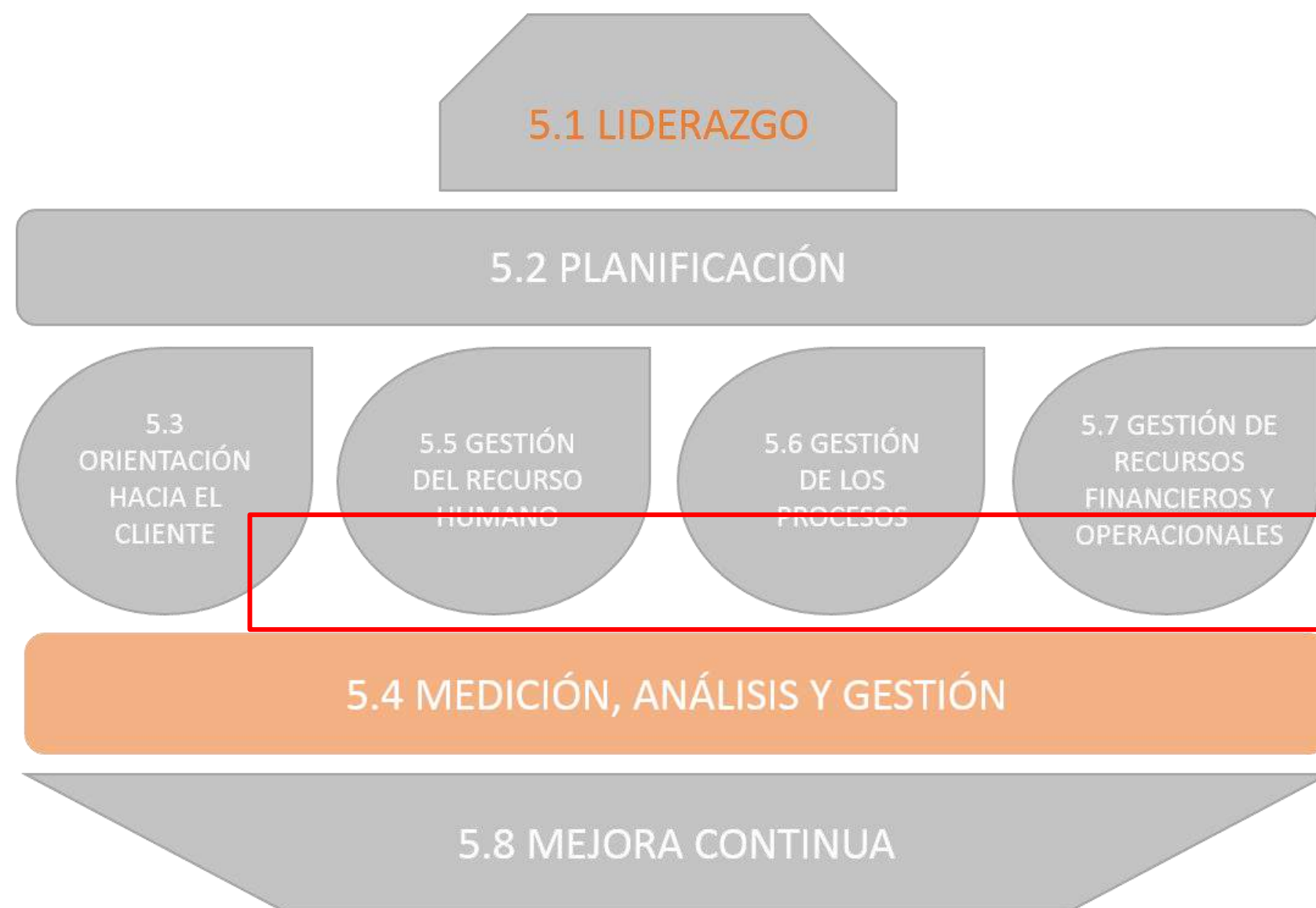
Protección de la información relevante

5.4 Medición, análisis y gestión

5.4.2 Medición y análisis de la información

- ✓ Planificar y realizar revisiones
- ✓ Implementar acciones
- ✓ Actividades de seguimiento
- ✓ Uso de indicadores





