

Cómo administrar las cadenas mundiales de abastecimiento y distribución para proteger al consumidor

Gene Rider

Presidente, *Consumer Goods North America*

Intertek

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Una amplia red mundial



Valued Quality. Delivered.



Nuestras industrias

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Nuestra organización	Industrias en las que operamos	Qué hacemos
Productos de consumo	Aeroespacial y automotriz	 Pruebas
Productos comerciales y eléctricos	Productos para la construcción	 Inspección
Productos básicos	Productos químicos	 Certificación
Productos químicos y farmacéuticos	Productos de consumo y minoristas	 Auditoría
Industria y aseguramiento	Eléctrica y electrónica	 Tercerización
	Energética	 Asesoría
	Alimentos y agricultura	 Capacitación
	Gobierno e instituciones	 Garantía de la calidad
	Informática y telecomunicaciones	
	Industrial	
	Médica y farmacéutica	
	Minerales	
	Petrolera	
	Juguetes, juegos y productos de uso personal	
	Textiles, indumentaria y calzado	

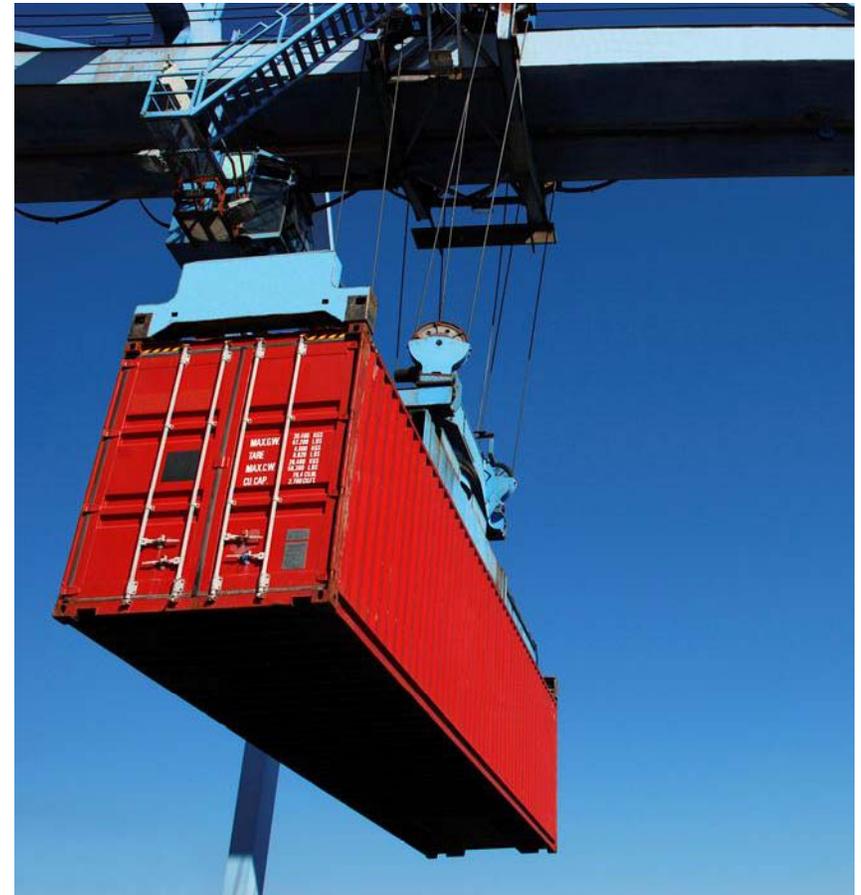
Declaración de postura

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Todos los años, miles de importadores importan millones de bienes de consumo que se ajustan a las normas más elevadas de calidad y seguridad.

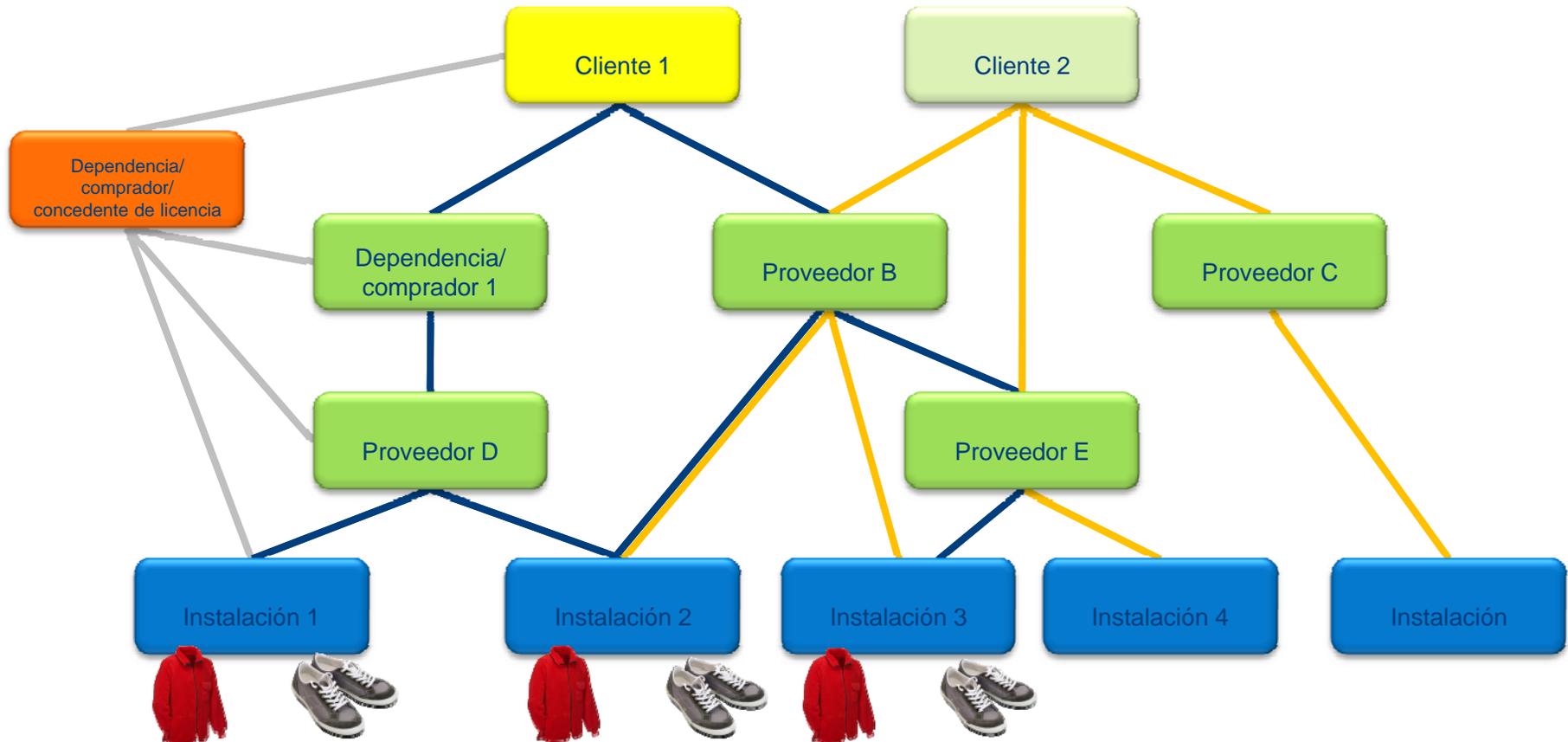
Estos importadores utilizan procesos robustos de calidad y seguridad a fin de mitigar el riesgo de importar productos defectuosos.



Red de abastecimiento: Ejemplo más realista

Intertek

Valued Quality. Delivered.



Situación hipotética 1: Los insumos pasan por una sola parte de la cadena de abastecimiento. En algunos casos, la dependencia, el comprador o concedente puede tener visibilidad de la cadena de abastecimiento sin tener control directo sobre los insumos mientras que, en otros, la dependencia o el comprador puede tener una participación directa (por ejemplo, dependencia 1).

Situación hipotética 2: Si bien la Instalación 2 tiene una conexión implícita con el cliente 1 por medio del proveedor B, se pueden rastrear los insumos únicamente hasta el proveedor D y la dependencia 1 para el sirope.

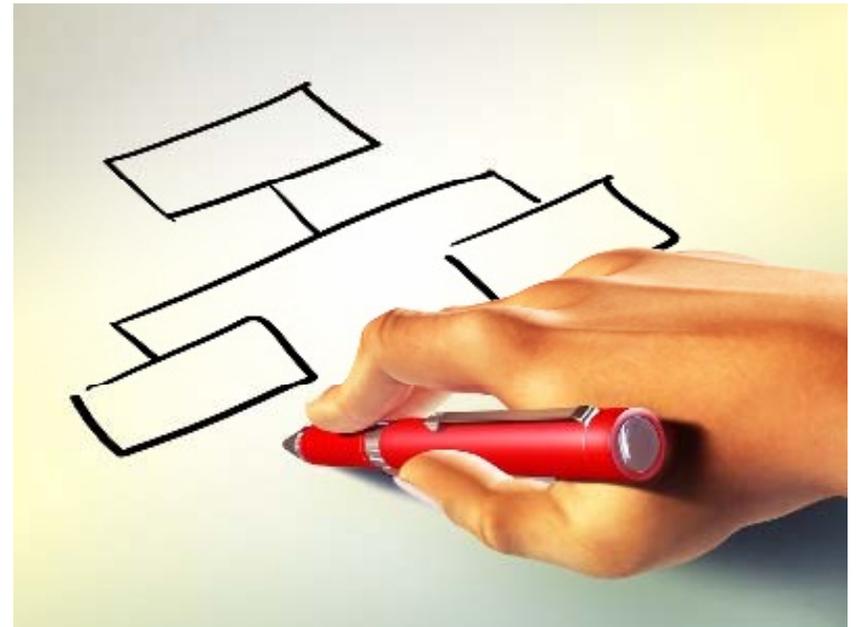
Situación hipotética 3: Si bien la Instalación 3 produce tanto azúcar como sirope, abastece de azúcar solo al cliente 1, y lo hace únicamente por medio del proveedor E. Esto pone de relieve las oportunidades de abastecimiento dado que, de ser necesario, se puede comprar la misma azúcar por medio del proveedor B O, si se necesita un proveedor nuevo de sirope, la instalación 3 figurará como opción previamente autorizada.

Elementos de un proceso de seguridad robusto

Intertek

Valued Quality. Delivered.

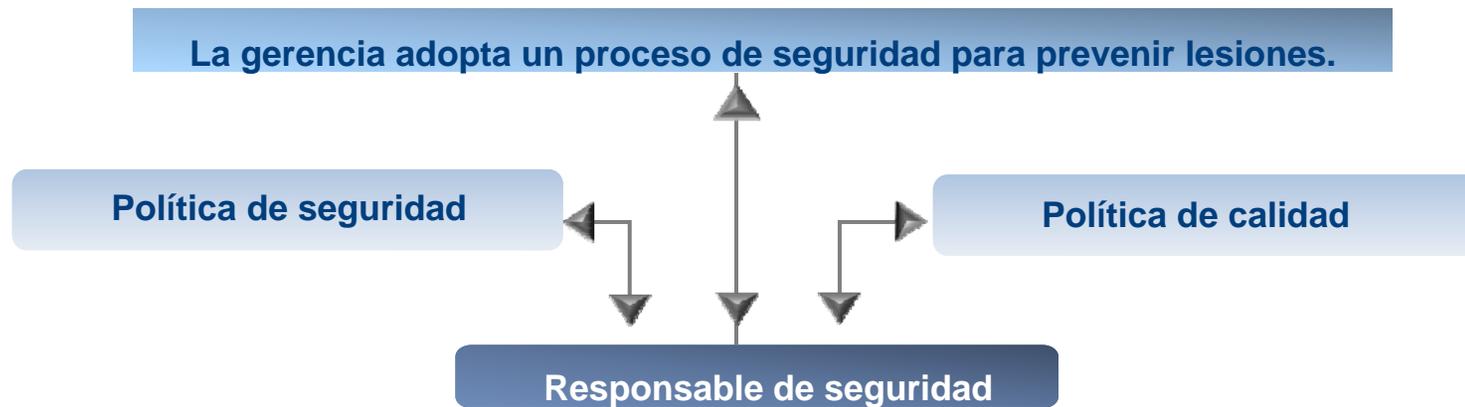
Proceso de seguridad
Calificación de la fábrica o del proveedor
Especificaciones del producto
Evaluación del diseño
Proceso de fabricación y controles
Pruebas de verificación estadística
Trazabilidad
Documento o ficha técnica
Análisis de devoluciones o quejas



Proceso de seguridad: Soluciones estratégicas integrales



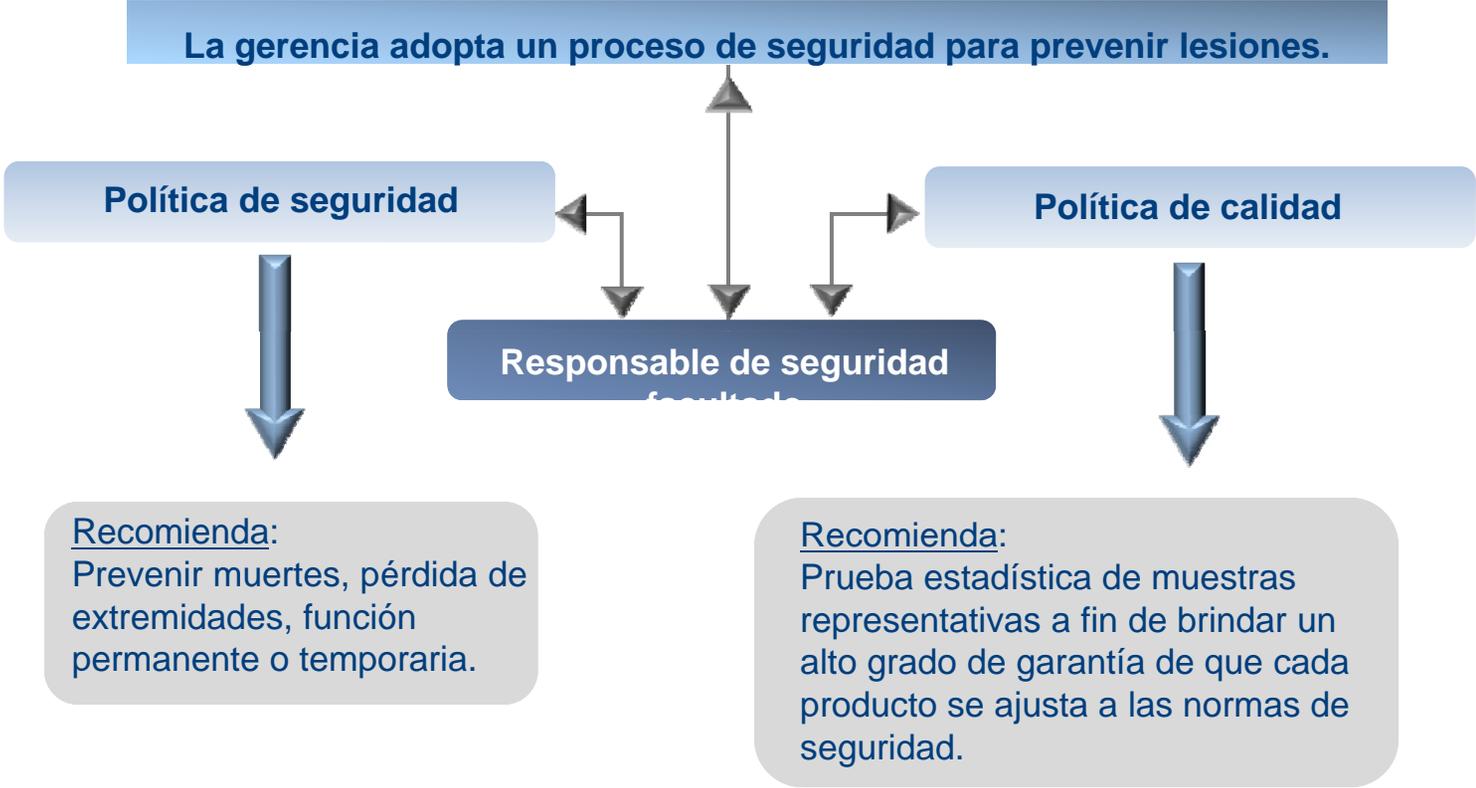
Valued Quality. Delivered.



Proceso de seguridad: Soluciones estratégicas integrales



Valued Quality. Delivered.



Proceso de seguridad: Soluciones estratégicas integrales



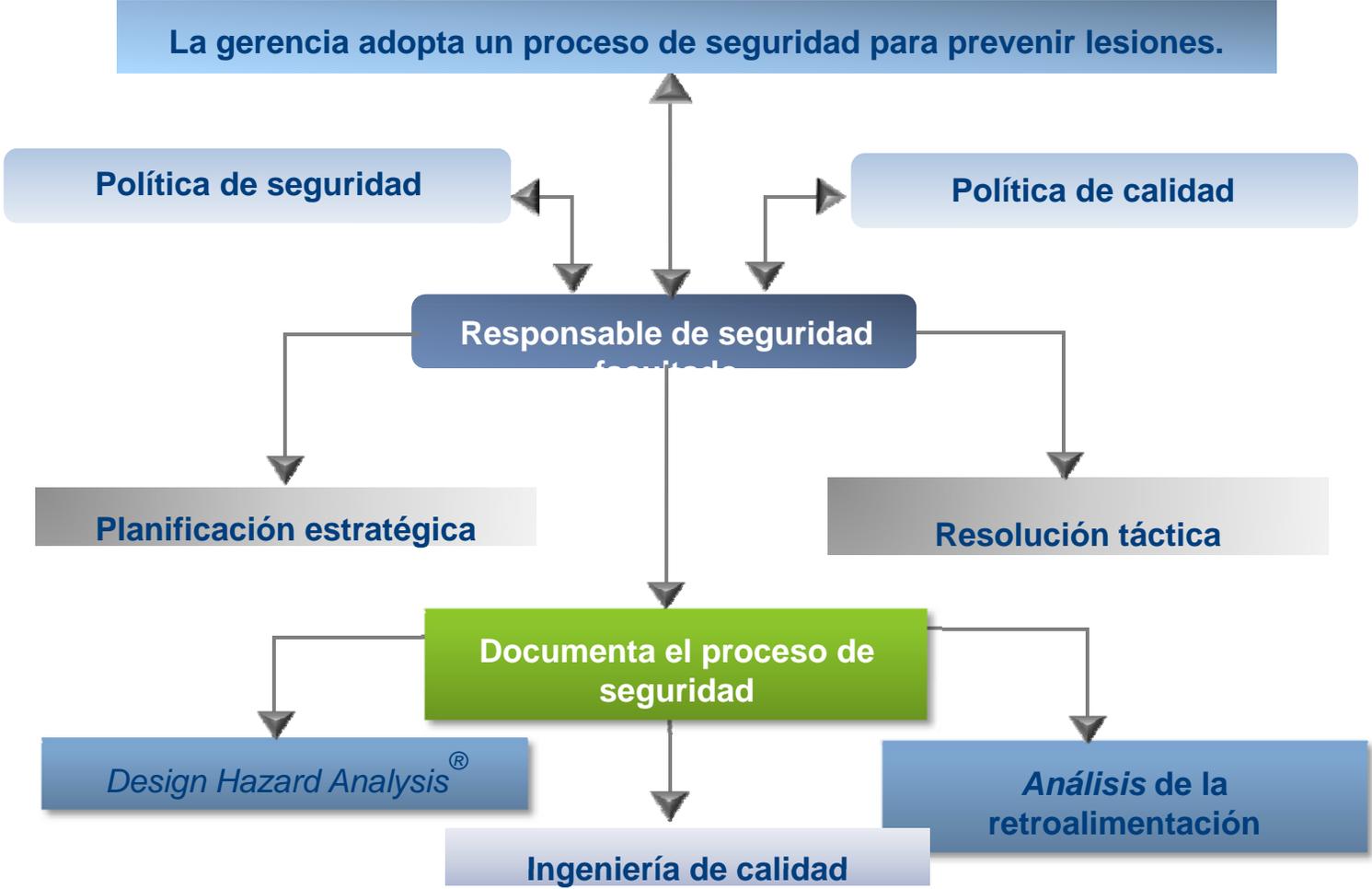
Valued Quality. Delivered.



