

Aspectos de calidad en el sector agroalimentario

En este artículo se pretende dar unas nociones generales sobre los sistemas de gestión de calidad y su aplicación en las actividades de producción en el sector primario:

Seguridad Alimentaria, Trazabilidad, normas ISO y referenciales de calidad.

CALIDAD

Elena Gimeno Castillazuelo.

Ingeniero Agrónomo. Tests and Trials S.L.

El concepto de calidad es muy amplio y a veces puede resultar algo subjetivo. Se aplica en cada momento al tipo de producto o servicio al que se refiere, y en cada caso y en función de a quien vaya dirigido o qué objetivos se pretenden de él, los parámetros de calidad serán unos u otros.

A continuación se presentan distintas definiciones de la palabra "calidad" de modo general:

- *Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto cumple con los requisitos.* (definición, según la Norma ISO 9000:2000). De este concepto se resalta el carácter: "cumple requisitos", es decir que cada producto tiene definidos y asignados unos requisitos o caracteres, los cuales deben cumplirse para poder considerar que es un producto de calidad. También podemos destacar la palabra "inherentes" es decir, aquello que es propio de la naturaleza del producto, y por tanto se da por hecho que debe cumplir.
- *Calidad es cuando el conjunto de características de un producto/servicio satisfacen las necesidades y expectativas del consumidor o cliente.* En esta definición, se incorpora el papel del "consumidor" en cuanto a que actúa como juez dictaminador del grado

de calidad, puesto que es quien bajo su criterio asigna un valor a cada una de las características del producto, y posteriormente la evalúa para ver si le satisface o no, y en qué grado. Además el consumidor asigna una escala gradual a los parámetros, en función de la importancia que le da (por ejemplo, seguridad alimentaria, grado de frescura, caracteres organolépticos, caracteres nutritivos, precio, presentación, disponibilidad en puntos de venta, homogeneidad...).

- *Calidad es hacer las cosas bien a la primera y de forma sistemática.* Este concepto añade la idea de establecer y controlar los procesos para que no se produzcan errores en la producción o prestación del servicio, es decir para "estar seguros" de que el producto/servicio se realizará correctamente.
- *Existe calidad cuando las necesidades son cubiertas y las esperanzas realizadas; el cliente está satisfecho y está dispuesto a pagar y volver a contratar a la misma empresa (o adquirir el mismo producto) en otras ocasiones.* Se añade el concepto económico del producto, la competitividad de la empresa y la confianza del cliente. Lo que uno está dispuesto a pagar por un producto y a fidelizarse con la empresa.

Calidad como garantía de seguridad alimentaria

Con la liberalización de los mercados, se han generado normas desde la comunidad para que todos los países miembros cumplamos con los mismos requisitos legislativos y se garantice la libre comercialización y la seguridad alimentaria, al igual que se establecen requisitos para la comercialización con países terceros.

La administración es la encargada de velar por que estas normas se cumplan, y en principio la calidad deberían ser aquellos parámetros a cumplir además de los propiamente obligatorios.

En el caso de productos industriales, un producto de calidad sería aquel cuyas prestaciones satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.

En el caso de productos agroalimentarios, la calidad empieza, en primer lugar, por garantizar la seguridad alimentaria, y en segundo lugar por satisfacer las expectativas en cuanto a caracteres organolépticos, características nutricionales, frescura, conservación, precio, presentación...

Serían dos aspectos que deberíamos tratar de manera independiente, puesto que la seguridad alimentaria en el siglo XXI debería presuponerse, pero la realidad es que con mayor frecuencia de la que debiéramos, nos asaltan



¡No tome ninguna decisión sin habernos consultado! El sistema de ordeño voluntario VMS DeLaval

3 razones que justifican la compra de un sistema de ordeño voluntario VMS DeLaval:

PRODUCTO: El VMS DeLaval es un robot de ordeño evolucionado de una nueva generación. Es el único robot del mercado que ordeña rápido y bien (la copa de lavado es un sistema de limpieza de una eficacia incomparable).

El brazo de ordeño multifuncional es de una gran flexibilidad y se adapta a la mayoría de las ubres).

EXPERIENCIA: Somos profesionales del ordeño con más de 120 años de experiencia. Más de 1.000 robots de ordeño DeLaval funcionan en el mundo.

PRESENCIA: Una red de 55 distribuidores, formado por hombres apasionados por el ordeño que le proporcionarán un servicio de calidad cercano a su explotación.



 **DeLaval**

noticias de contaminaciones alimentarias, las unas por errores de producción, las otras por incumplimiento de normas básicas (desde la catástrofe del aceite de colza hasta los últimos casos de dioxinas, peste porcina, vacas locas o contaminaciones por Salmonella a gran escala, los cuales no deberían haber ocurrido nunca si se hubiesen respetado las normas).

Por otro lado, el producto alimentario, es uno de los productos a los cuales el consumi-

de procesos fabriles, que en el caso de productos agroalimentarios (que pueden variar de elemento a elemento y depender de otros aspectos como el clima, la alimentación del animal, la genética...).

Sin embargo, en el caso de productos alimentarios, a pesar de tener definidos todos esos aspectos, nos enfrentamos a una materia prima que, como se ha mencionado en el anterior párrafo, variará constantemente, aunque apliquemos siempre los mismos sistemas de obtención. A pesar de ello, podemos garantizar una adecuada homogeneización de los productos si adoptamos sistemas de trabajo preestablecidos y validados por profesionales, que nos garanticen que su aplicación nos aportará el producto que estamos deseando obtener.

Trazabilidad y calidad

La trazabilidad es un requisito que deben cumplir los productos alimentarios desde enero de 2005, y además es una herramienta para la seguridad alimentaria. Concebida inicialmente como un elemento integrador de todos los pasos de la cadena de producción de un alimento, aporta a cada elemento integrante la función y responsabilidad de hacerla cumplir en las fases que le competen.

La tan nombrada frase: "de la granja a la mesa" ha sido mencionada desde hace 10 años para mostrar la importancia de poder rastrear el alimento desde su origen hasta su consumo. Las crisis alimentarias sufridas, han confirmado la importancia de su implantación y por ello que desde la fecha nombrada en el párrafo anterior, todo operador alimentario, productor, transformador o distribuidor tiene la obligación legal de saber quién le ha vendido un producto concreto y quién es el receptor de la mercancía vendida.

En los sectores de productos perecederos, y especialmente en frutas y hortalizas, algunas empresas exportadoras implantaron sistemas de trazabilidad exigidos por sus clientes en Europa, antes de la exi-

gencia legislativa. En el caso de los productos cárnicos, la carne de vacuno provocó igualmente la adaptación del sector y el posterior cumplimiento. Para poder implantar trazabilidad es necesario que las empresas registren la información crítica de cada uno de los eslabones de la cadena en la que son responsables. De ese modo se dispondrá de registros que incluyan información y datos que posteriormente puedan consultarse frente a la aparición de un problema, para un control interno o de terceras personas o incluso para la mejora continua del productor.

Esta información es parte de la identificación del producto y es la que sirve de clave al consumidor. Actualmente, las empresas están inmersas en proyectos de mejora de la trazabilidad interna. Cada empresa organiza su trazabilidad en función de sus procesos internos, el volumen de producción o la inversión realizada, entre otros. Para ello, es necesario que todas las empresas de la cadena de suministros hablen un lenguaje común y establezcan mecanismos de colaboración para compartir información de forma eficiente.

La trazabilidad, aunque obligatoria por ley, forma parte de la calidad en el aspecto de control y rastreabilidad: un sistema de calidad lleva intrínseco el aspecto de trazabilidad, sin el cual se es incapaz de poder conocer el proceso y pasos que ha seguido un producto.

Sistemas de gestión de calidad

Una herramienta de trabajo es la implantación de sistemas de gestión de calidad en todos los eslabones de la cadena de producción: desde la selección genética del animal, su alimentación y tratamientos hasta la obtención del producto final destinado al consumidor.

Para poder asegurar la calidad del producto agroalimentario (y de cualquier producto en general) se debe incidir sobre todos los aspectos de la cadena productiva, puesto que un fallo o desviación en un punto de la cadena, provoca



dor no le permite ningún fallo, evidentemente por su repercusión e influencia directa sobre la salud. Es por ello que la garantía de seguridad alimentaria es un parámetro de calidad.

