

Implantación del Sistema de Calidad ISO:9001 en la Industria de Balanceados para Animales

Xavier Cornejo Iglesias¹

Ing. Víctor Hugo González J.²

¹Facultad de Economía y Negocios, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil-Ecuador
xcornejo-iglesias@hotmail.

²Facultad de Mecánica, Escuela Superior Politécnica del Litoral 1986, Phd Candidate, Manufacturing engineering,
Worcester Polytechnic Institute, USA 2004.

Resumen

El alimento balanceado para animales es un producto muy sensible que debe cumplir con una serie de requisitos a través de todos los procesos que conforman la elaboración del producto, desde la adquisición de la materia prima hasta el servicio post-venta. Es indispensable que el personal que conforma la empresa se encuentre debidamente capacitada para asegurar la elaboración del producto con el grado de excelencia que exigen los clientes en la actualidad. La competencia en el mercado nacional es cada vez más competitiva, donde cada uno de ellos se fortalecen adquiriendo tecnología de punta, aumentando la capacidad de producción, diseñando nuevas fórmulas que permiten economizar la producción y con mejores resultados. Por lo tanto, la empresa se ve en la necesidad de seguir avanzando de manera firme y constante que permita asegurar la existencia de su marca en el mercado nacional. Y la única manera para lograr este objetivo es asegurando que los clientes se encuentren satisfechos de los productos que ofrecemos. Los procesos de la empresa deben estar debidamente controlados en todas sus etapas para asegurar el cumplimiento de las normas del producto con el propósito de ser líder en el mercado nacional.

Palabras claves: Alimento balanceado, Procesos

Abstract

The balanced feed for animals is a very sensitive product that must comply with requirements of all the processes that make up the development of the product from the acquisition of raw materials up to after-sales service. Essential is that which makes up the company staff is properly trained to ensure the development of the product with the degree of excellence demanded by clients today. The competition in the domestic market is becoming more competitive, where each strengthen acquire leading-edge technology, increasing production capacity, designing new formulas that allow you to save production and with better results. Therefore, the company is the need to advance strong and consistent way to ensure your brand in the domestic market. And the only way to achieve this is by ensuring that customers are satisfied of the products we offer. Business processes must be properly controlled at all stages to ensure compliance of the product in order to be a leader in the domestic market.

Keywords: Balanced feed, Process

1.Introducción

La organización ha decidido en incursionar en la implantación del Sistema de Calidad ISO:9001 en la industria de alimentos balanceados, con el firme propósito de mejorar los procesos de administración y producción que conlleva a reducir los costos y maximizar las utilidades, con el objetivo principal de ser líderes en el mercado nacional.

El proyecto ha sido planificado para que tenga una duración de 12 meses hasta obtener el certificado ISO:9001 y convertirnos en el país en ser la primera empresa del sector alimenticio de animales en conseguir el certificado en mención .

El proceso de implantación del Sistema de Calidad ISO:9001 , básicamente se estructura en 5 fases principales.

1. Diagnostico
2. Capacitación
3. Elaboración de la documentación
4. Pre-auditoria Interna de Calidad
5. Auditoria de Certificación

2. Diagnostico del Sistema de Calidad ISO:9001

Evaluar la situación inicial del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de alimentos balanceados frente a los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2000 SD.

La evaluación abarca los procesos de elaboración y venta de Alimento Balanceado para Aves y Cerdos. El diagnóstico se realizó mediante visitas a las áreas y entrevistas con los responsables de los procesos.

El diagnóstico describe el análisis realizado por el asesor sobre los procesos descritos en el alcance.

Por lo tanto, la información y datos presentados en el siguiente diagnóstico debe ser interpretado siempre como una evaluación con la respecto a la norma ISO 9001:2000, cada campo contiene y describe lo siguiente:

- **Prácticas** evidenciadas en que satisfacen los requerimientos de la norma.
- **Documentación** evidenciada requerida por la norma
- **Suficiencia** de la documentación con respecto al cumplimiento de la norma
- **Cumplimiento** por parte de los colaboradores con respecto a la documentación generada

2.1 Conclusiones

El sistema de Calidad se encuentra en una fase inicial, existe gran parte de las prácticas requeridas aunque hay que documentarlas, un porcentaje aproximadamente de un 40 por ciento son actividades posiblemente nuevas para la organización, que ameritaran un esfuerzo en su implantación como lo puede ser: medición de satisfacción, manejo de quejas, acciones de mejora, auditorias, etc.

3. Mapa de Procesos

Para mostrar la interacción de los procesos se muestra la representación de los procesos en el mapa de procesos, en donde se representa la relación de las actividades que se realizan en la empresa, ilustrando la interacción entre procesos estratégicos, cadena de valor y procesos de soporte, de tal forma que se muestre la interconexión entre ellos en un enfoque sistémico.

El mapa de procesos está dividido en tres bloques:

- Procesos estratégicos
- Cadena de valor
- Procesos de soporte

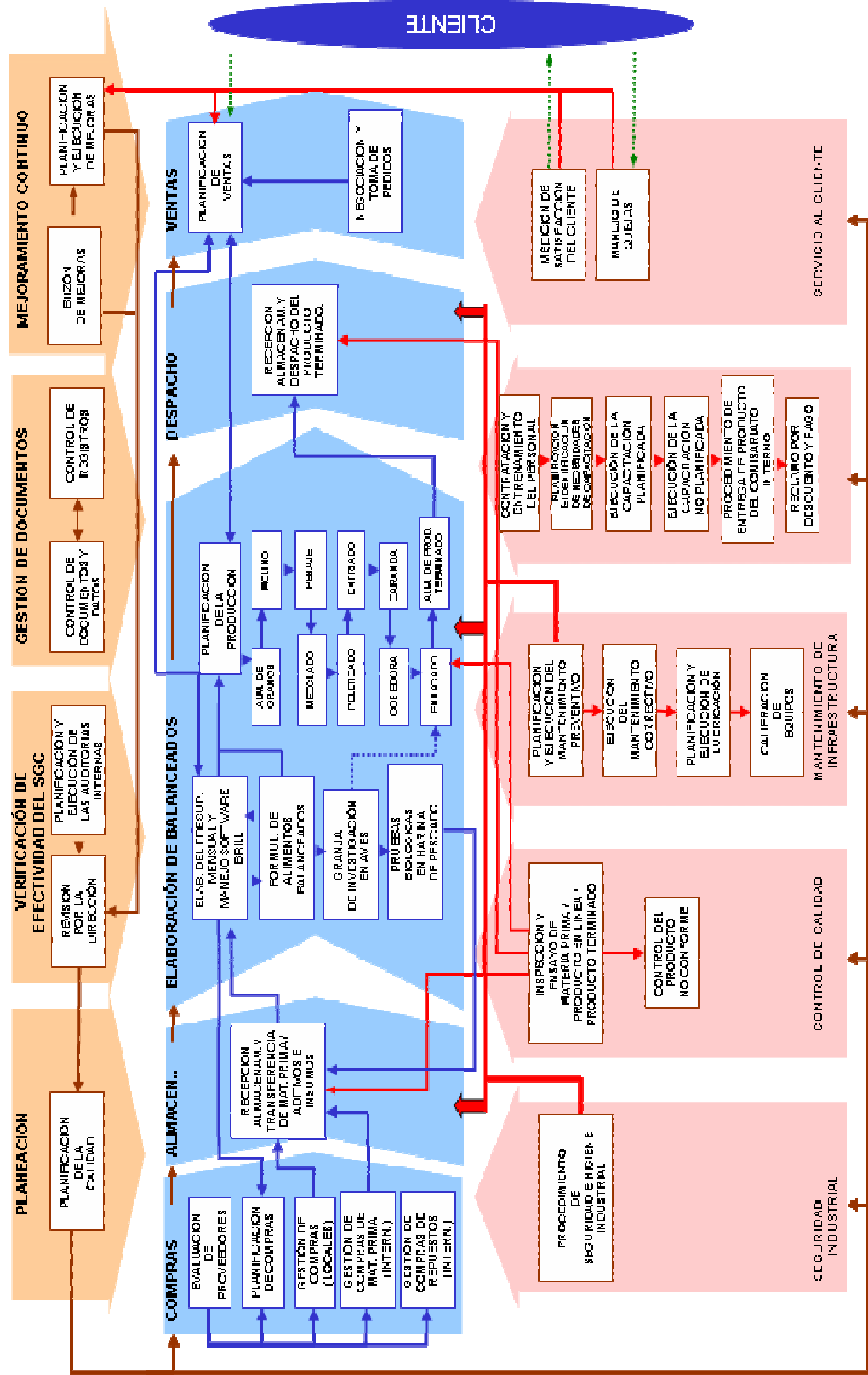


Figura 3.1 Mapa de procesos

4. Auditorias Internas del Sistema de Calidad

La auditoria de calidad es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuales actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

El alcance es determinado por el auditor líder en acuerdo con el cliente para alcanzar los objetivos. El alcance describe la extensión y límites de la auditoría.

