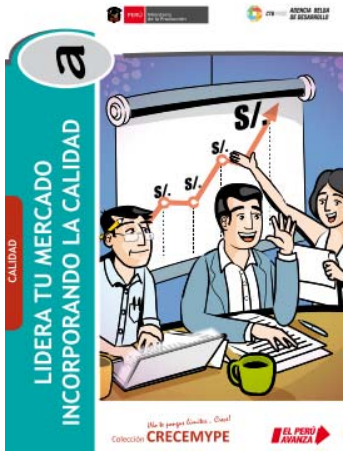
PERÚ | Ministerio de la Producción

Programa Gestionando Mi EMPRESA

# CALIDAD

I













¡No te pongas límites... Crece!
Colección CRECEMYPE

**Lima, junio de 2012**

EL PERÚ AVANZA

# LO QUE PUEDES GANAR CON CALIDAD

**En un mercado cada vez más exigente, al que cada día ingresan más empresas debes ofrecer productos y servicios con mayor calidad para poder competir.**
**Tu recompensa será :**
**a) Contar con la fidelidad de tus clientes,.**
**b)Ganar muchos clientes y la posibilidad de mejorar tus precios y ganancias**



Ten en cuenta que hablar de **calidad** no es solo hacer las cosas bien, ofrecer buenos productos, cumplir con el cliente o dar un buen servicio. Es todo eso a la vez y **¡debes demostrarlo y garantizarlo siempre!**

PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¡Mira lo que puedes ganar con la calidad!

Un producto de calidad te abre oportunidades comerciales.
si incorporas en tus productos y servicios los requisitos de calidad exigidos en los mercados internacionales, podrías aprovechar los acuerdos comerciales que ya tiene el Perú o que esta negociando (como con EE.UU, China y la Unión Europea).



PERÚ | Ministerio de la Producción

## Mira lo que puedes ganar con la calidad

Para competir y tener exito, debes incorporar en cada uno de tus procesos herramientas que **demuestren y garanticen** que tu producto final cumple estándares de calidad.

PERÚ | Ministerio de la Producción

**Asegura que tu empresa trabaje con herramientas de calidad, incorporando en tus procesos las normas técnicas y la certificación. ¡Y esto se puede implementar en negocios de todo tamaño!**

# La Normalización es uno de ellos



PERÚ | Ministerio de la Producción

# No importa el tamaño para implementar herramientas de calidad

**Norma técnica:** es un documento que contiene los requisitos o estándares técnicos de un producto o servicio (las características definidas en la normalización).

**Certificación:** es un procedimiento que asegura a través de un certificado que tu producto o servicio cumple con una norma técnica. Para ello tendrás que ir a una certificadora.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# Asegúrate de crecer con calidad

No debes olvidar que para crecer en un mercado competitivo) como el de hoy, tienes que cumplir con las exigencias de tu cliente siempre!
Mejor aun si lo haces desde la primera vez y sin necesidad de un reclamo o queja que implique la reparacion del producto, su sustitucion o la devolucion del dinero.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Herramientas para garantizar la calidad

* **Inspecciones:** es cuando verificas si tu producto cumple con las características determinadas en la norma técnica.
* **Control de la calidad:** va mas allá de la inspección, pues busca identificar de manera precisa la causa que origina que tu producto tenga algún defecto y así lo puedas corregir.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# Herramientas para garantizar la calidad

* **Aseguramiento de la calidad**: es un paso adicional al control de la calidad: busca la prevención antes que la corrección de las fallas.

* **Gestión de la calidad:** te ayuda a no fallarle a tu cliente al hacer un seguimiento a toda tu cadena de producción, analizando tanto a los proveedores como a los trabajadores.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# Ten en cuenta estas recomendaciones:

- La calidad es la capacidad que tiene tu producto o servicio de satisfacer a tu cliente
- Debes conocer con precisión las necesidades de tus clientes.
- Asegúrate de que tus productos sean seguros para tus clientes.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# CONOCE LOS BENEFICIOS DE LAS NORMAS TÉCNICAS



PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Qué significa la normalización?

Normalización es un proceso que consiste en establecer las características que debe cumplir tu producto para que puedas satisfacer las exigencias de tus clientes.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Qué son las normas técnicas?

