

APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La necesidad de mantener la competitividad en un mercado cada vez más abierto obliga a una reducción de costes, incluidos los debidos a la falta de calidad, además de dar confianza al consumidor en cuanto a las características del producto y a las condiciones en las que se desarrolla el proceso productivo.

Por otra parte, el aumento de la capacidad adquisitiva del consumidor implica una mayor exigencia y el estar dispuesto a soportar precios mayores siempre que le suponga asegurar ciertas características, además de dar la exigible atención ante posibles reclamaciones.

RESUMIENDO

Rentabilidad y poder responder ante cualquier imprevisto

APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta situación ya desarrollada en algunos sectores industriales, se ha trasladado; y desde hace poco tiempo se han hecho frecuentes en el sector agroalimentario términos hasta ahora restringidos a otros sectores tecnológicamente punteros, sobre todo industriales.

¿En que se basa?

Sistema de Calidad, Certificación, Acreditación, Cualificación, Normas UNE EN ISO 9000, APPCC, Auditorias internas y externas...

Por otro lado es necesario conocer su significado y alcance en el sector vitivinícola.

El consumidor busca aquel producto que:

- le asegure mayor control y homogeneidad en su producción (ISO 9000)
- su producción tenga una repercusión menor sobre el medio ambiente y los efectos hayan sido estudiados y mitigados (ISO 14000)

DEFINICIÓN DE CALIDAD

- ❖ Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (Diccionario Lengua Española).
- ❖ Medida de la aptitud para el uso a que se destina el producto o servicio.
- ❖ Cumplimiento de las especificaciones.
- ❖ Un producto o servicio tiene calidad cuando satisface las necesidades explícitas o implícitas del cliente con el coste mínimo para la empresa

DEFINICIÓN DE CALIDAD DE LOS ALIMENTOS

ES UN CONCEPTO MUY SUBJETIVO Y DIFÍCIL DE DEFINIR, YA QUE ABARCA MUCHOS ASPECTOS

1. **Rivera Vilas, L.M.** *"La calidad es la medida en que los niveles del conjunto de **características** que ofrece un producto o servicio satisfacen unas necesidades expresadas o implícitas de los **consumidores**". Gestión de Calidad Agroalimentaria. Ed. Mundi-Prensa; 1995*
2. **Juran** : *"La adecuación para el uso a que se destina".*
3. **Deming** : *"Contribución a la satisfacción de las necesidades de los **clientes**".*
4. **Crosby** : *"Acomodación a las exigencias de los **clientes**".*

DEFINICIÓN DE CALIDAD DE LOS ALIMENTOS

5. **Karl Albretch** : *"Es esa propiedad intangible que resulta de la diferencia entre el bien o **servicio** que se espera (E) y el que se recibe (R)"*.
6. **Normas ISO**: *Conjunto de **características** de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las **necesidades** reales, explícitas o implícitas.*
7. **<http://www.elergonomista.com/alimentos/calidad.htm>**: *Conjunto de **atributos** que hacen referencia de una parte a la presentación, composición y pureza, tratamiento tecnológico y conservación que hacen del alimento algo más o menos apetecible al **consumidor** y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento*

Sistema de gestión de la calidad (SGC):

Es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Debe ser conducida por la alta dirección. Su implantación involucra a todos los miembros de la organización (empresa).

Sistema de gestión de la calidad (SGC):

Los sistemas de calidad se ajustan a lo exigido por normas establecidas por:

- ❖ Organismos internacionales o nacionales de normalización (ISO- International Standard Office, CEN- Comité Europeo de Normalización, AENOR- Asociación Española de Normalización y Certificación).
- ❖ A reglamentos específicos para un sector.
- ❖ Conjunto de empresas (Programas de Calidad).

TRATA DE ELIMINAR ERRORES O DEFECTOS

Los sistemas de calidad también se denominan "Sistemas para el aseguramiento de la Calidad", puesto que su objetivo es evitar que se produzcan errores que den lugar a defectos en las distintas fases de proceso productivo respecto a uno o varios aspectos afectados.

Dependiendo el tipo de defectos que se quieren evitar existen normas que establecen los requisitos que deben cumplir estos sistemas, así:

TIPOS DE DEFECTOS Y NORMAS QUE LOS CONTROLAN

- Defectos en características del producto: Familia de normas UNE-EN-ISO 9000.
- Aspectos medioambientales: Familia de normas UNE-EN-ISO 14000.
- Efectos nocivos en trabajadores: Norma experimental UNE 81400
- Defectos higiénico sanitarios: APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico)

En definitiva un sistema de calidad es una forma de organizar y documentar las actividades de una empresa de forma que se eviten defectos o consecuencias no deseadas sobre distintos aspectos que se ven afectados en el proceso productivo.

Siempre exige un estándar de referencia (una norma), y un indicador para verificar si este fue alcanzado.

**LA CALIDAD NO ES UN PRODUCTO
QUE SE COMPRA.**

**NO ES UN OBJETIVO QUE SE
ALCANZA. DEBE ESTAR EN
CONTINUA EVOLUCIÓN**

**LA IDEA BASICA DE LA CALIDAD
TOTAL ES HACER LAS COSAS BIEN
A LA PRIMERA VEZ Y MEJORAR
CONSTANTEMENTE.**

DEFINICIÓN DE NORMA

- ❖ Es un modelo, un patrón o un criterio a seguir.
- ❖ Es un documento ordenador de una cierta actividad, aprobado por un organismo con actividades normativas.
- ❖ Las normas son genéricas e independientes de cualquier industria específica.

OBJETIVOS DE LAS NORMAS

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez de mantenerla en el tiempo, de forma que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente.
- Proporcionar a los clientes, usuarios y al mercado en general, la seguridad de que el producto o servicio posee la calidad deseada y/o esperada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se logra el objetivo de la calidad.

DEFINICIÓN DE CERTIFICACIÓN

- Es el reconocimiento por una tercera parte independiente, de que el sistema de calidad se ajusta a los requisitos establecidos por la norma. Los organismos que están encargados de gestionar las certificaciones se denominan **entidades de certificación**.
- En España hay funcionando diversas entidades certificadoras: **AENOR**, **SGS** (Sociedad General de Supervisión y Certificación), **BVQI** (Entidad Independiente de Certificación del Grupo BUREAU VERITAS)
- Es importante que la entidad certificadora tenga un reconocimiento internacional. Este reconocimiento se consigue mediante la **acreditación**. Exportaciones??

DEFINICIÓN DE ACREDITACIÓN

- Acreditar es reconocer la competencia técnica de una entidad para certificar, inspeccionar o auditar la calidad, o un laboratorio de ensayo o de calibración.
- La acreditación es el mecanismo que proporciona la confianza necesaria en los certificados.
- La realiza una tercera parte independiente de la certificación. Podemos decir que la acreditación es como una "certificación" del certificador.
- En España, la entidad reconocida y designada para acreditar se llama **ENAC** (Entidad Nacional de Acreditación)
- Ej. ENAC acredita a Bureau Veritas para que certifique los sistemas de calidad de distintas empresas.

No confundir términos

IMPORTANTE:

Las empresas agroalimentarias no se acreditan, sino que se certifican.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso del personal
4. Enfoque a procesos
5. Enfoque a la gestión
6. Mejora continua
7. Toma de decisiones basada en hechos
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Enfoque al cliente

Existe una clara dependencia del cliente- consumidor y por tanto hay que esforzarse en exceder sus expectativas.

¿Dependencia?

- Aumenta los ingresos.
- Su fidelidad es muy útil.

Enfoque al cliente

La aplicación de este principio se basa:

- 1.- Investigar y entender sus necesidades: estudios de mercado.
- 2.- Que los objetivos de la empresa estén vinculados con las necesidades del cliente.
- 3.- Que toda la organización esté al corriente de las expectativas del cliente.
- 4.- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- 5.- Asegurar un enfoque equilibrado y una **ARMONIA** entre la satisfacción del cliente y la empresa, los proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- 6.- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. Encuestas.

Liderazgo

No confundir mandar con liderar.

Los líderes deben buscar que todos los miembros de la empresa se involucren en los objetivos de la organización.

Deben eliminar en lo posible la falta de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa.

Conseguir unificar criterios para evaluar e implantar las actividades.

Liderazgo

La aplicación de este principio se basa:

- 1.- En considerar todas las necesidades de las partes interesadas.
- 2.- Dar una visión de futuro clara de la organización.
- 3.- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- 4.- Que haya transparencia y modelos éticos en todos los niveles.
- 5.- Establecer confianza y eliminar temores.
- 6.- Delegar en personas con recursos y capacidad responsabilidades.
- 7.- Reconocer los méritos de las personas. Incentivar??

Participación del personal

No olvidar la importancia del personal a todos los niveles. Es la esencia de una organización y su compromiso es la llave para poder utilizar sus habilidades para el beneficio de la empresa.

Hay que motivar, hacer que participen y los individuos deben responsabilizarse de su propio desempeño.

Participación del personal

La aplicación de participación del personal conduce a que:

- 1.- Comprendan la importancia de su función y contribución en la empresa.
- 2.- Conozcan las restricciones en su desempeño.
- 3.- Busquen soluciones a los problemas y se sientan responsables de su solución.

Enfoque basado en Procesos

Se trata de gestionar las actividades y los recursos como un **proceso** para aumentar la eficiencia.

Con esto evitamos que afecte a otros procesos que marchan bien y se consigue dar con los problemas más rápidamente.

¿Qué beneficios se obtienen?

- ❖ Disminuir costos y periodos por el uso eficaz de los recursos.
- ❖ Mejorar los resultados
- ❖ Identificar oportunidades de mejora.

Enfoque basado en Procesos

En que se basa:

- ❖ Definir sistemáticamente las actividades.
- ❖ Conocer responsabilidades para gestionar esas actividades claves.
- ❖ Identificar factores: recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades.
- ❖ Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades sobre los clientes, proveedores, etc...

Enfoque de sistema para la gestión

- Es importante identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.

¿Qué beneficios se obtienen?

Integran y alinean los procesos

Se consigue centralizar esfuerzos en los procesos clave.

Da consistencia, eficiencia y confianza al equipo de la organización.

Enfoque de sistema para la gestión

En que se basa:

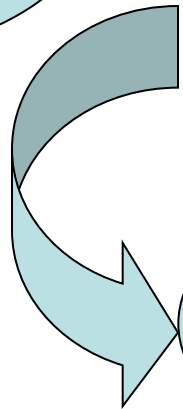
En estructurar un sistema para organizar de forma más eficiente.

Comprender la interdependencias entre los procesos.

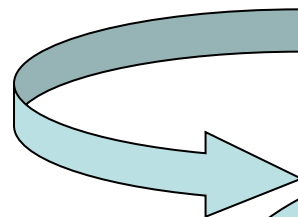
Reducir las barreras de funciones cruzadas.

Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

Actividades y recursos



PROCESO



SISTEMA

Mejora continua

- La mejora continua del desarrollo global de una organización debe ser un objetivo permanente.

Que ventajas o beneficios claves tiene:

- Mejora en el desempeño del trabajo.
- Se alinean las actividades mejoradas para llegar a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.

Mejora continua

- En que se basa:
- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas necesaria para esa mejora.
- Mejora continua de los productos, procesos y sistemas y que cada individuo lo entienda así.
- Establecer metas para trazar esa mejora.
Guiar.
- Reconocer las mejoras.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Que ventajas o beneficios claves tiene:

- Se podrán decisiones informadas.
- Al tener un registro de los hechos, se demuestra con mayor capacidad que las decisiones anteriores son correctas.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

En que se basa:

- ❖ Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- ❖ Que haya accesibilidad de los datos para quien los necesite.
- ❖ Utilizar métodos válidos para analizar los datos y la información.
- ❖ Tomar decisiones y acciones equilibradas (con la experiencia y la intuición) basadas en el análisis de los hechos.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Hay una interdependencia y si hay una relación mutuamente beneficiosa, aumentará la capacidad para dar valor.

Beneficios:

Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios de mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.

Se optimizan los costos y los recursos.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

- A que lleva:
- Establecer relaciones equilibradas entre ganancias a corto plazo y las consideraciones a largo plazo.
- Formar equipos de expertos y de recursos entre los socios.
- Identificar y seleccionar proveedores.
- Que haya una comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Reconocer los logros de los proveedores.