LA CERTIFICACIÓN EN EL SECTOR CÁRNICO: RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

E. Gaspar *, M.T. Maza , A.M. Berga ***, M. González******
* Gestor de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad. Zaragoza.
** Dto. Agricultura y Economía Agraria. Universidad de Zaragoza.
*** Sección Alimentación AEC. Madrid.
**** A.M. B. Consultans. Madrid.

INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad, según los criterios establecidos por las normas internacionales de la serie ISO 9000, está siendo reconocida por el sector alimentario en general y por las empresas cárnicas en particular, como una vía para reducir costes, ganar penetración en los mercados, así como un sistema para garantizar al consumidor un producto y servicio acorde a sus necesidades y expectativas.

En estos Sistemas de Gestión de la Calidad se integra la estructura organizativa, las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para gestionar la calidad, siendo desarrollados e implantados por la dirección de la empresa, como un medio para cumplir con sus políticas y objetivos de calidad. Integran un componente de "aseguramiento" (también denominados por ello Sistemas de Aseguramiento de la Calidad), en el sentido de dar seguridad y ofrecer confianza, mediante un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza de que la entidad cumplirá los requisitos para la calidad.

Los sistemas se dotan de una herramienta imprescindible, la Auditoría de Calidad: examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos (ISO 10011-1).

Dada la importancia que presenta la auditoría como elemento de control dentro del Plan Estratégico de la empresa, es objetivo de la presente comunicación describir aquellas no conformidades detectadas en las empresas certificadas del sector cárnico, así como la interpretación que se desprende de las mismas.

METODOLOGIA

La información como es habitual en este tipo de trabajos ha sido obtenida por el procedimiento de encuesta. Se enviaron en junio de 1998 a la totalidad de las empresas cárnicas certificadas en esa fecha (35 empresas), con motivo de un estudio más amplio sobre la gestión de la calidad en la industria agroalimentaria, realizado por A.M.B. Consultans, para la Subdirección General de Industrias Agroalimentarias del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

De las 35 empresas cárnicas, contestaron y remitieron la encuesta doce, de ellas se seleccionaron diez, y se excluyeron dos por motivos de su deficiente cumplimentación en aquellos aspectos objeto de esta comunicación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La totalidad de estas empresas, estaban certificadas por la norma ISO 9002 (no aplicaban el requisito 4.4.- control del diseño), para actividades de sacrificio y faenado de vacuno, porcino y aves, elaboración de embutidos y productos cárnicos, despojos cárnicos, etc.

En la tabla 1 mostramos el número y distribución de las "no conformidades" detectadas en las auditorías de las empresas, antes y después de obtener la Certificación, y posteriormente su representación gráfica.

Tabla 1.- Total de no conformidades detectadas en las diez empresas : pre/ post Certificación

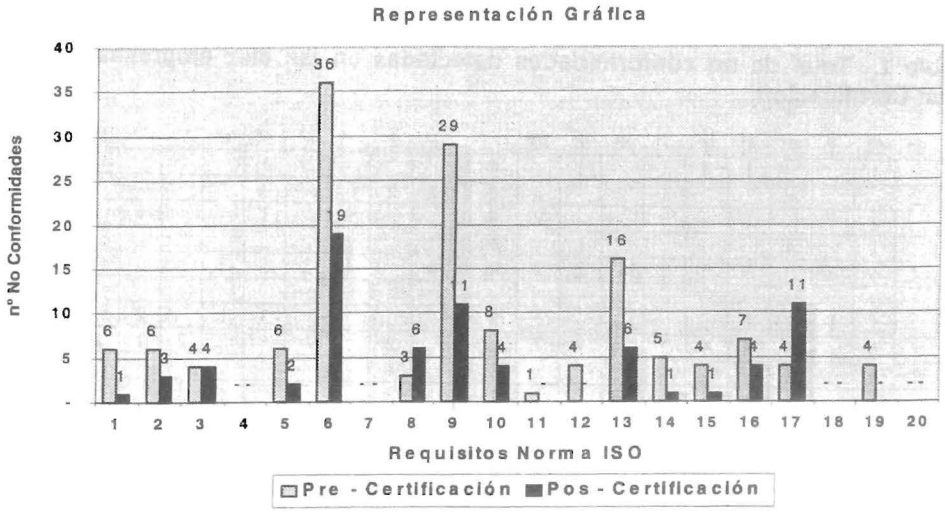
	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª		1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	
4.1-		1			1	3			1		**6**					1						**1**
4.2-	2						1			3	**6**	1	2									**3**
4.3-		1			1					2	**4**			2		1			1			**4**
4.5-		1		4					1		**6**	1									1	**2**
4.6-	4	6	7		3	5	2	5	2	2	**36**	1		4	2	5	3		3		1	**19**
4.7-											**-**											**-**
4.8-		1	1		1						**3**					3	1		2			**6**
4.9-		6		1	1	4	3		7	7	**29**		2				2	2	1	1	3	**11**
4.10-	2	3		2			1				**8**		1								3	**4**
4.11-		1									**1**											**-**
4.12-							1		1	2	**4**											**-**
4.13-		4	3	2	3			2		2	**16**		2	2		2						**6**
4.14-		1				1	1			2	**5**		1									**1**
4.15-		1		1		1	1				**4**					1						**1**
4.16-				1	4					2	**7**								4			**4**
4.17-		1		3							**4**		1	2		1	4		1	1	1	**11**
4.18-											**-**											**-**
4.19-					4						**4**											**-**
4.20-											**-**											**-**
T.	8	27	11	14	18	14	10	7	12	22	**143**	3	9	10	2	14	10	2	12	2	9	**73**