La norma técnica es un documento que contiene la información referida a los requisitos, estándares y procedimientos que debe cumplir tu producto para ser elaborado y comercializado.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Qué son las normas técnicas?

Gracias al uso de la Norma Técnica Peruana 260.003 Mobiliario Escolar, un consorcio de las Mype del Cono Norte resulto seleccionado por el Ministerio de Educacion para proveerle mesas y sillas para colegios del Estado en el ano 2002.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Qué son las normas técnicas?

Las **normas técnicas** son de uso voluntario y pueden ser definidas por organismos nacionales, internacionales o incluso por empresas como la tuya. En el caso de las nacionales, son aprobadas por el INDECOPI y se denominan Normas Técnicas Peruanas.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Todos los productos y servicios tienen Normas Técnicas?

Hoy existen alrededor de 4,000 normas técnicas peruanas, por lo que es muy probable que exista una para tu producto. Y si no es así, ¡qué esperas, plantea la necesidad de crear una y participa de su diseño! ¡No pierdas la oportunidad!

Las normas técnicas hoy son usadas principalmente por las grandes y medianas empresas, pero es hora de que eso cambie. Y si quieres crecer, es mejor que demuestres que eres capaz de aplicar normas técnicas.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Todos los productos y servicios tienen Normas Técnicas?

La maderera Miguel Canales participo en la elaboración de una norma técnica que estandarizo las dimensiones de la paleta de madera (NTP 350.200). Y con ello se gano la confianza y fidelidad de clientes como Gloria, Alicorp, Procter & Gamble, Ransa y Dinet.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# ¿Todos los productos y servicios tienen Normas Técnicas?

Si en tu sector no existe una norma técnica, puedes plantear a la Comisión de Normalización del INDECOPI la necesidad de crear una. En su diseño puedes participar  tu, y toda aquella empresa que tenga interés en establecer la norma.

Ten en cuenta que la norma técnica se aprueba por consenso de quienes participan y que cada cinco años se actualiza. ¡Mantente informado!

PERÚ | Ministerio de la Producción

# Conoce los beneficios de usar una norma técnica




- Mejorará tus procesos, especializara a tus trabajadores y asegurarán la gestión de tu negocio.
- Garantizará que tus productos sean seguros y que no generen riesgos a los clientes.



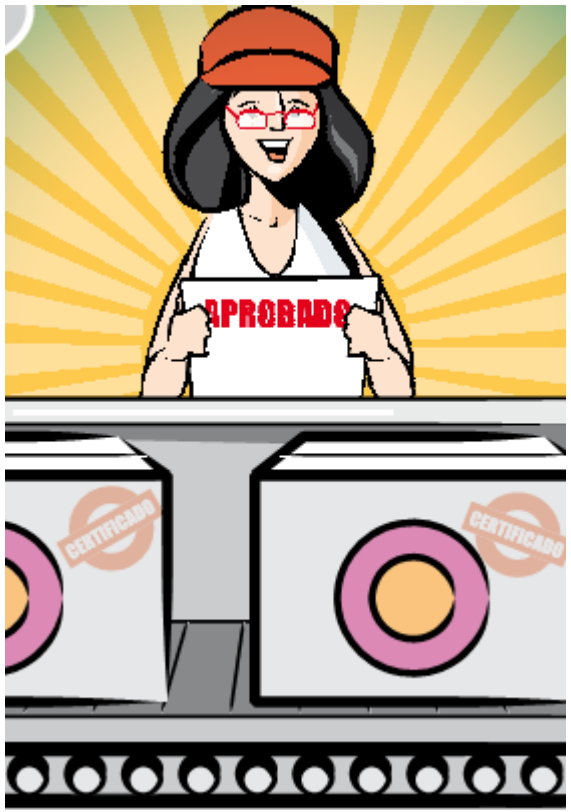
PERÚ | Ministerio de la Producción

# Conoce los beneficios de usar una norma técnica

- **Incrementará** tus ventas al cubrir las expectativas que tiene tu cliente y que están reflejadas en la norma técnica.
- **Posicionara** a tu producto en el mercado interno y externo como uno de calidad al cumplir con sus normas técnicas.
- **Te permitirá conocer** y aplicar los avances tecnológicos que se incluyen en la norma técnica.
- **Mejorara** tus posibilidades de participar en las compras que realiza el Estado, pues contaras con una referencia técnica que te respalde.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# OFRECE PRODUCTOS CON CALIDAD CERTIFICADA