Proceso de seguridad: Soluciones estratégicas integrales



Valued Quality. Delivered.



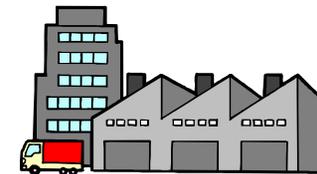
Proceso de seguridad: Calificación de la fábrica

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Tres preguntas básicas:

- ¿Tiene la fábrica un sistema de gestión documentado?
- ¿Se aplica el sistema?
- ¿Puede la fábrica presentar pruebas de que el sistema de gestión es eficaz?



Proceso de seguridad: Especificaciones del producto

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Descripción del producto
Modelo y número
Lista de materiales
Fuentes de materia prima
Lista de piezas
Normas de seguridad aplicables

Product	
Product Name:	Teddy Bear
Product Identification Number:	969696
UPC Code:	
Market:	USA, EU (Toys only)
Customer Name:	
Product Class or Brand:	



Manufacturing	
Manufacturer Name:	DEMO-AB Food & Beverages (Shanghai) Ltd
Manufacturer Location (Address):	P.O. Box 705 Hermiston Oregon 97538 United States
Manufacturer Country:	United States
Production Quantity:	20000
Production Duration (days):	14.00

Materials and Components

Please refer to BOM from Product Dashboard.

Applicable Requirements:

USA

- 16 CFR 1500.44 - Flammability of Toys
- 16 CFR 1500.45 - Sharp Points
- 16 CFR 1500.46 - Small Parts
- 16 CFR 1501 - Small Parts
- 16 CFR 1610 - Flammability of Clothing Textile
- ASTM F963 - Toy Safety Standard
- Phthalate content - CPSIA § 108 / CPSA § 8
- Total lead content (substrate) - CPSIA § 101 / FHSA § 3

EU (Toys only)

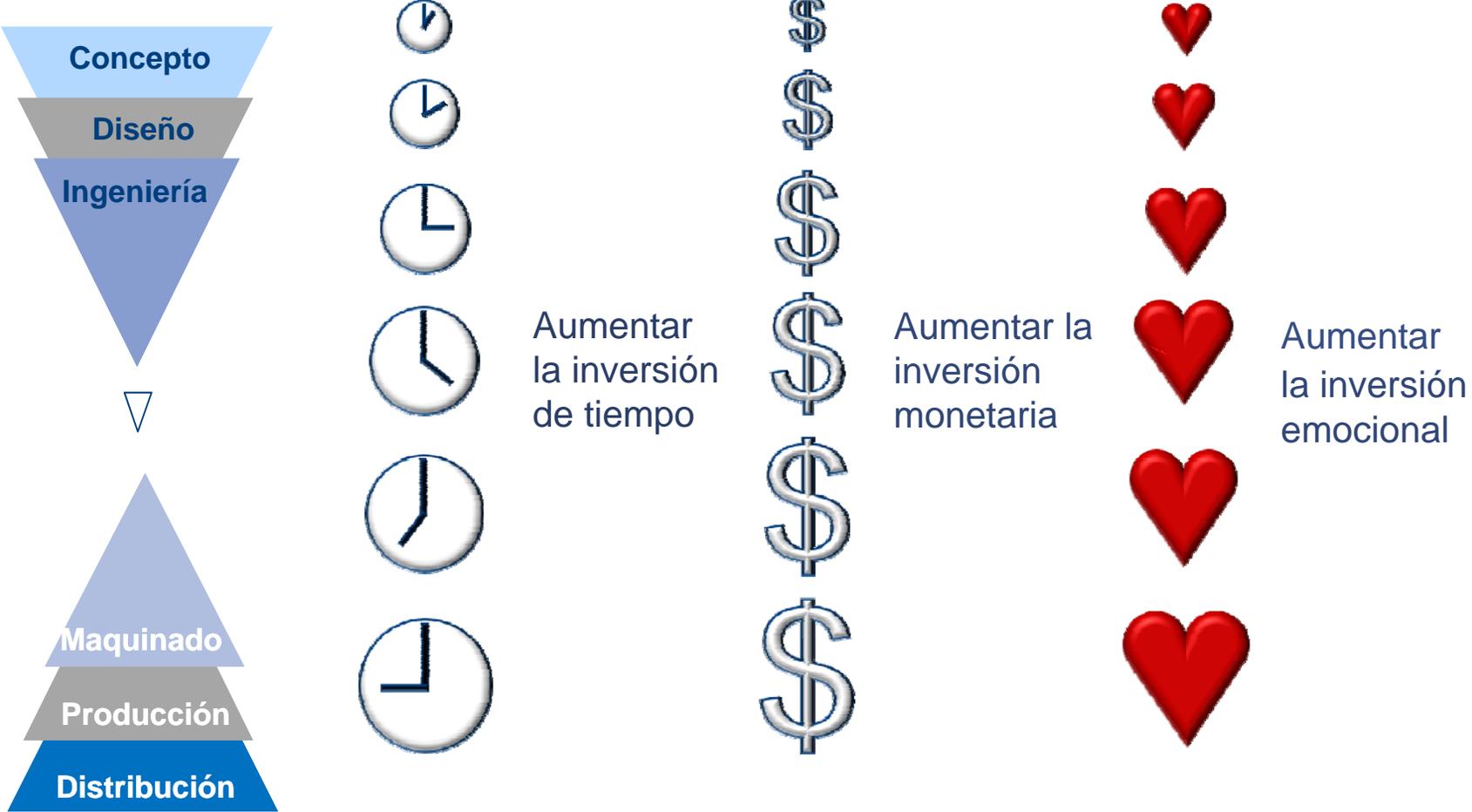
- 2009/48/EC (Toys)
- EC Type Examination
- EN 71-1:2005+A9:2009 Safety of Toys – Mechanical and Physical properties
- EN 71-2:2006+A1:2007 Safety of Toys – Flammability
- EN 71-3:1994/AC:2002 Safety of Toys – Migration of certain elements
- EN 71-9:2005+A1:2007 Safety of Toys – Organic chemicals
- REACH Annex XVII (cadmium)

