

# Gestión de calidad y negocios

Cipolletti, 19 de Noviembre de 2016

FACTA - UNCo

El negocio de vender alimentos (productores y gastronomía):

- **Rentabilidad**
- **Sustentabilidad**

La calidad participa de ambos conceptos

## **Calidad y precio**

Calidad como **Valor Agregado**

Calidad y **satisfacción de los clientes** y  
consumidores

Cliente satisfecho repite la compra, fidelidad

Calidad y repetición de las compras

Negocio **sostenible**

# Por qué la Calidad es un requisito para vender alimentos (producción o gastronomía) ?

El Alimento **debe** responder a determinadas características, que incluyen:

**Inocuidad**

Composición (genuinidad)

Valor nutricional o hedónico

Aceptabilidad sensorial

Conveniencia

**Antes:** control de calidad **del producto final**  
(costos y pérdidas asociadas)

**Ahora:** la calidad se planifica, se define desde el proceso, desde pedido hasta la entrega al cliente (menor cantidad de defectuosos, **menores pérdidas**, menor cantidad de reclamos, etc.)

**Qué causó el cambio de enfoque ?**

**Cambios tecnológicos** en la organización y gestión de las empresas

Progresos en procesos de **estandarización internacional**

Necesidad de supervivencia de las empresas ante la **mayor competencia** (globalización, poder de los consumidores)

# Gestión de Calidad ?

Es una forma **ordenada y sistemática** de trabajar, que nace en la definición de una Política de empresa, con objetivos a cumplir en relación a la calidad de los productos que elabora y los servicios que presta

Ordenada de acuerdo a qué ?

**Norma = Estándar internacional**

# Normas ISO 9000

Sistemas de gestión de calidad

Para cualquier empresa u organización

Con los objetivos de:

**Satisfacción del cliente y**

**Mejora continua**



## **Familia de ISO 9000:**

ISO 9000 fundamentos y términos de SGC

**ISO 9001 requisitos** de los SGC para las organizaciones (certificable)

ISO 9004 **directrices** para la eficacia y eficiencia del SGC (mejora de la organización y satisfacción de clientes y de otras partes interesadas)

# Qué se debe hacer para trabajar de acuerdo a ISO 9001 ?

- 1 **Evaluación** de la empresa en relación a la norma ISO 9001 (requisitos)
- 2 **Implementación** de los requisitos de la 9001 en la empresa
- 3 **Certificación** del cumplimiento de esos requisitos por parte de una entidad externa

**Qué costos tiene ?**

**Horas hombre de trabajo** para las etapas 1 y 2

Si se necesitaran, costos de **inversiones** para la implementación

Para etapa 3, precios de la Certificadora y gastos

**No es un Gasto: es una Inversión**

# Por qué valen la pena el esfuerzo y la inversión ?

**Ordena** procesos y circuitos (menores pérdidas de tiempo, mayor eficiencia)

**Agrega valor** a la marca/empresa

**Transforma** al personal en equipos de trabajo con mayor compromiso

Genera la **revisión sistemática** para la mejora

# **Sistema de gestión de la calidad**

Actividades coordinadas y sistemáticas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

Norma que lo describe: **ISO 9001**

Los requisitos de esta Norma son **válidos para cualquier empresa**

# Requisitos especiales de la industria alimentaria:

- 1 Asegurar **inocuidad** de producto, procesos, insumos y materia prima
- 2 **Trazabilidad** completa (de la chacra al tenedor)
- 3 **Recupero/retiro** de productos con problemas y **alertas** en casos de riesgo

# **Seguridad del alimento. Inocuidad**

## **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

Requisitos de establecimientos, accesorios, instalaciones. Agua potable. Control de Plagas. Proveedores. POEs

**Gestión de Inocuidad:** control de peligros y riesgos (HACCP)

## **Trazabilidad**

Registros y documentos. Prevención.

**Otros específicos (disminución de reclamos, rechazos y pérdidas)**

**Valor nutricional (pérdidas de nutrientes)**

**Calidad sensorial (deterioro de color, aroma y sabor, textura)**

**Vida útil**

**Reprocesos (disminucion de pérdidas y rechazos)**



# En la industria alimentaria (elaboración y gastronomía):

ISO 9001 +

Prerrequisitos:

BPA y BPM

HACCP

Así surge la **ISO 22000 (9001 + HACCP)**

Normas **desarrolladas por Minoristas** (empresas multinacionales)

BRC (British Retail Consortium)

IFS (International Featured Standards)

Y finalmente:

**FSSC 22000 (PPRs + ISO 22000)**

**En nuestro país:**

ISO 9001 (elaboración y gastronomía)

Exportadores:

HACCP

BRC

FSSC 22000

Gastronomía IRAM SECTUR 42800

# **Aspectos concurrentes. Integración de sistemas**

Calidad

HACCP y gestión de inocuidad

Medio ambiente (ISO 14001)

Responsabilidad Social Empresaria (SA 8001;

OHSAS 18001)

Energía (50001)

**Sistemas integrados de gestión**

Los sistemas de gestión son **eficaces y eficientes**

Son **herramientas de trabajo** (inversión con rendimiento)

En el país están muy desarrollados (por ser exportador de alimentos)

Presentan algunos aspectos a resolver (**demoras** en las certificaciones; **costos**; acreditación de **auditores**)

**Muchas gracias por su presencia y atención**

Ing. Qca. Gilda M. Corti

UNCo – FACTA; INTI

Consultas por email a:

[Gcorti@inti.gob.ar](mailto:Gcorti@inti.gob.ar)

[Gilda.corti@facta.uncoma.edu.ar](mailto:Gilda.corti@facta.uncoma.edu.ar)