Gestión de la
información



Control
documentario

5.4 Medición, análisis y gestión

5.4.3 Auditoría Interna



5.4 Medición, análisis y gestión

5.4.4 Control de documentos y registros



5.5 Gestión del recurso humano

Competente

- Asegurar competencias para el puesto
- Evaluar competencias

Información documentada de proceso de
selección, contratación, capacitación

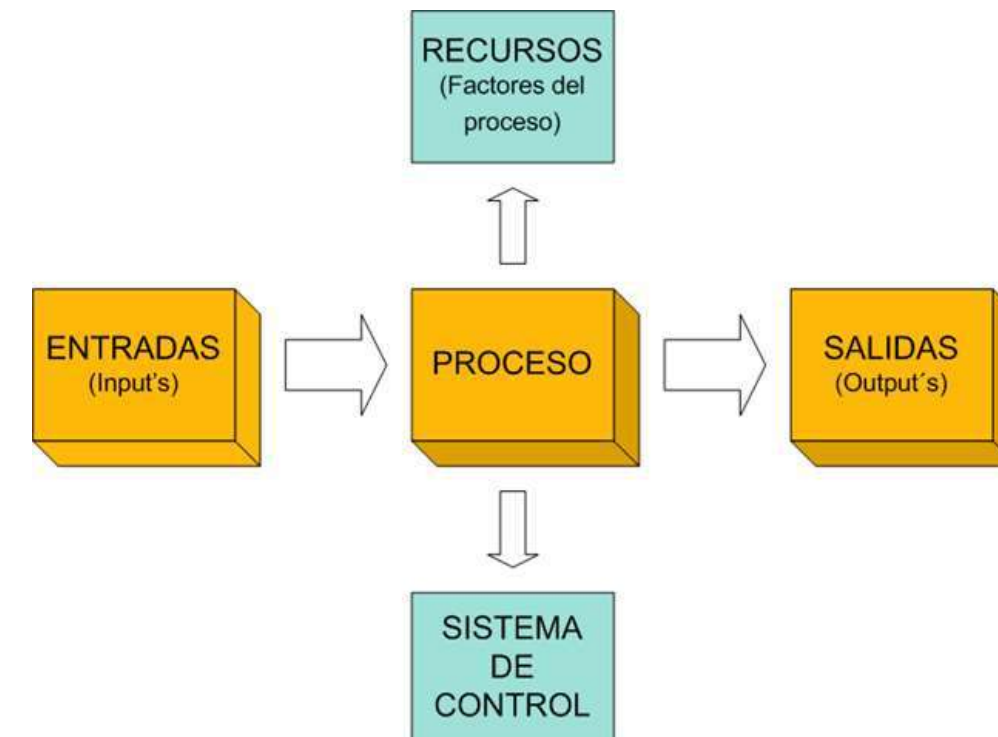
Definir escalas salariales, líneas de carrera