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Exhibe tu compromiso con la calidad

Puedes difundir que has obtenido un certificado a través de la publicidad de tu producto, pero lo mejor es que des un paso mas y que obtengas un sello de conformidad, el cual denota que tienes un producto certificado que lo podrás adherir sobre tu producto o su embalaje.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Exhibe tu compromiso con la calidad

**MARCA COLECTIVA**

Es un signo registrado en INDECOPI, que es usado por los miembros de una asociación de empresarios para resaltar sus productos, de conformidad al reglamento de uso de la marca.

**Un ejemplo exitoso es la marca colectiva "Mi Papa", la cual es usada por la asociación Cadenas Productivas Agrícolas de Calidad en el Perú. Esta integra a productores y Comercializadores de papa.**



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Exhibe tu compromiso con la calidad

**MARCA DE CERTIFICACION**

Es un distintivo establecido por un privado ajeno al negocio, que se otorga a quienes cumplen con determinadas normas de calidad establecidas en un reglamento de uso.

**Un ejemplo es la marca de certificación que muestra un diente esbozando una sonrisa bajo una sombrilla. Dicha marca fue registrada por una institución universitaria suiza para distinguir aquellos dulces y golosinas que no dañan el esmalte de los dientes.**



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Exhibe tu compromiso con la calidad

**SELLO DE CALIDAD**
Es un distintivo oficial que identifica a un producto estandarizado que cumple con determinadas normas de calidad y origen.

**Un ejemplo muy difundido en el país es el sello de calidad "Hecho en Perú", el cual es otorgado por el Ministerio de la Producción a toda aquella empresa peruana que cumpla con estándares de calidad. A la fecha, van 4,306 productos autorizados vigentes que usan este sello. súmate a ellos!**



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Implementa un sistema de calidad con la ISO 9001

Empresa A, sin sistema de gestión de calidad




Empresa B, con sistema de gestión de calidad



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Implementa un sistema de calidad con la ISO 9001

El sistema implementado por la empresa B permite a la señorita trabajar con orden y procedimientos adecuados, lo que le da seguridad de que atenderá el pedido de manera oportuna. La empresa A no ha entendido las exigencias del cliente y que estas definen su objetivo y acciones.

PERÚ | Ministerio de la Producción

# Beneficios de implementar la ISO 9001

Beneficios internos:

- Al involucrar a todo el personal, generaras un compromiso con la visión y misión de tu empresa. La dirección se involucrara y los trabajadores estarán mas motivados y productivos.
- Al revisar y mejorar tus procesos internos, se reducirán las fallas, las entregas retrasadas, los inventarios elevados, los retrasos en la producción y los rechazos de los clientes. Y esto generara mayor satisfacción de los clientes, reducción de costos y mas ventas.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Beneficios de implementar la ISO 9001

Beneficios externos

- Al orientarte a cumplir los deseos de tus clientes, lograrás una mayor satisfacción y una mejora en la imagen de tu empresa.
- Con la certificación generarás más confianza en que tus productos cumplen las normas obligatorias y los requisitos de los clientes.
- Al estar los procesos y sistemas claramente definidos, dispondrás de argumentos objetivos para responder a cualquier queja de tus clientes.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Pasos para implementar la ISO 9001

La Certificación ISO 9001 ha sido creada para empresas de todo tamaño, por lo que esta a tu alcance obtenerla y así demostrar tu compromiso) con la calidad. ¡Y no olvides que este compromiso será recompensado con la fidelidad de tu cliente y mayores ventas!

Para la Certificación ISO 9001, el ciclo de mejora continua es la base fundamental de su propuesta y es por ello que también lo denominan ciclo PHVA, en el que cada letra representa una acción: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.



PERÚ | Ministerio de la Producción

# Pasos para implementar la ISO 9001

Ahora que ya conoces la importancia de la Norma ISO 9001, sigue estos pasos para implementarla:

