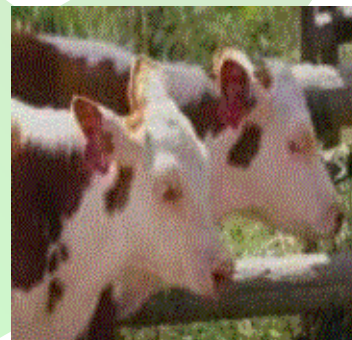




III FORO VENEZOLANO DE LA LECHE 2005

Experiencias en el Programas de
Mejoramiento Continuo de la Calidad y
Competitividad en Pymes



Dr. Jaime Flores Ponce
Especialista Regional SAIA



Dinámica que incide en el sector agroalimentario

Globalización





Estándares y acuerdos internacionales



Consumidores



¿PORQUÉ TRABAJAR EN CALIDAD E INOCUIDAD DE ALIMENTOS?

- *Para ofrecer alimentos inocuos y de calidad.*
- *Oportunidad en el comercio internacional* 
- *Reducir costos de calidad* 





INOCUIDAD

- Es la garantía de que un alimento no le causará daño a la salud del consumidor (física o mental)



IMPACTO ECONOMICO Y EN SALUD PUBLICA DE LAS ETAS (*Enfermedades transmitidas por alimentos*)

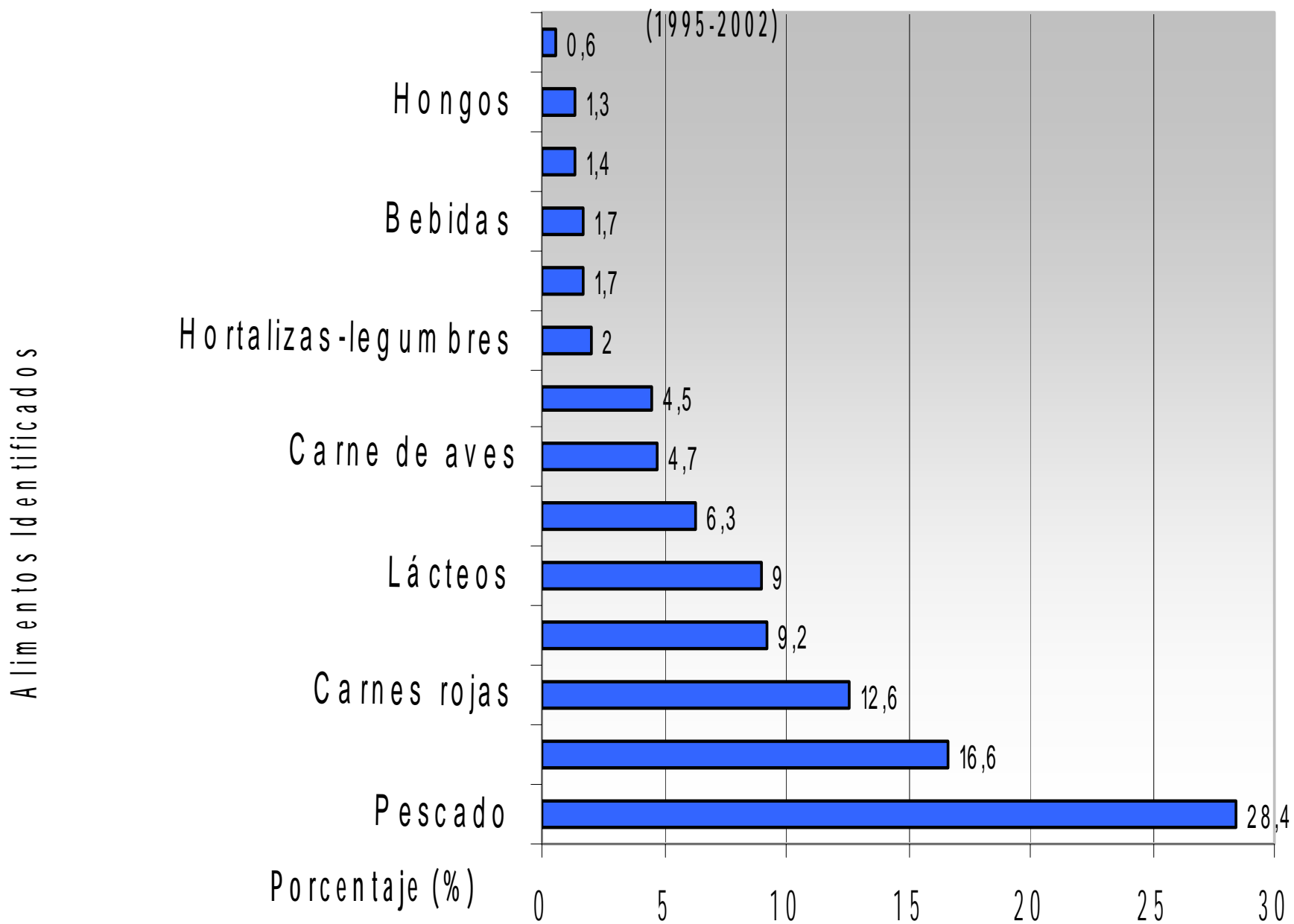
Patógeno	No. total de casos	Casos por consumo de alimentos	Muertes	Costo total*
Salmonella	800.000-4.000.000	606.000-3.840.000	800-4.000	600-3.500
S. Aureus	8.900.000	1.523.000	7.120.	1.200.
Campylobacter	2.500.000	1.375.000-1.750.000	200-730	600-1.000
E. Coli 0157:H7	10.000-20.000	8.000-16.000	200-500	200-600
Clostridium perfringens	10.000.	10.000.	100-	100-
Listeria monocytogenes	1.795-1860	1.526-1.796	445-510	200-300