- Toma de conciencia:
- Política
 - Objetivos
 - Cumplimiento normativo

5.6 Gestión de los procesos

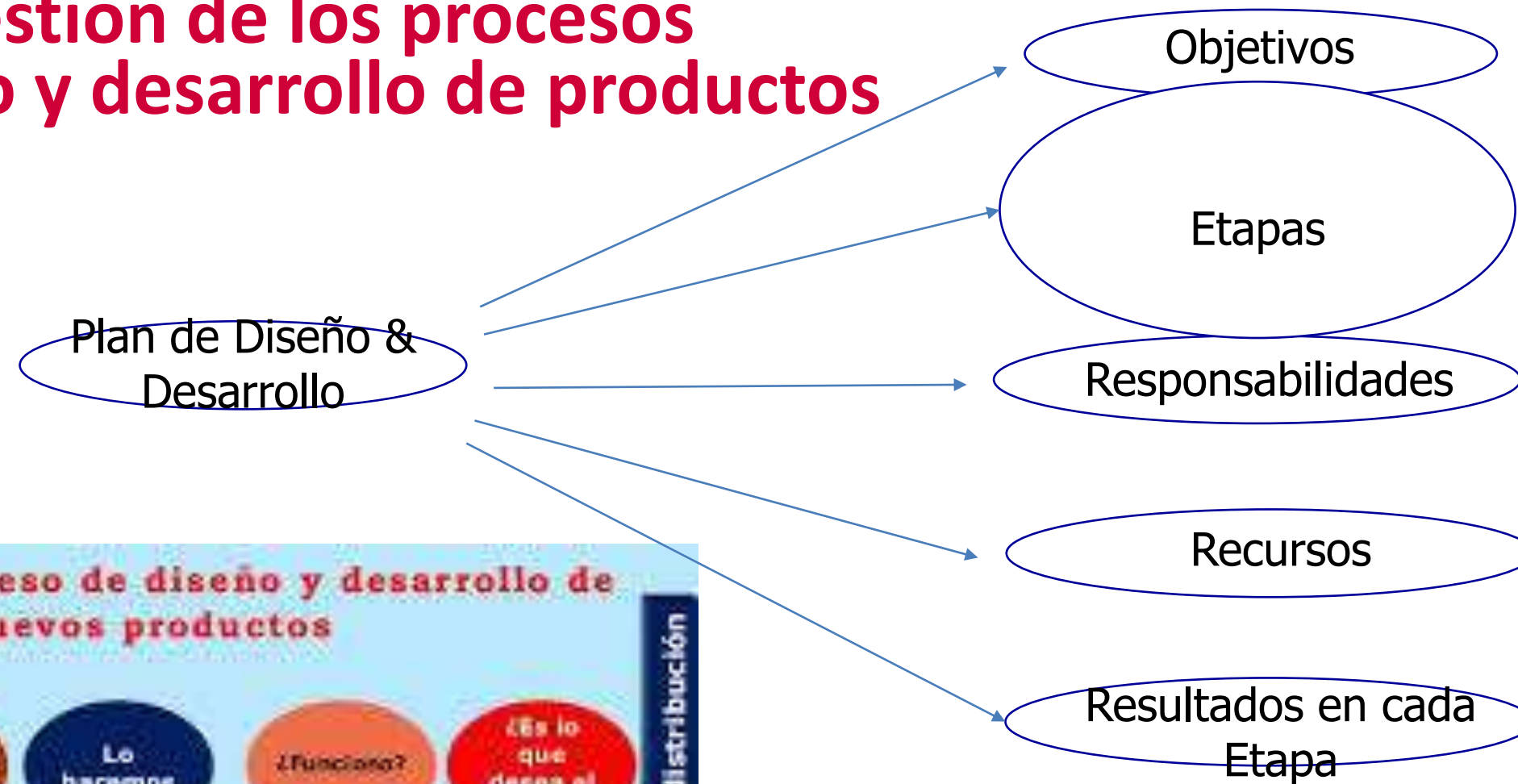
5.6.1 Planificación de procesos

Definir procesos, considerando que son de dirección, operacionales y de apoyo.



