



**BUENAS PRACTICAS DE MERCADERO Y
MANUFACTURA
REQUISITOS**

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8





BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

INDICE

INDICE	2
1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. REQUISITOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA	4
4.1. ORGANIZACIÓN.....	4
4.2. INSTALACIONES.....	5
ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS Y PRODUCTOS TERMINADOS	5
PLANTA DE PRODUCCIÓN.....	5
4.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	5
4.4. PERSONAL.....	6
4.5. ACTIVIDADES DE MERCADEO INTERNACIONAL Y FINANZAS	6
PROYECCION EXPORTADORA.....	6
SITUACIÓN FINANCIERA.....	6
LOGÍSTICA EXPORTADORA.....	6
4.6. PLANEAMIENTO Y CONTROL.....	7
VENTAS.....	7
COMPRAS	7
PRODUCCIÓN.....	7
4.7. INSPECCIÓN.....	8
NO CONFORMES.....	8
4.8. MANTENIMIENTO	8
4.9. HIGIENE Y SEGURIDAD	8
4.10. AUDITORIAS INTERNAS.....	9
4.11 ANÁLISIS Y MEJORA.....	9

2



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

EXPORTA PERU

REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA (BPMM)

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este documento presenta los once requisitos en los cuales se fundamentan las BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y DE MANUFACTURA - BPMM. Estos requisitos se orientan hacia el logro de una forma o estilo de trabajo en la organización y que deben ser conocidos, compartidos y practicados por todos, más allá de los niveles de responsabilidad y de calificación técnica.

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

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

Los requisitos para las BPMM se aplican al sector manufacturero, en especial textil, confecciones, calzado, accesorios, metalmecánica y madera. Para un mejor entendimiento, su descripción se presenta de forma genérica. En caso 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 embargo, la organización deberá contar con el sustento documentario 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 y Europa, así como experiencias nacionales en la implementación de la norma ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

Los términos empleados en el presente documento contienen las principales definiciones dadas en la norma ISO 9000: 2000-Fundamentos y Vocabulario, dentro de los cuales tenemos:

- 3.1. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.2. Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.3. Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
- 3.4. Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- 3.5. Competencias:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos o aptitudes.
- 3.6. Especificaciones:** Documento que establece requisitos.
- 3.7. Ensayo:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

- 3.8. **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/ prueba o comparación con patrones.
- 3.9. **No – Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.10. **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- 3.11. **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- 3.12. **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso.
- 3.13. **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- 3.14. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido con los requisitos especificados.
- 3.15. **Manual :** Documento que especifica el sistema de las BPMM de una organización
- 3.16. **Procedimiento:** Forma especificada para llevar acabo una actividad o un proceso.
- 3.17. **Gráficos:** Forma didáctica de presentar una actividad, proceso o su interrelación.
- 3.18. **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.19. **Instrucción:** Documento que describe un método de trabajo en particular.
- 3.20. **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- 3.21. **Especificaciones:** Documento que establece requisitos.

4. REQUISITOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA

4.1. ORGANIZACIÓN

- a) Debe estar legalmente constituida y contar con una organización definida, representada en un organigrama, actualizada, conocida y practicada por todos.
- b) Las responsabilidades individuales deben estar claramente definidas, documentadas; deben ser difundidas y cumplidas por todos.
- c) **La alta dirección debe contar con una visión clara de futuro**, con objetivos de calidad que contribuyan a su alcance. Estos objetivos deben ser medibles y encontrarse desagregados en los diferentes niveles de la organización. Todos los trabajadores deben conocer la forma en que participan en el logro de los mismos.
- d) 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 voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de los requisitos de las BPMM.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

Debe existir en la organización un equipo de trabajo, que controle el desempeño de las BPMM y que cuente con los recursos necesarios, facilitados por la alta dirección.

- e) Se debe contar con una declaración de la Política de Calidad adecuada para la organización en la que se incluya el compromiso de cumplir con las BPMM y de mejorar continuamente su eficacia, ésta debe ser publicada, entendida y practicada por todos.
- f) Se debe tener definido por parte de la Dirección, los períodos de revisión y evaluación de las BPMM.

4.2. INSTALACIONES

ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS Y PRODUCTOS TERMINADOS

- a) Se debe contar con la distribución del área de almacenamiento 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 final, material de embalaje, etc.
- b) El área debe mantenerse limpia, dentro de los límites de temperatura y humedad aceptables para la industria. En caso de que se cuente con áreas de recepción de los materiales, éstas deben garantizar la protección del producto de las variaciones climáticas y el mantenimiento del orden y su limpieza.
- c) Se debe contar con instrucciones de identificación, almacenamiento, manipulación y embalaje de los productos críticos (materia prima o insumo), y en proceso. Para el caso del producto final, además se debe considerar la forma de entrega.
- d) Para el caso de bienes del cliente, se debe contar con mecanismos que asegure su control y uso. Cualquier irregularidad con los bienes, debe comunicarse al cliente.