Las empresas que optan por la calidad, en cierto modo están optando por garantizar, de manera sistemática, la seguridad alimentaria, puesto que en su sistema de producción de calidad, incorporan sistemas y medidas para controlar tanto las materias primas, como los procesos que intervienen en la obtención del alimento.

En el caso de productos industriales, obtener un producto de calidad puede parecer más fácil que en el caso de un producto alimentario: basta con saber qué características debe cumplir, proveerse de las materias primas, sistemas de producción, protocolos de trabajo y producir el producto de forma sistemática. Parece más fácil, porque los parámetros que influyen en los caracteres finales del producto pueden controlarse de manera más eficiente, puesto que suelen más homogéneas y depender sólo

Gama Ganadería



Mezcladoras de dos sinfines horizontales

VIVE CADA DÍA LA DIFERENCIA

KUHN



Desensiladoras distribuidoras y Empajadoras



Desensiladoras empajadoras y Empajadoras distribuidoras



Mezcladoras arrastradas y automotrices

Para hacer frente a los nuevos retos de la agricultura del tercer milenio, KUHN, con su red, está a tu lado para marcar la diferencia cada día. Con su gama de máquinas de ganadería, KUHN permite aunar calidad de vida y productividad de tu rebaño: empajado de alta calidad, distribución de todos los forrajes largos y raciones mezcladas con cualidades nutricionales garantizadas. KUHN es el mejor aliado de tu éxito.



REDUCCIÓN DE COSTES



BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS



CONFORT - CALIDAD DE VIDA

KUHN IBÉRICA, S.A.
Pol. Ind. Los Frailes, 23
28814 Daganzo (Madrid)
Tel: 91-878 22 60
Fax: 91-878 25 01
E-mail: info@kuhn.es

* 175 años de excelencia



www.kuhn.es



175
Years of Excellence*

cambios en el siguiente paso, y en consecuencia el producto final se verá afectado por una merma de calidad (lo que ocasionará unos costes, para rehacer el producto, comercializarlo como menor calidad o incluso si el fallo ha sido mayor, tener que desechar el producto por su inaptitud para el consumo). Por ejemplo: el incumplimiento de las buenas prácticas de higiene en determinados pasos de la cadena productiva, el no respeto de los plazos de seguridad, el incontrol de las materias primas, la rotura de la cadena de frío, un transporte que incumpla las normas de bienestar animal...). La importancia de incidir sobre todos los eslabones de la cadena está remarcada en el Libro Blanco de Seguridad Alimentaria publicado por la Comisión Europea, para poder garantizar la seguridad en el producto final.

Los sistemas de gestión de calidad desarrollados actualmente (ISO 9001:2000, ISO 22000:05, etc.) se basan en definir y tomar acciones que, en primer lugar definan los puntos críticos del proceso, posteriormente se aseguren que cada uno de esos puntos del sistema de producción se está realizando tal y como se está previsto, y por último se tomen medidas para la mejora continua y el aseguramiento de los procesos.

Son, en general, sistemas preventivos, que basan sus esfuerzos en definir las acciones a realizar para evitar tener fallos, y asegurar el cumplimiento de la calidad del producto a través de la realización de los procesos. En los primeros sistemas de calidad desarrollados, se centraban los esfuerzos en los pasos finales de la cadena, siendo el objetivo del sistema, evitar que los productos defectuosos salieran al mercado. Con el tiempo se invirtieron los esfuerzos a los primeros eslabones de la cadena, siendo el objetivo "evitar que se produzca un producto defectuoso", es decir, hemos pasado de sistemas correctivos a sistemas preventivos.

De hecho, el sistema de análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC), aplicable de igual modo a los sectores primarios de la produc-

ción, se basa en determinar puntos críticos y establecer medidas preventivas, sistema de toma de verificación y responsables de la acción. Este mismo sistema utiliza las medidas correctivas, pero como algo a hacer por si falla el sistema. Es decir, tener previsto qué haremos (prevenir) si a pesar de hacerlo todo correctamente ocurre algún fallo.