5.6 Gestión de los procesos

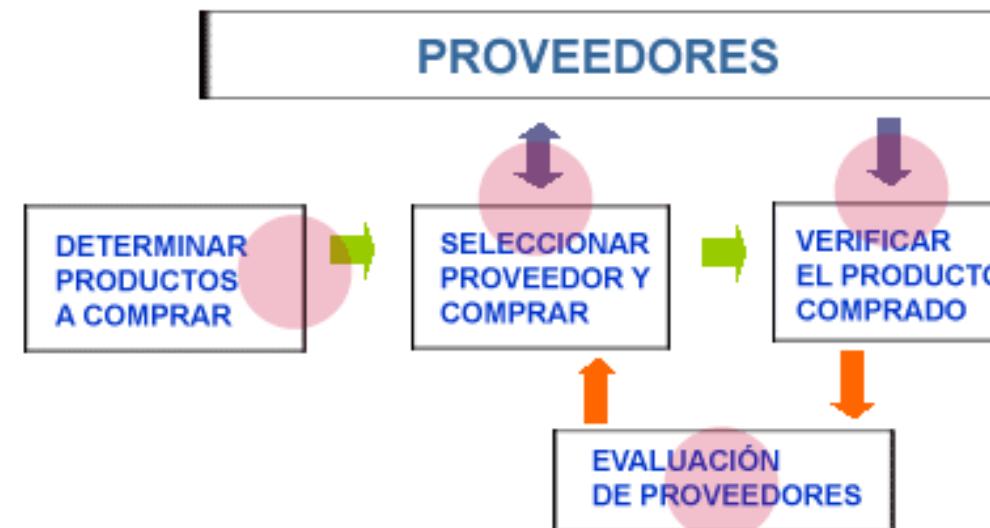
5.6.2 Diseño y desarrollo de productos



5.6 Gestión de los procesos

5.6.3 Compras

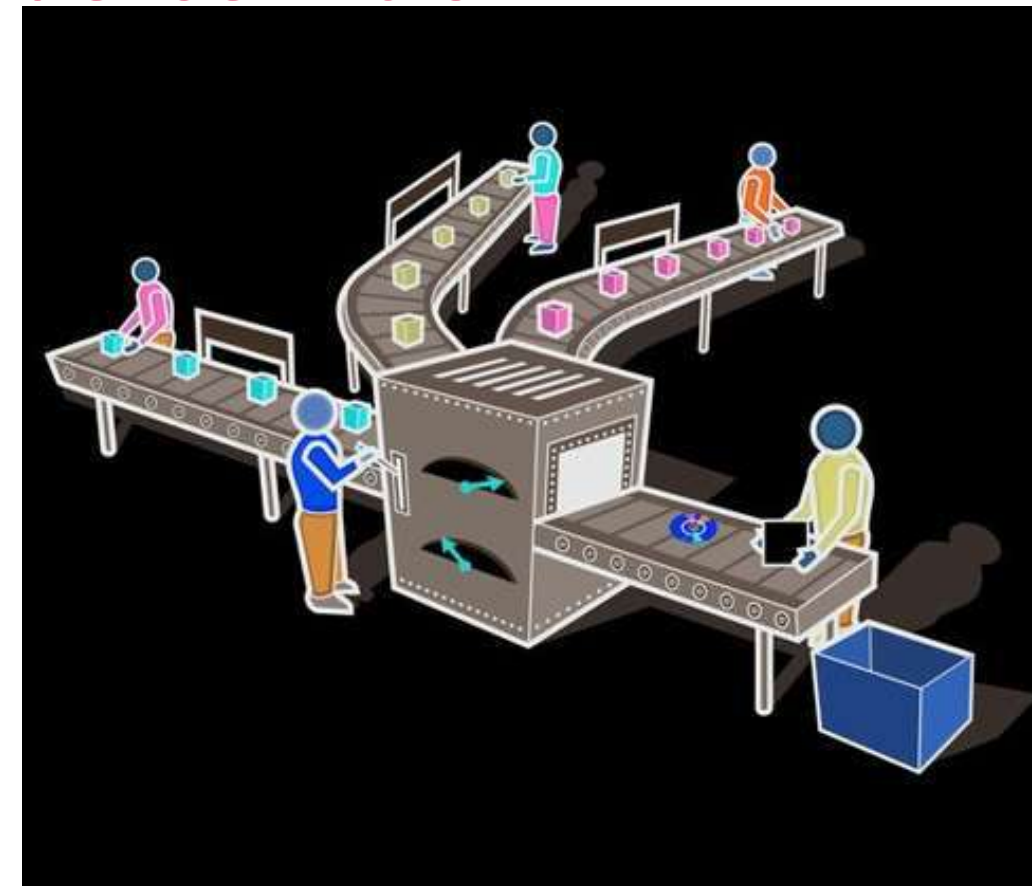
- Materias primas e insumos críticos según requisitos
- Documentación de compras
- Registro de proveedores
- Procesos contratados



5.6 Gestión de los procesos

5.6.4 Planificación, control de la producción o prestación del servicio

- ✓ Programación de las operaciones
- ✓ Bienes entregados por el cliente
- ✓ Condiciones y medición del proceso
- ✓ Identificación y trazabilidad
- ✓ Control de equipos de medición
- ✓ ¿Programas informáticos?