5. Conclusiones

Una vez implantado el Sistema de Calidad y obtenido el certificado de calidad bajo las normas ISO:9001, a través de una entidad certificadora de prestigio Nacional e Internacional como SGS, se puede desprender las siguientes conclusiones:

El Sistema de Calidad se encuentra muy bien documentado, describiendo las actividades de los procesos paso a paso de manera clara, con sus respectivos registros que evidencian el cumplimiento de la norma.

La infraestructura de la empresa se encuentra en buenas condiciones, permitiendo la elaboración del producto dentro de los parámetros establecidos.

El proceso de formulación cuenta con un software que le permite diseñar las diversas formulas para cada uno de los productos, este software ayuda a elaborar las formulas con el mayor grado de exactitud en cada una de las materias primas que conforman el producto, para asegurar los resultados positivos.

Todos los equipos de medición que se consideren críticos se encuentran debidamente calibrados por una entidad independiente, asegurando los resultados que se evidencian en los registros de producción y laboratorio.

Se observó que el personal no tiene todavía el hábito de utilizar el buzón de mejoras para depositar las sugerencias que el personal considere pertinente para el mejoramiento de la empresa.

Se evidenció que el personal tampoco utiliza de manera habitual los registros de Solicitudes de

Acción, que son los que permite a la organización plasmar las No Conformidades Detectadas, Potenciales y Mejoras.

Se denoto que el personal de Nutrición y Laboratorio tiene buen manejo de las estadísticas para analizar los datos que le competen en su área de trabajo. Sin embargo, hay otras áreas que no demuestran ese dominio en las estadísticas.

Se observo que la alta gerencia da el apoyo necesario para gestionar todas acciones que se requieran para mejorar el sistema de calidad ISO:9001.

6. Recomendaciones

Incluir en el plan de capacitación cursos relacionados a la utilización de herramientas estadísticas enfocada a la calidad, que permita al personal tener un nivel técnico para el análisis de datos.

Realizar círculos de calidad con el personal como complemento al buzón de mejoras para recoger todas las sugerencias del personal y aplicarlas las que se consideren valederas y de impacto significativo en mejora de la empresa.

Difundir y recalcar la importancia del procedimiento “Planificación y ejecución de mejoras” que es el que esta relacionado al manejo de las solicitudes de acción.

Diseñar una pagina web (Intranet) que permita mejorar la distribución de los documentos del Sistema de Calidad, lo que permitirá eficiencia y reducción de costos.

Incluir otros sistemas de calidad que ayuden a fortalecer el Sistema de Calidad ISO:9000, tal como el Sistema HACCP (Hazard Analisis Critical Point) que es un sistema mas dirigido a empresas que elaboran alimentos.

Contratar a otros asesores técnicos que cubran en mayor porcentaje las necesidades de los clientes que se encuentran ubicados en diferentes partes del país.

Rediseñar el área de recepción al cliente, con el propósito de mejorar la atención, considerando que el personal que se encargará de brindar la atención debe ser polifuncional para que esa misma persona resuelva todos los problemas que le presente el cliente.

7. Referencias

1. Crosby, Philip. Quality is free. The art of making quality certain. New american library, USA 1980.
2. Curso taller sobre documentación de los sistemas de gestión de la calidad. Georgia Technology
3. Curso "Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000. Georgia Technology
4. Freyre, Luis O. "La calidad y las normas de la familia ISO 9000. Unica vía para llegar al mercado". [Revista Normalización](#) No.2, 1997 págs. 3-14.
5. García , Sonia. "Diseño del sistema de documentación del Instituto Finlay". [Tesis](#) para optar por el título de especialista en aseguramiento de la calidad. Febrero 1999.
6. Gómez Beltrán, J.R. "Planificación de la calidad. Material para la maestría en Aseguramiento de la Calidad". ISPJAE, 1998.
7. González, Aleida. "[Costos](#) totales de calidad". Material para la maestría en Aseguramiento de la calidad. ISPJAE, 1998.
8. Góngora, Yoannia y Santana, Yunelis. "Metodología para la implantación de un sistema documental ISO 9000. Tesis para optar por el título de Ingeniero Industrial. 2001.
9. Juran, J. M.; Gryna, Frank M. "Planificación y análisis de la calidad". Editorial Reverté, [España](#), 1981.
10. ISO 9000:2000. Vocabulario
11. ISO 9001:2000 Normas para la Gestión de la Calidad y el Aseguramiento de la calidad.
12. ISO 9004:2000 Gestión de la Calidad y elementos de los [Sistemas de Calidad](#).
13. Senlle, Andrés y Vilar, Joan. "ISO 9000 en empresas de servicio". Ediciones Gestión 2000 España, 1997.

Ing. Víctor Hugo González Jaramillo
Director de Tesis