Document No: PS6DA126AD0
Issue Date: May-11-2011
Revision No: 1

Proceso de seguridad: El proceso comercial



Valued Quality. Delivered.



Proceso de seguridad: Análisis del diseño

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Los investigadores académicos independientes concuerdan en lo siguiente:

El diseño es la causa fundamental del 75% de los retiros de productos del mercado, las lesiones y las muertes.

“Dejando de lado los problemas relacionados con la pintura con plomo (que es un defecto de fabricación), la mayoría de los errores que dan lugar a **retiros de productos del mercado (no solamente de juguetes sino de todo tipo de bienes de consumo) son errores de diseño**. Por ende, son responsabilidad de las compañías que idean el producto. **Y estos errores son sumamente evitables.**”

“La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de Estados Unidos lleva una lista pública de los principales peligros para el consumidor y de los motivos que dan lugar a los retiros de productos del mercado. Las **fallas de diseño** (por ejemplo, bordes filosos, cuerdas largas y piezas pequeñas desmontables) **han sido la causa de las tres cuartas partes de todos los retiros de juguetes del mundo desde 1988.**”



Dr. Hari Bapuji y Dr. Andre Laplume

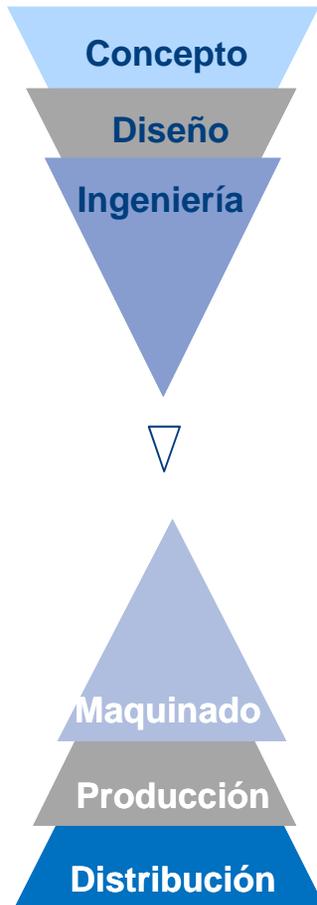
Copyright © 2008 Harvard Business School Publishing Corporation.

“*Toy Recalls and China: Emotion vs. Evidence*”

Harvard Business Review 2008

© Intertek 2011,
All Rights Reserved

www.intertek.com



Evaluación del diseño

Beneficio:

El diseño del producto puede modificarse antes de que se realice una inversión considerable de tiempo, emocional o monetaria.

Pueden realizarse recomendaciones de diseño mientras el producto todavía es un “concepto”.

Se puede cambiar el diseño para reducir al mínimo el efecto en la funcionalidad del producto.

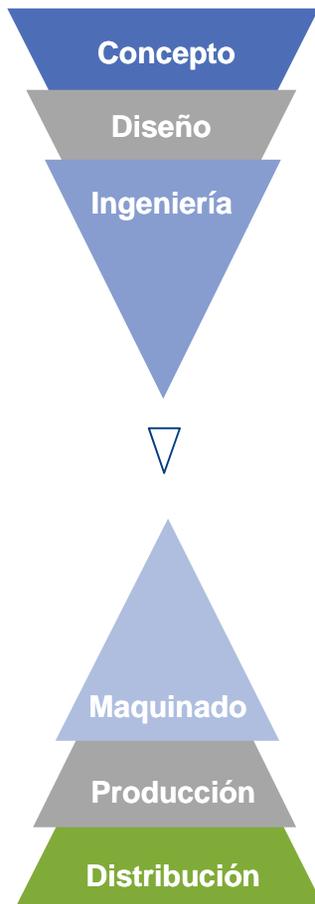
Un proceso de evaluación del diseño bien hecho permite que el proceso de ingeniería de la calidad se centre en garantizar que se fabrique el producto con un diseño seguro.

Proceso de seguridad

Intertek

Valued Quality. Delivered.

El proceso comercial

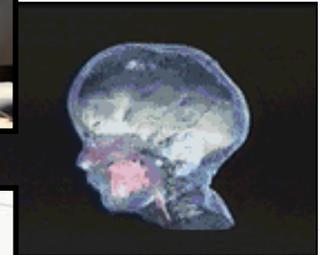


← *Design Hazard Analysis*® (DHA)

- Requisitos de cumplimiento
- Análisis de datos de incidentes y retiros de productos del mercado
- Uso previsible
- Factores humanos

Análisis de defectos de fabricación

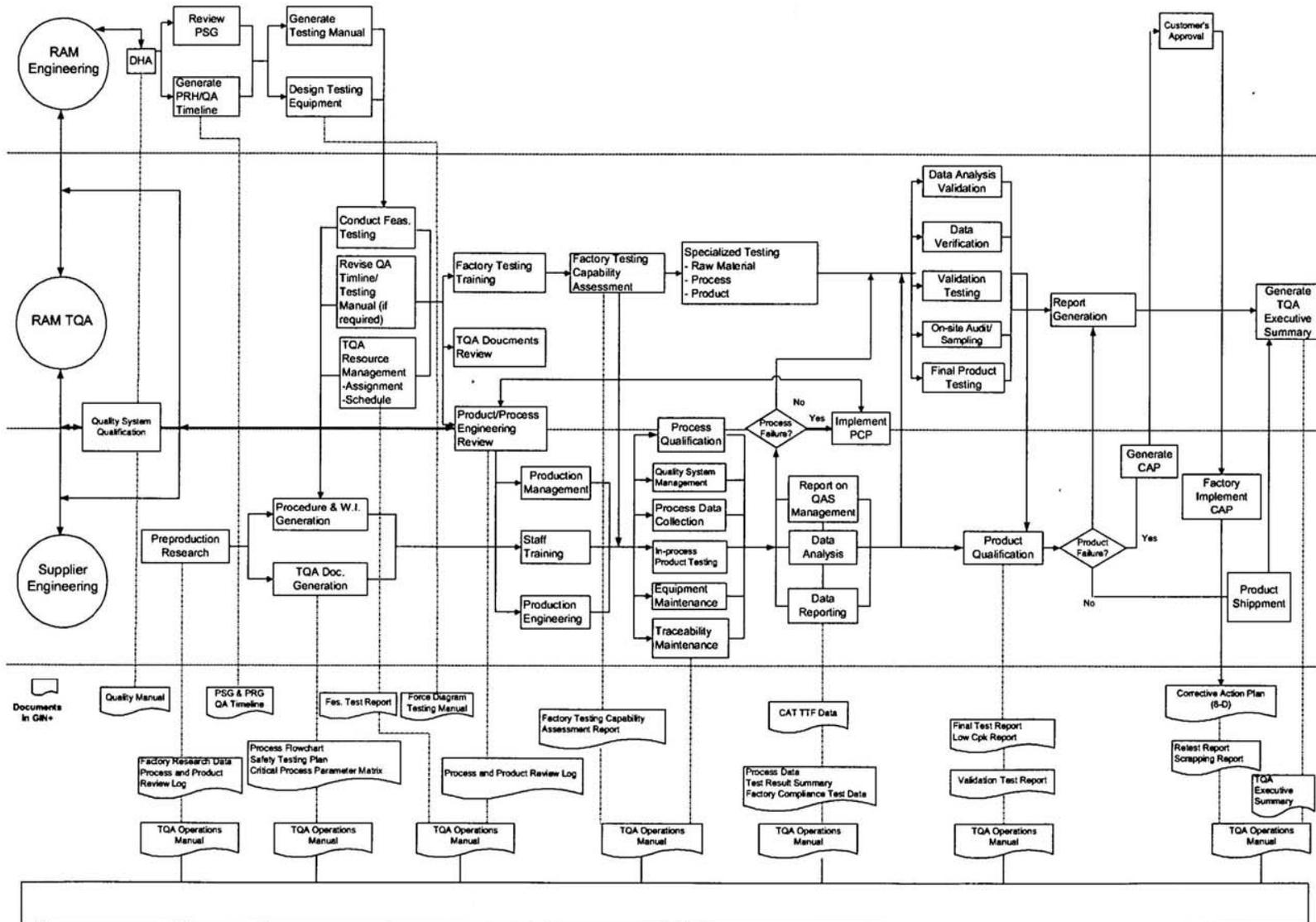
Análisis de la retroalimentación sobre la distribución



Proceso de seguridad: Operación de fabricación y mapa de control del proceso

Intertek

Valued Quality. Delivered.

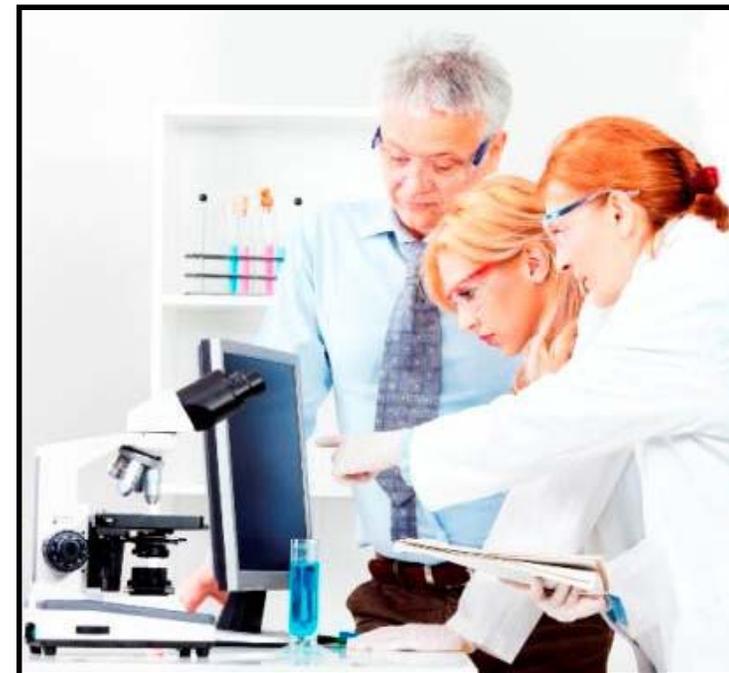


Proceso de seguridad: Pruebas de verificación estadística



Valued Quality. Delivered.

Pruebas de cumplimiento		
Cantidad de pruebas necesarias sin fallas observadas	Productos potencialmente defectuosos	
	Porcentaje	PPM
9	25%	250.000
25	10%	99.800
300	1%	9.980



Proceso de seguridad: Pruebas de verificación estadística



Valued Quality. Delivered.

Pruebas de cumplimiento		
Cantidad de pruebas necesarias sin fallas observadas	Productos potencialmente defectuosos	
	Porcentaje	PPM
9	25%	250.000
25	10%	99.800
300	1%	9.980

Pruebas hasta encontrar una falla		
30 productos probados hasta encontrar una falla	Productos potencialmente defectuosos	
	Valor Z	Porcentaje
2,0	2,275%	22.750
3,0	0,135%	1.350
3,7	0,0100%	100
4,0	0,0032%	32
5,0	0,0000287%	0,287

Proceso de seguridad: Trazabilidad



Valued Quality. Delivered.



Proceso de seguridad: Documento o ficha técnica

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Plan de pruebas de producción*



Certificados de cumplimiento*



Informes de pruebas y documentación de respaldo



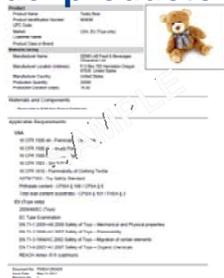
Medidas correctivas*



Cambio sustancial*



Especificaciones del producto*



Ficha técnica



Registro de capacitación*



*=Generado por iComply™

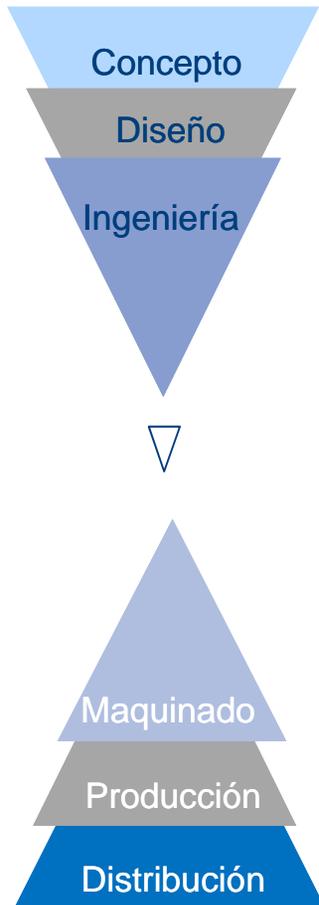
Proceso de seguridad: Análisis de devoluciones o quejas



Valued Quality. Delivered.

- El personal de atención al cliente es el primero en enterarse de las inquietudes relativas a la seguridad de un producto.
- La Ley de Mejora de la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSIA) exigió la compilación de una nueva base de datos que el público pueda consultar y que contenga todas las lesiones relacionadas con productos y alegaciones de posibles daños.
- En los primeros dos meses se publicaron unas 700 quejas. La categoría más mencionada fue la de productos para la cocina (244 denuncias), productos para bebés o duraderos para la habitación del bebé (78), refacciones del hogar (76), vestimenta y accesorios (46), muebles y artículos para el hogar (45), etc.
- Todas las empresas deben inscribirse para recibir alertas de quejas sobre sus productos que figuren en la base de datos.

Proceso de seguridad robusto



Design Hazard Analysis[®]

- Creativo y desarrollo
- Modelado y adquisiciones

- Requisitos de cumplimiento
- Análisis de los datos de incidentes o retiros de productos del mercado
- Uso previsible
- Factores humanos

Nuevos conocimientos
Investigación

▲ RETROALIMENTACIÓN

- Diseño del producto

- Especificaciones mecánicas
- Viabilidad de fabricación

Análisis de los defectos de fabricación

- Diseño del proceso de fabricación

- Estudio de la capacidad

- Producción

- Garantía estadística de la calidad (SQA)
- Garantía total de la calidad (TQA)

Análisis de la retroalimentación sobre la distribución

- Retroalimentación normativa
- Retroalimentación del cliente

- Sistema de gestión de la retroalimentación

- Análisis de fallas

- Análisis de fallas

¡Gracias!

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Intertek

Valued Quality. Delivered.

Para más información sírvase
comunicarse con:
consumergoods@intertek.com