La implantación de un sistema de calidad, podemos resumirla en estas tres fases:

- Decir lo que se hace (definiendo las operaciones y responsabilidades con el suficiente nivel de detalle suficiente para que quede claro el modo de trabajo y pueda realizarlo cualquier persona que ocupe ese puesto).
- Hacer lo que se dice (es decir, seguir los pasos, protocolos definidos o pautas dictadas en los procedimientos de trabajo).
- Disponer de evidencias o registros que demuestren las actuaciones realizadas.

Cualquier sistema de gestión de la calidad debería ser implantado para que la empresa sea capaz de:

- Cumplir con la normativa y legislación aplicable.
- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- Obtener un producto que cumpla con las características que le son intrínsecas, y hacerlo de un modo eficiente y al menos coste posible.

En general, cuando se diseña e implanta un sistema de calidad se busca cumplir ciertos requisitos establecidos por normas acordadas, referenciales de producción, reglamentos o requisitos legales, etc., bien con el cliente, bien con la administración para garantizar la seguridad alimentaria. Esta normalización es uno de los requisitos que debe cumplir nuestro sistema de calidad, pero al margen de ello, el sistema debe aportar a la reducción de costes y mejora continua, lo que se traduce en competitividad.

Estándares de producción

Actualmente, al margen de los aspectos legales a cumplir en el sector primario o los referenciales en cuanto a marcas

concretas de calidad (marcas reconocidas, denominaciones de origen...) existen pocas referencias que identifiquen con suficiente garantía lo que debería ser una producción porcina adecuada.

Los referenciales existentes hasta la fecha, son, en general, un compendio de requisitos exigibles al producto final, establecidos por los que más fuerza tienen a la hora de exigir requisitos a un producto: el cliente final (o lo que es lo mismo en el caso de las carnes frescas y cualquier producto que carezca de marca propia, la gran distribución).

Las plataformas de compra de las grandes superficies tienen la fuerza para poder evaluar y exigir que los productores les sirvan lo que necesitan, puesto que ellos son quien, en última instancia, ofrecen el producto al cliente final, y está en tela de juicio la calidad del producto adquirido, y por tanto su prestigio (puesto que la carne con marca propia, representa muy poco porcentaje sobre el total de la carne comercializada).

Actualmente está de moda en la gran distribución, definir unos estándares o pliegos de condiciones de calidad propios, de modo que para poder suministrarles debemos cumplir con sus requisitos establecidos. De modo que si suministramos a varias cadenas de distribución, podemos enfrentarnos a que debemos cumplir varios tipos de estándares de calidad, pasar por varias auditorías de clientes, e incluso utilizar distintos sistemas o protocolos de actuación en función del tipo de cliente al que va destinado.

Está en proyecto la aparición en este cuarto trimestre de 2005, la norma de calidad certificable ISO 22000, de reconocimiento mundial y enfocada a los productos agroalimentarios. Esta norma incide sobre todos aquellos aspectos de seguridad alimentaria, incluido el APPCC y la trazabilidad, y sobre aspectos de calidad y control del producto. Dicha norma supondrá una ventaja para los productores, puesto que homogeneizará los distintos estándares existentes actualmente en una única norma.



La empresa que desee certificar su calidad debe ser la primera interesada en su buen hacer y en ser consecuente consigo misma

GAMA AGRÍCOLA JCB



Pruébanos y te convenceremos...



Palas Cargadoras, Manipuladoras Telescópicas, Minicargadoras, Tractores, Vehículos Multiusos y mucho más...



**A Product
of Hard Work**



JCB Maquinaria, S.A. Tel. 916 770 429

e-mail: maquinaria@jcb.es
www.jcb.com

Antes de llegar a los últimos eslabones de la cadena de producción, el sector primario, debería defender sus intereses elaborando o adoptando un referencial de calidad coherente y viable económicamente, haciendo referencia a todos los aspectos que influyen de forma directa o indirecta en la calidad y homogeneidad del producto final obtenido, por ejemplo:

- Aspectos básicos de la producción del porcino: instalaciones ganaderas, bienestar animal, controles realizados, registros de movimientos, aplicaciones realizadas, control de la producción...