Requisitos del Sistema de Calidad ISO 9002 (1994): **4.1**-Responsabilidad de la Dirección **4.2**-Sistema de la calidad **4.3**-Revisión del contrato **4.5**-Control de la documentación y de los datos **4.6**-Compras **4.7**-Control de los productos suministrados por el cliente **4.8**-Identificación y trazabilidad de los productos **4.9**-Control de los procesos **4.10**-Inspección y ensayo **4.11**-Control de los equipos de inspección, medición y ensayo **4.12**-Estado de la inspección y ensayo **4.13**-Control de productos no conformes **4.14**-Acciones correctoras y preventivas **4.15**-Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega **4.16**-Control de los registros de calidad **4.17**-Auditorias internas de la calidad **4.18**-Formación **4.19**-Servicio posventa **4.20**-Técnicas estadísticas.

Previamente a la obtención de la certificación, se detectaron un total de 143 no conformidades que se redujeron a 73 tras la misma, obteniéndose por tanto una reducción del 49%.

En ambas fases hay dos apartados importantes de la norma en cuanto al número de no conformidades detectadas, se trata de compras (4.6) y control de los procesos (4.9), que suponen el 45% de las no conformidades en la fase de pre-certificación y el 41% en la post-certificación. Su reducción es importante (54%) tras la certificación, superior a la observada para el conjunto de los apartados de la norma (49%) como hemos mencionado anteriormente, lo cual nos hace concluir la utilidad que para las empresas cárnicas estudiadas supone la certificación al ir

acompañada de mejoras en general y en particular en aquellos apartados cuyo cumplimiento resulta más problemático. El hecho de que se observe un gran número de no conformidades en el apartado de compras puede deberse a la fijación en ocasiones de unos requisitos de calidad que luego resultan díficiles de cumplir por los proveedores que suministran la materia prima. Las dificultades aparecidas en el control de los procesos es probablemente una característica diferencial de las



empresas cárnicas con respecto a otras industrias alimentarias por tener unos procesos de fabricación en general menos estandarizados y más artesanales.

Destacamos también la importante reducción de fallos que tras la certificación se produce en el apartado 4.13 de la norma que se refiere al control de los productos no conformes. Ello puede indicar que estas empresas están en las primeras fases de la puesta en marcha de su Plan de Mejora cuando tienen una mayor importancia las no conformidades y por tanto los costes derivados de los fallos frente a los costes de prevención y evaluación. A medida que se avanza en el tiempo los costes debidos a fallos disminuyen si el plan está siendo efectivo, y en contrapartida se incrementan los costes de prevención y evaluación de productos no conformes.

Por último observamos tras la certificación un aumento de las no conformidades, ligero en el apartado 4.8 Identificación y trazabilidad de los productos, y más importante en el 4.17 Auditorías internas de la calidad. Este último es lógico si pensamos que en este apartado se recogen los registros de los resultados de la auditoría, así como la puesta en conocimiento al personal de las actividades y el seguimiento de las auditorías para registrar y verificar la eficacia de las acciones correctoras tomadas, lo cual sólo puede suceder tras haber pasado la auditoría correspondiente y haberse certificado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AENOR (1998): Gestión de la calidad en la industria alimentaria. Madrid.

M.A.P.A. (1999). Gestión de la calidad en la industria agroalimentaria. Publicación del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Madrid.