Brotos de ETA en América Latina 1997-2002

País	Total de Brotes	No. de afectados	Total Fallecidos
Argentina	147	3149	5
Bolivia	5	1248	2
Brasil	432	10701	4
Chile	3	48	0
Colombia	1	19	0
Costa Rica	1	4	0
Ecuador	28	1871	12
El Salvador	13	249	0
México	461	9889	41
Nicaragua	105	1059	0
Panamá	14	101	1
Paraguay	65	1055	0
Perú	83	3849	31
Rep. Dominic	62	1681	0
Uruguay	94	2312	1
Venezuela	193	5322	9

BROTOS DE ETA EN AMERICA SEGUN ALIMENTO IMPLICADO





Programas de mejoramiento para Pymes

- ❖ **Buenas Prácticas Agropecuarias y de Manufactura**
- ❖ **Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control**
- ❖ **Norma ISO 9001:2000**
- ❖ **Norma ISO 14000**
- ❖ **Norma SA 8000**
- ❖ **Producción Limpia**



COSTO TOTAL DE LA CALIDAD

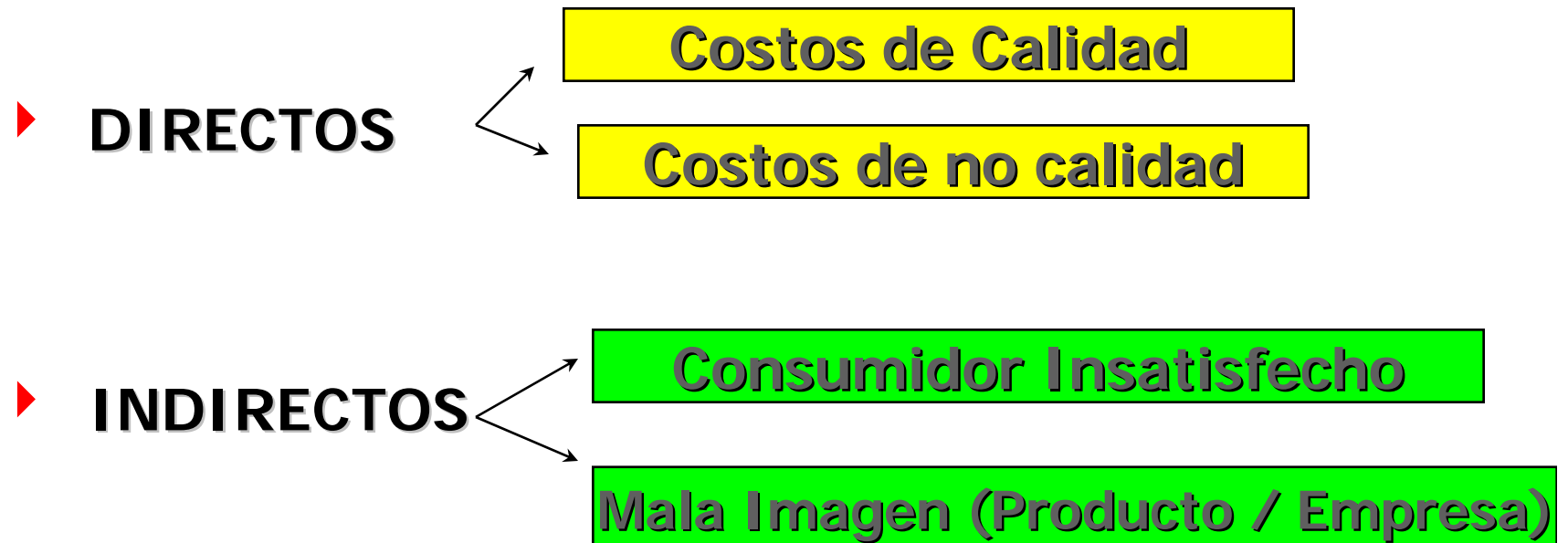
QUÉ ES ?

Son los costos en que incurre la empresa al realizar actividades de prevención y verificación **mas los costos asociados por no hacer las cosas bien a la primera vez.**