PLANTA DE PRODUCCIÓN

- e) Sus instalaciones deben ser adecuadas y funcionales para el volumen de producción que manifieste.
La distribución de la planta debe presentar un ordenamiento lógico, de acuerdo a las secuencias de operaciones del proceso productivo, evitando contraflujos y equivocaciones.
Deben estar claramente definidas: las zonas de tránsito, de evacuación en caso de emergencia y la ubicación de los equipos de seguridad.
- f) Los puestos de trabajo deben contar con condiciones adecuadas de iluminación, temperatura, humedad, ventilación y ruidos; que no afecten adversamente directa o indirectamente al personal, la calidad del producto, equipos y maquinarias. Cada elemento de trabajo debe contar con un lugar adecuado para su almacenamiento temporal, esto también se aplica para los elementos de limpieza.

4.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

- a) La organización debe contar con un manual de las BPMM, donde se incluya la visión, política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos, instrucciones, registros, planes de calidad y demás documentos necesarios para asegurar la eficaz aplicación de las BPMM.
- b) Se debe establecer un procedimiento documentado para controlar todos los documentos relacionados con los requisitos de las BPMM, en el cual se detalle claramente las actividades de aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, retiro, y las acciones para la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

4.4. PERSONAL

- a) Los perfiles de competencia para los puestos que afecten a la calidad del producto, deben estar claramente definidos y cumplidos por los trabajadores.
- b) Se deben aplicar prácticas de entrenamiento inicial y establecer un programa de capacitación continuo.
- c) Se debe contar con mecanismos de evaluación del desempeño del personal.
- d) Se deben mantener registros de identificación, entrenamiento y evaluación del personal.

4.5. ACTIVIDADES DE MERCADEO INTERNACIONAL Y FINANZAS

SITUACIÓN FINANCIERA Y COSTOS

- a) Deben existir evidencias de prácticas adecuadas en cuanto a: registros de información, control y medición de los resultados de la actividad de la organización, estructura de costos, existencia de estados financieros, los índices, especialmente aquellos necesarios para solicitar financiamiento y que evidencian una efectiva gestión empresarial.

PROYECCION EXPORTADORA

- a) La organización debe evidenciar el manejo de la clasificación arancelaria en la cual esta comprendido sus productos.
- b) La organización debe manejar información de la evolución del entorno en el cual opera y de su situación frente a éste (oportunidades y amenazas); así como, su situación interna en términos de fortalezas y debilidades; a manera que pueda tener claramente definido el mercado al cual se va a dirigir, según el análisis de las características de consumidores, competidores, posibilidades internas, ventajas competitivas y comparativas.
- c) La organización deberá de evidenciar una adecuada planificación para la participación en actividades comerciales o actividades que involucre el desarrollo de su imagen corporativa, el mismo que deberá de establecerse en un procedimiento.

LOGÍSTICA EXPORTADORA

- d) Se debe tener evidencia que el personal cuya función es atender la logística exportadora conoce y aplica adecuadamente (o sabe buscar la información referente a) 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.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

4.6. PLANEAMIENTO Y CONTROL

VENTAS

- a) Las proyecciones de venta deben estar claramente definidas y conocidas por los directamente afectados, las mismas que deben ser revisadas y ajustadas según su desempeño práctico.
- b) Se debe establecer y documentar procedimientos para la revisión de los contratos y todas las coordinaciones necesarias para esta actividad, incluyendo las actividades de modificación del contrato.
Se deben contar con registros que contengan los requisitos solicitados por el cliente, acuerdos para la entrega y requisitos no especificados pero necesarios.
- c) Se debe contar con medios de retroalimentación del cliente, con relación al desempeño de la organización.

COMPRAS

- d) La organización debe definir claramente las actividades para asegurar que los productos críticos (materia prima e insumo) sean adquiridos según los requisitos especificados. Estas actividades deben estar documentadas en un procedimiento.
- e) Los registros para la ejecución de las compras deben incluir la descripción del producto a comprar (tipo, clase o cualquier otra identificación precisa), requisitos de aprobación, instrucciones de inspección de ser necesario, y cualquier otro dato técnico importante.
- f) La organización debe contar con un registro de sus proveedores evaluados, seleccionados y aprobados por producto crítico. También se deben considerar evaluaciones de desempeño. En caso de ser necesario, se comunicarán los resultados al proveedor.