- Sistemas de identificación: trazabilidad, aplicaciones y tratamientos, registros, controles...
- Genética: selección, requisitos, aspectos a potenciar...
- Higiene y desinfección: metodología de limpieza y desinfección, productos...
- Alimentación: piensos, agua, sistemas de distribución, productos permitidos, rendimientos...
- Bioseguridad: Protocolos, control, garantía...
- Sanidad: Diagnósticos, tratamientos, productos permitidos...
- Gestión de residuos, aprovechamiento de energía y recursos...
- Transporte: como organizar adecuadamente carga, descarga, bienestar
- Recursos humanos: requisitos de formación, capacitación del personal...
- Medición, análisis de datos y mejora continua: de qué forma se hace la gestión de la producción, seguimientos, tendencias, eficacia de las acciones correctivas.

Parámetros a contemplar en la definición de un referencial de calidad

En un sistema de calidad es conveniente tener claro qué aspectos son de obligado cumplimiento y cuáles son implantados de forma voluntaria, para poder enfocar la producción a la competitividad y búsqueda de la excelencia. Por otro lado, se deben identificar los requisitos a cumplir por los procesos productivos para la obtención del producto: procedimientos claros y documentados, y por otro lado, se deben contemplar las características que debe cumplir el producto final derivado del cumplimiento de esos procesos productivos.

Es este aspecto tendrá un papel fundamental, tal y como anunciábamos al principio del documento, el consumidor final, puesto que es quien determina de forma vertical el modo de proceder de todos los intervinientes en los procesos productivos. Ni que decir tiene que sobre el consumidor final, las campañas de marketing, publicidad y educación tendrán una influencia directa en sus preferencias, pero este es un tema que no procede comentar en este artículo.

En líneas generales, el consumidor actual valora los siguientes aspectos (en el orden en el que están presentados):

1. Salubridad (aspecto que se da por hecho).
2. Aspectos nutritivos del producto (regulados por normas y recomendaciones).
3. Aspectos sensoriales (en definitiva la alimentación es una acción que aporta placer y que se utiliza como acto social).
4. Practicidad de uso (envasados en atmósfera modificada, fileteados, loncheados, preparados cárnicos...).
5. Precio.
6. Veracidad de la información (especies, sistemas de producción, origen...).

Puede afirmarse que el consumidor final cada día exigirá más y un determinado segmento de consumidores estarán dispuestos a pagar más, por carne producida bajo el amparo de sistemas de calidad, que originen productos seguros.

Certificación de la calidad

Una vez implantado el proceso de calidad, se podrá solicitar el reconocimiento de dicho cumplimiento. La certificación no es obligatoria, pero en este aspecto puede aplicarse la frase de "no basta con serlo, si no que hay que parecerlo", y por otro lado podemos considerarlo como el premio o reconocimiento por un trabajo bien realizado.

La certificación consiste en que un organismo imparcial acreditado para dicha labor, comprueba mediante una auditoria que cumplimos con los requisitos que nos hemos marcado (los pactados con el cliente, los establecidos en una norma reconocida, los marcados por la legislación...) y una vez comprobado el cumplimiento se obtendrá el certificado para el cual se opta.

Con la posesión de un certificado resulta más fácil la negociación a la hora de acceder a determinados mercados o clientes, puesto que bastará con mostrar ese "papel" para dar fe que cumplimos con la norma objeto.

Es posible que la empresa burle a la entidad de certificación falsificando determinados registros o incumpliendo algunos requisitos. En principio si la empresa de certificación detecta esas faltas no emitirá el certificado o, si ya lo posee, podrá retirárselo cuando detecte alguna falta.

Pero al margen de que la entidad de certificación actúe como "policía", la empresa debe ser la primera interesada en su buen hacer y en ser seria y consecuente con lo pactado consigo misma, puesto que al fin y al cabo, la primera perjudicada si algo no está bien será ella misma: bien porque el cliente deje de confiar, bien porque la administración la sancione por incumplir con algún aspecto legal.

Los sistemas de calidad son herramientas de trabajo validadas, el modo en el que cada empresa los utilice y el beneficio que obtenga de ellas dependerá en cada caso de los propósitos e inteligencia de la propia empresa. ●