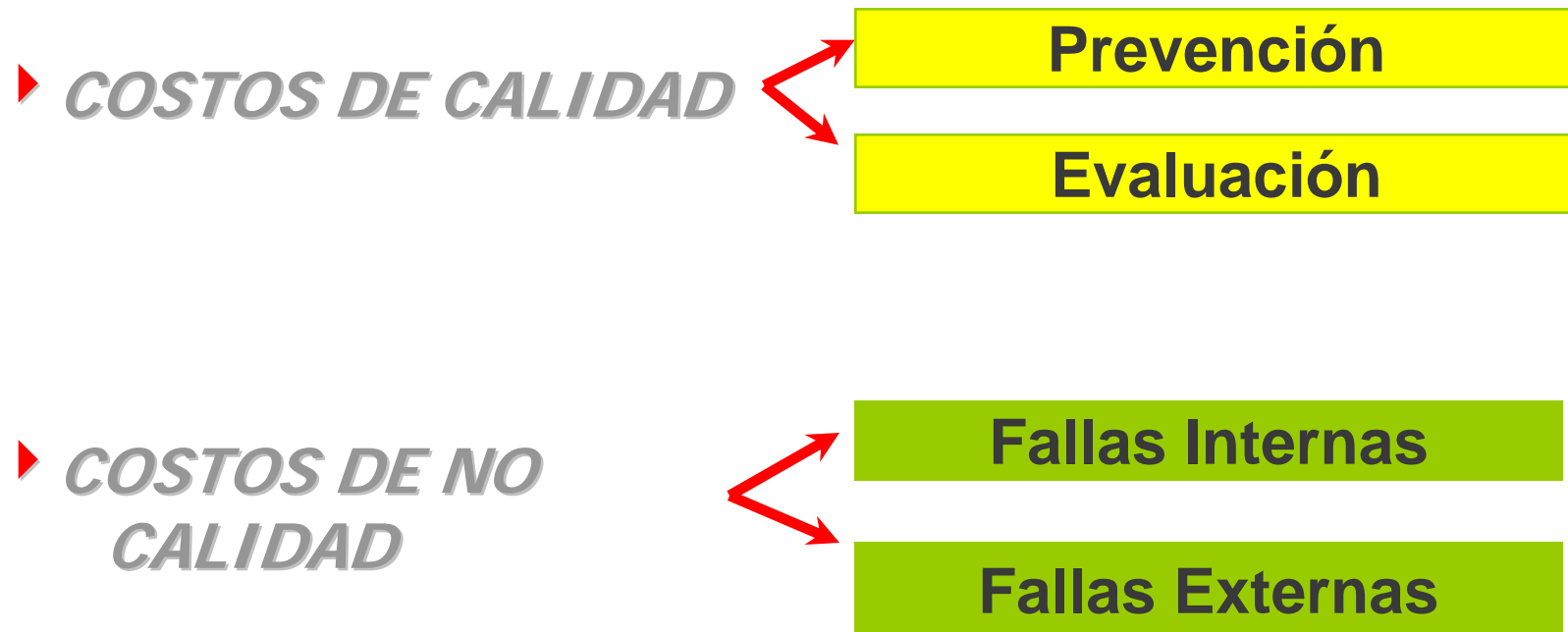


COSTO TOTAL DE LA CALIDAD

¿CÓMO SE CLASIFICA ?



COSTOS DIRECTOS





¿QUÉ SON COSTOS DE PREVENCIÓN ?

Aplicados para evitar que se cometan errores y sirven de apoyo para efectuar bien las labores desde la primera vez .

EJEMPLOS:

- Capacitación a personal
- Mantenimiento preventivo
- Control integrado de plagas
- Buenas prácticas de manufactura
 - Control a proveedores



¿QUÉ SON COSTOS DE EVALUACIÓN ?

Relacionados con actividades de Calificación, Inspección, Auditoría a productos, Procesos y Sistema para garantizar la conformidad con los requisitos establecidos.

EJEMPLOS:

- **Inspección de materias primas**
- **Auditorías SGC, BPM, HACCP**
 - **Análisis de laboratorios**
- **Calibración de equipos e instrumentos**
- **Revisión de producto terminado**



¿QUÉ SON COSTOS DE FALLAS INTERNAS ?

Costos en que se incurre como resultado de errores que se detectan antes de enviar el producto al cliente, debido a que no se realizaron bien las operaciones a la primera vez.

EJEMPLOS:

- **Desperdicios**
- **Reprocesos**
- **Almacenamiento innecesario**
 - **Retención de producto**
 - **Reinspecciones**
- **Costos de fallas de MPI**
 - **Paradas de proceso**



¿QUÉ SON COSTOS DE FALLAS EXTERNAS ?

Costos en que se incurre porque el sistema no detecta los errores antes que el producto llegue al cliente / consumidor.

EJEMPLOS:

- **Costos de investigación de quejas**
- **Análisis, devoluciones, reclamos, rechazos**
 - **Visitas a clientes**
- **Informes de devoluciones, descuentos**
 - **Flete de devoluciones**
- **Destrucción de producto**
- **Recolección del producto en el mercado**

COSTOS INDIRECTOS

Consumidor Insatisfecho

Es una persona que está en desacuerdo con el producto que ha comprado porque no cumple con sus expectativas.

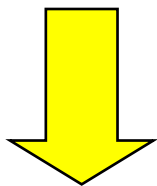
Mala Imagen (Producto / Empresa)

Es la mala percepción que se crea un consumidor de la empresa o del producto, cuando compra y los resultados no son conformes con sus expectativas.