PRODUCCIÓN

- g) La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto, determinando sus etapas de revisión, verificación y validación, mediante un procedimiento.
Las muestras tipo de los productos deben estar controladas y conservadas en adecuadas condiciones.
- h) Se debe contar con registros de entradas y salidas tanto del almacén de materias primas como de productos terminados, siendo estos registros contrastados con inventarios periódicos.
- i) Se debe coordinar y planificar todas las actividades del proceso de producción, con el objetivo de cumplir con los compromisos asumidos con los clientes. Estas actividades incluyen: una administración eficiente de los materiales y productos terminados, la programación y el lanzamiento de las órdenes de fabricación, la distribución del personal y utilización de la capacidad instalada. Estas actividades deben estar documentadas en un procedimiento.
- j) La organización debe identificar y planificar los procesos para la elaboración del producto, y la forma en la que se asegura su ejecución de manera controlada. Esta información deberá ser descrita en un plan de calidad del producto. El personal debe conocerlo y trasladarlo a su actividad diaria.
- k) Los trabajadores de planta deben disponer de instrucciones ubicadas de manera visible, que describan los métodos de trabajo para la correcta ejecución (básicamente de las operaciones críticas) durante el proceso de fabricación; así como, contribuir a reducir al mínimo el riesgo de error.
- l) Los productos deben contar con la identificación que permita su trazabilidad o investigación de las condiciones en las cuales fueron fabricados.
- m) Se debe contar con mecanismos de medición de la eficiencia del proceso de producción tales como la productividad.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8

4.7. INSPECCIÓN

- a) La organización debe contar con un procedimiento documentado para el desarrollo de esta actividad, tanto en recepción, producción como despacho.
- b) Las materias primas serán adquiridas según éstas cumplan con las especificaciones técnicas cuando sea necesario. Ante la necesidad de verificar un requisito solicitado por el cliente, se definirá realizar ensayos o pruebas al interior de la organización. El muestreo de los materiales debe ser realizado a través de sistemas confiables.
- c) Se debe contar con las descripciones del nivel de calidad a cumplir por el producto final y en cada una de las etapas de los procesos claves. La ubicación de los puntos de inspección debe encontrarse claramente identificada en el plan de calidad del producto.
Se debe contar con registros que evidencien los resultados de las actividades de inspección y reinspección.
- d) Se debe asegurar la validez de los equipos de medición, y ensayo a través de su calibración o verificación a intervalos especificados. En caso de que esta actividad se realice al interior de la organización, se debe contar con una instrucción de trabajo. Además estos equipos de medición deben de contar con una identificación, que los distinga después de haber pasado este proceso.

Los equipos deben protegerse contra daños y deterioros durante su manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

NO CONFORMES

- e) Los materiales en el almacén, producto en proceso y producto final, deben contar con medios de identificación de no conformidad, a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.
- f) Se debe registrar el detalle de los productos no conformes.
- g) Se debe designar al responsable para autorizar el uso de un producto no conforme.

4.8. MANTENIMIENTO

- a) El personal que opere con máquinas o equipos debe realizar revisiones básicas internas e informar en caso que detecte algún indicio de mal funcionamiento.
- b) Se debe contar con un programa documentado de mantenimiento preventivo por máquina y/o equipo.
- c) Los mantenimientos preventivos y correctivos deben ser registrados. Los registros de mantenimiento deben incluir: la identificación del equipo y la descripción de las actividades de mantenimiento. En caso que se cuente con equipos o maquinarias fuera de uso, éstos deben estar correctamente identificados.

4.9. HIGIENE Y SEGURIDAD

- a) El personal debe usar ropa de seguridad o equipos protectores en las operaciones que presenten riesgos.
- b) Los baños y los vestidores deben estar equipados adecuadamente, que permita la prevención de la contaminación y un buen ambiente de trabajo para el personal.
- c) Se debe contar con un área específica para la alimentación del personal.
- d) El ambiente de trabajo debe permanecer limpio y ordenado, desde el inicio hasta el final de la jornada laboral.
El producto en proceso debe conservarse libre de polvo, manchas y otros.
- e) Debe disponerse de elementos y medicamentos para primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo.



BUENAS PRACTICAS DE MERCADEO Y MANUFACTURA REQUISITOS

**Código : Requisito BPMM
Versión : 01-2004
Páginas : 1 al 8**

4.10. AUDITORIAS INTERNAS

- a) Las auditorias internas para verificar el cumplimiento de las BPMM y detectar oportunidades de mejora, deben ser realizadas a intervalos definidos (reflejadas en un plan de auditorias internas). La frecuencia de esta actividad depende del estado, importancia del proceso y de los resultados de las auditorias previas.
- b) Se debe contar con un procedimiento documentado para la planificación y ejecución de las auditorias internas.
- c) La selección de los auditores y su realización debe asegurar independencia con relación al área a auditar. Esta actividad debe ser realizada por personal calificado.

4.11. ANÁLISIS Y MEJORA

ANÁLISIS

- a) Se debe determinar los datos apropiados a ser analizados con periodicidad, a fin de demostrar la eficacia de las BPMM y detectar dónde pueden aplicarse acciones de mejora continua. Estos datos deben permitir a intervalos regulares, medir la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, el comportamiento de los proveedores y de la empresa en el mercado; así como también, la relación de los resultados con los objetivos de calidad inicialmente planteados.
- b) Para la presentación de datos y su análisis respectivo, se debe considerar la utilización de técnicas estadísticas.

MEJORA

- c) La organización debe identificar oportunidades de mejora a través de la revisión del sistema de calidad, del seguimiento a los objetivos de calidad, de los resultados de las auditorias y el análisis de datos relevantes para el sistema.
- d) Debe existir mecanismos para la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.