5.6 Gestión de los procesos

5.6.5 Control de producto terminado o servicio prestado

- ✓ Verificación durante la producción y como producto terminado
- ✓ Identificación de producto terminado
- ✓ Registrar acciones



5.7 Gestión de recursos financieros y operacionales

- Infraestructura
 - Informe a quien corresponda
 - Programa de mantenimiento preventivo
 - Registros de mantenimientos
- Estados financieros
 - Flujo de caja
 - Punto de equilibrio
 - Presupuesto anual



5.3 ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE



Identificación y análisis
de la competencia



Establecer Segmentos de
Mercado.
Gestión de relaciones con los
clientes

5.5 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO



Capacitaciones



Líneas de carrera

5.6 GESTIÓN DE LOS PROCESOS



Establecer relaciones y
alineamiento con el
Requisito 2

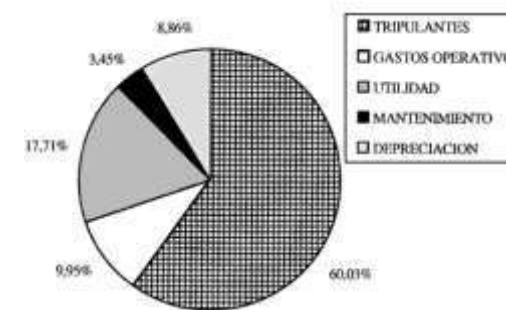


Planificación y control
de la producción

5.7 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y OPERACIONALES



Gestión de recursos
financieros



Claridad sobre los
costos de producción

5.8 Mejora continua

5.8.1 Generalidades



5.8 Mejora continua

5.8.2 No conformidad y acción correctiva

- ✓ Para eliminar las causas de las no conformid
- ✓ Procedimiento documentado
 - ✓ Revisar las no conformidades
 - ✓ Necesidad de acciones
 - ✓ Implementar acciones
 - ✓ Revisar los resultados
 - ✓ Eficacia de las acciones



5.8 Mejora continua

5.8.3 Mejora continua

- ✓ Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión.
- ✓ Considerar los resultados del análisis y evaluación.



5.1 LIDERAZGO

5.2 PLANIFICACIÓN

5.3 ORIENTACIÓN
HACIA EL
CLIENTE

5.5 GESTIÓN
DEL RECURSO
HUMANO

5.6 GESTIÓN
DE LOS
PROCESOS

5.7 GESTIÓN DE
RECURSOS
FINANCIEROS Y
OPERACIONALES

5.4 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y GESTIÓN

5.8 MEJORA CONTINUA



Requisitos

5.1 LIDERAZGO

5.2 PLANIFICACIÓN

5.3 ORIENTACIÓN
HACIA EL CLIENTE

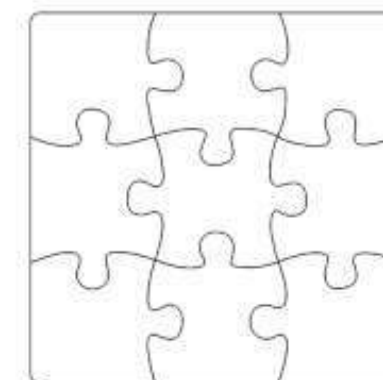
5.5 GESTIÓN
DEL RECURSO
HUMANO

5.6 GESTIÓN
DE LOS
PROCESOS

5.7 GESTIÓN DE
RECURSOS
FINANCIEROS Y
OPERACIONALES

5.4 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y GESTIÓN

5.8 MEJORA CONTINUA



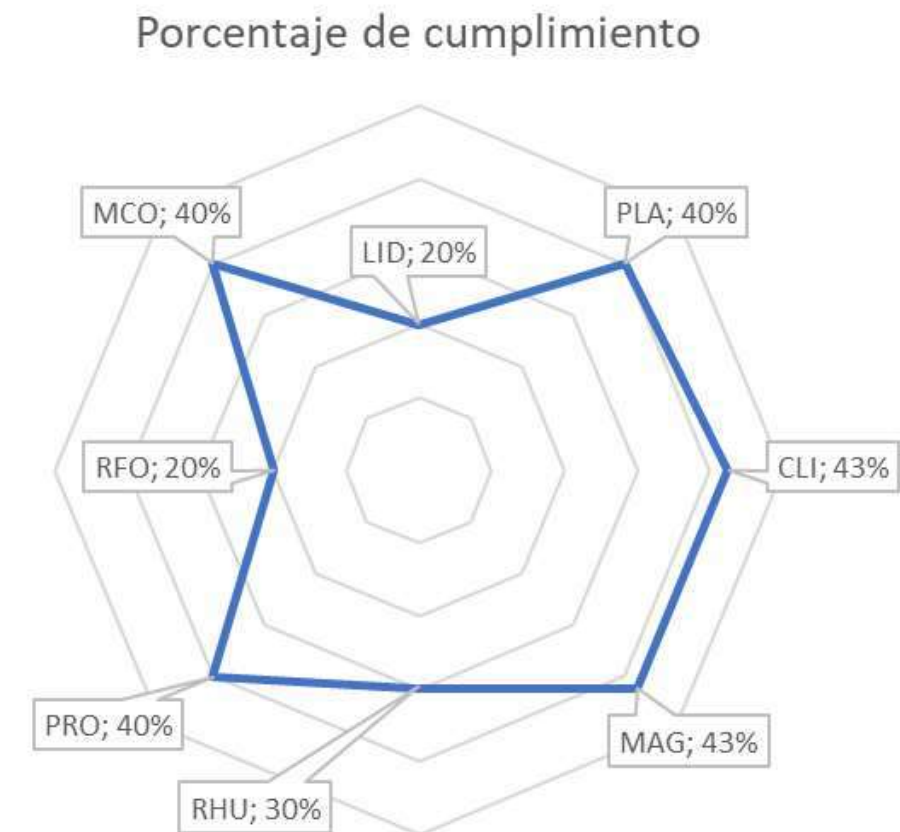


HERRAMIENTA DE DIAGNOSTICO

Herramienta de diagnóstico

N°		Requisito	Porcentaje	Nivel
5.1	LID	Liderazgo	20%	1
5.2	PLA	Planificación	40%	2
5.3	CLI	Orientación hacia el cliente	43%	2
5.3.1		Conocimiento del mercado	50%	2
5.3.2		Requisitos del producto y / o servicios	10%	1
5.3.3		Gestión de comercialización	40%	2
5.3.4		Satisfacción del cliente	70%	3
5.4	MAG	Medición, análisis y gestión	43%	2
5.4.1		Gestión de la información	10%	1
5.4.2		Medición y análisis de la información	30%	1
5.4.3		Auditoría interna	40%	2
5.4.4		Control de documentos y registros	90%	3
5.5	RHU	Gestión del recurso humano	30%	1
5.6	PRO	Gestión de los procesos	40%	2
5.6.1		Planificación de procesos	30%	1
5.6.2		Diseño y desarrollo de productos	50%	2
5.6.3		Compras	10%	1
5.6.4		Planificación, control de la producción o prestación del servicio	60%	2
5.6.5		Control de producto terminado o servicio prestado	40%	2
5.7	RFO	Gestión de recursos financieros y operacionales	20%	1
5.8	MCO	Mejora continua	40%	2
5.8.1		Generalidades	70%	3
5.8.2		No conformidad y acción correctiva	30%	1
5.8.3		Mejora continua	20%	1
PUNTAJE GLOBAL			34%	2

✓ Al final, la herramienta presenta un resumen y el puntaje global



Herramienta de diagnóstico

5.3 Orientación hacia el cliente

5.3.1 Conocimiento del mercado

5.3.1 Conocimiento del mercado		MERCADO	
Nivel 1	La alta dirección de la empresa debe establecer y mantener la información necesaria para: -Definir el mercado objetivo, -Identificar a los clientes, los proveedores. La empresa debe identificar oportunidades que puedan existir y establecer acciones para aprovecharlas, que se incluyan en su planificación.	0%	☐
		10%	☐
		20%	☐
		30%	☐
Nivel 2	La alta dirección de la empresa debe establecer y mantener la información necesaria para: -Definir el mercado objetivo, -Identificar a los competidores, -Identificar a los clientes, los proveedores. La empresa debe identificar oportunidades que puedan existir y establecer acciones para aprovecharlas, que se incluyan en su planificación.	40%	☐
		50%	☒
		60%	☐
Nivel 3	La alta dirección de la empresa debe establecer y mantener la información necesaria para: -Definir el mercado objetivo, -Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo, -Identificar a los competidores y determinar las ventajas competitivas, -Identificar a los clientes, los proveedores y otros agentes involucrados en el negocio. La empresa debe identificar oportunidades que puedan existir y establecer acciones para aprovecharlas, que se incluyan en su planificación.	70%	☐
		80%	☐
		90%	☐
		100%	☐

✓

Asignación de porcentaie de cumplimiento por requisito.

%	50%
Nivel	2

- ✓ Asignación de porcentaje de cumplimiento por requisito.
- ✓ La herramienta asigna el Nivel obtenido según el porcentaje de cumplimiento

Ya viene.....

GESTIÓN INTEGRAL DE LA MIPYME (PNTP 122 2020)

Orientaciones para la adaptación de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) en situaciones de emergencia sanitaria

APLICACIÓN DE USO DE ESTANDARES EN EL CAFÉ

Un ejemplo practico (2011)



APEC Sub Committee on Standards and Conformance
Education Guideline 4 - Case Book
*Teaching Standardization in Universities :
Lessons Learned from Trial Program*

October 2011

“INFRAESTRUCTURA NACIONAL DE LA CALIDAD Y COMERCIO INTERNACIONAL: ESTRATEGIAS DE NEGOCIO E INNOVACIÓN”

**Exportación de Café Verde Orgánico
a los Estados Unidos de Norteamérica**

**APEC
(Asia Pacific Economic Cooperation),
Sub Committee on Standard and
Conformance Education (2011)**

6. APPENDIX 1 - STUDENT'S BEST WORK: EXPORTING OF ORGANIC GREEN COFFEE TO THE UNITED STATES IN NORTH AMERICA

According to the results from evaluation references in Item 3.1.3, the lecture tutors selected the final best final integrative work.

Group Members: Patricia Infante (Quality System Consultant), Patricia Castro (Indecopi), Romina Necochea (Sunat), Eusebio Robles (DIGESA)



Best Work – Group members' photo



Quality control



Dry process



Storage

CECOVASA tiene mas de cuarenta años de trayectoria. Exporta solo café verde; aunque ya ha enviado un pequeño lote para incursionar con Café Tostado Molido.

Dispone de Certificación sobre el Comercio Justo (Fair Trade), Certificación Orgánica y Certificación de Bosques Sostenibles. La Certificación Orgánica la tienen para USA, Alemania y Japón.

El cumplimiento de normativas en café verde no es un problema para la empresa, se encuentra exportando cumpliendo todas las normativas exigidas por parte del estado peruano (DIGESA, SENASA), por las autoridades de USA (FDA, USDA Y APHIS). Se prepara para exportar café tostado molido

Los indicadores críticos para la comercialización son el grado de humedad del grano verde, (que no debe ser mayor al 13%), el nº de defectos y los resultados de la catación, dentro de lo estipulado por el cliente. Este último es el punto más importante en la evaluación de la conformidad del café.

CECOVASA hace uso de laboratorios propios situados en Juliaca (Puno). Antes de cerrar una venta envía la muestra al cliente para que le de conformidad. Una vez otorgada, se despacha. Cuando llega el lote a los USA, el cliente vuelve a hacer los análisis del lote, si es todo conforme aceptan el lote. CECOVASA, no ha tenido problemas al respecto (Anexo 10 y 11).

Las personas que realizan la cata son catadores certificados por la Speciality Coffee Association of América (SCAA).

CAMPO	CAFÉ VERDE	PROPUESTA DE VALOR
		FRAGANCIA
ALTITUD		SABOR
LATITUD		ACIDEZ
BIODIVERSIDAD	HUMEDAD	CUERPO
SISTEMA DE CULTIVO	DEFECTOS	SABOR RESIDUAL
SISTEMA DE PRODUCCION	TAMAÑO GRANO	BALANCE
VARIEDADES		UNIFORMIDAD
EDAD DEL CULTIVO		LIMPIEZA
		DULZURA

4. Importancia de los SGC en tiempos de COVIC

Algunas consideraciones

- La identificación de las partes interesadas se hace gravitante
 - Las necesidades y expectativas de los clientes se encaminan al cuidado sanitario
 - El cuidado de los trabajadores ante la pandemia es de vital importancia
 - Puede cambiar los mercados, anular procesos, incorporar nuevos, tercer izar otros
 - Recursos tecnológicos pueden ser de alta relevancia
 - Las relaciones con el cliente y alianzas con los proveedores deben ser gestionadas en el enfoque de la pandemia
 - Los recursos económicos y financieros, tanto internos y externos deben de ser gestionados en forma mas eficaz
 - Tener sistemas que incorporen los protocolos sanitarios, hará mas factible el control de los mismos y la mitigación de riesgos
-algo mas?



Muchas Gracias!
Ing. Patricia Infante
p09infante@gmail.com