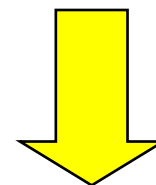
SU EMPRESA

- ***INVIERTE EN CALIDAD?***



UD. ESTA GANANDO

- ***GASTA EN CALIDAD?***



UD. ESTA PERDIENDO

EVITE LOS COSTOS DE MALA CALIDAD

U\$ 1: Para prevención evita:

U\$ 10: En correcciones y evaluaciones

U\$ 100: En fallas de producto



IMPLEMENTADO EL SISTEMA HACCP

- 1. FORMULACION DEL PROYECTO**
- 2. FORMULACION DEL PLAN**
- 3. PUESTA EN MARCHA DEL PLAN**
- 4. AUDITORIA Y CERTIFICACION**

*EXPERIENCIA DE
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
HACCP EN LA INDUSTRIA
AGROALIMENTARIA*



1. Fase Conceptual

Principales Actividades:

- Antecedentes
- Definición del Proyecto
- Evaluación de Factibilidad
 - Identificación del Grupo Objetivo
 - Sensibilización
 - Recursos necesarios
- Identificación de Alternativas
- Aprobación



FASE CONCEPTUAL

Antecedentes:

- **Reglamentación obligatoria del cumplimiento de BPM para la Industria de Alimentos.**
- **Tendencias mundiales en Inocuidad de alimentos.**
- **Necesidad de competitividad en el mercado**
- **Oportunidad futura de comercio internacional**



FASE CONCEPTUAL

Definición del Proyecto:

Implementación de las BPM y el Sistema Haccp en las Plantas de Beneficio, procesadoras de frutas y vegetales, de lácteos y sus derivados, cárnicos y sus derivados, etc.

Líder del Proyecto:

De acuerdo al sector o cadena productiva



FASE CONCEPTUAL

- EVALUACION DE FACTIBILIDAD
 - Grupo Objetivo
Plantas e industrias a nivel nacional.
 - Sensibilización
 - Talleres de Inocuidad
 - Encuestas
 - Identificación de recursos
 - Humanos
 - Económicos



FASE CONCEPTUAL

- Identificación de alternativas
 - Recursos Humanos
 - **PRIMERA ETAPA**
 - Asignación de un profesional para liderar el proyecto en cada empresa
 - Auditoría externa
 - **SEGUNDA ETAPA**
 - 1 asesor para varias empresas
 - Auditoría externa



FASE CONCEPTUAL

- Económicas
 - **Aporte de las empresas**
 - **Subsidio económico del Gremio**
- APROBACION
 - 35 Empresas vinculadas en el proyecto



2. Fase de Planificación

Principales Actividades:

- **Definición del equipo del proyecto / roles**
- **Cronograma de implementación**
- **Escenarios / Indicadores**
- **Inversiones**

Fase de Planificación

- *Roles del proyecto*

COORDINADOR DEL PROYECTO

LIDER INTERNO: PROFESIONAL IDONEO

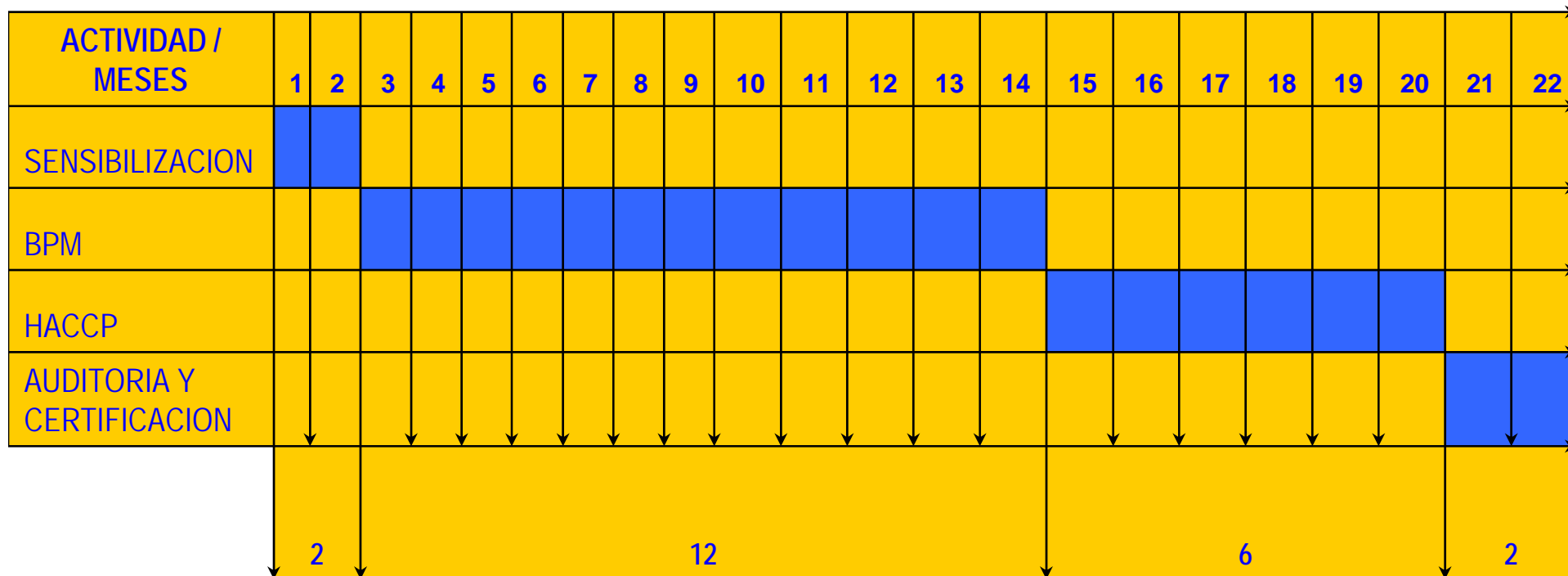
EQUIPO HACCP DE CADA EMPRESA

**A
U
D
I
T
O
R
I
A**



Fase de Planificación

CRONOGRAMA





Fase de Planificación

- **ESCENARIO E INDICADORES**

- ESCENARIO

Condiciones propias de cada empresa

DISEÑO DE INDICADORES

Perfil sanitario

Indicadores de gestión:



PROGRAMAS PRERREQUISITO



PLAN HACCP



3. Fase de Ejecución

Principales Actividades:

- **Seguimiento de cada empresa**
- **Inversiones**
- **Documentación**
- **Validación de escenarios y resolución de problemas**



Fase de Ejecución

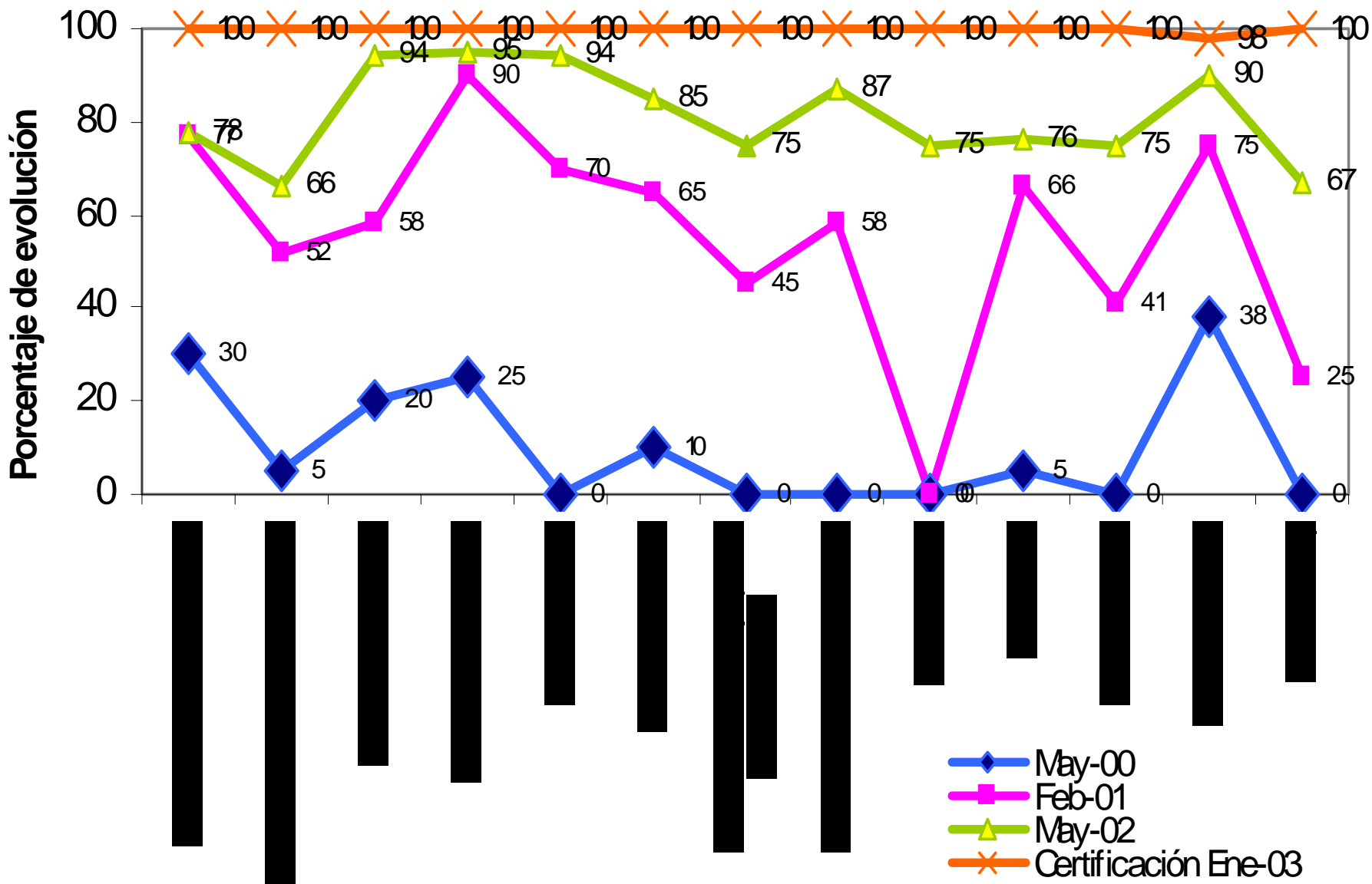
SEGUIMIENTO

INDICADORES DE GESTIÓN Y PERFIL SANITARIO

INVERSIONES

- ▶ Infraestructura
- ▶ Personal
- ▶ Procesos
- ▶ Tecnología

INDICADORES DE GESTION PROYECTO BPM Y HACCP





Fase de Ejecución

- Documentación
 - Diseño
 - Desarrollo de documentos
 - Planes y Programas
 - Registros
 - Otros
 - Aprobación



Fase de Ejecución

- VALIDACION DE ESCENARIOS
 - Ajustes y modificaciones
 - Validación de Bpm y Haccp
- RESOLUCION DE PROBLEMAS
 - Apoyo gerencial
 - Capacitación en temas específicos



4. Fase de Finalización

Principales Actividades:

- Auditorías
- Certificación
- Evaluación del proyecto



Fase de finalización

- AUDITORIAS
 - Internas
 - Externas
- CERTIFICACION
 - Acompañamiento en el proceso de certificación y mantenimiento del Sistema de Calidad



Fase de Finalización

- Evaluación del Proyecto

MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES SANITARIAS DE LAS EMPRESAS VINCULADAS AL PROYECTO

Perfil sanitario inicial: Promedio 48% (Enero 2000).

Perfil sanitario actual : Promedio 87% (Enero 2003).

Empresas Certificadas: 8

En proceso de certificación: 20



Fase de Finalización

- Evaluación del Proyecto
- Condiciones operativas bajo estándares internacionales.
- Incremento de sus ingresos
- Oportunidades de competir en el mercado local, regional e internacional