

Sistemas integrales de gestión

La Calidad que viene

En un contexto de alta competencia generada por la globalización de los mercados, en los que aparecen clientes exigentes con un alto grado de aprendizaje y especialización, las organizaciones, empresas y productores del complejo agroindustrial argentino se enfrentan al reto de sobresalir, entre sus competidores, con argumentos concluyentes como la mejor solución para sus clientes.

Para esto requieren hechos, evidencias, certificaciones que respalden la excelencia de la gestión al interior de la empresa. De allí surge la necesidad corporativa de certificar la excelencia en la gestión de sus sistemas productivos.

Desde Avance Agroindustrial nos hemos propuesto abrir un hilo que nos permita adentrarnos en los Sistemas Integrales de Gestión, porque entendemos que ya no es suficiente certificarse en gestión de calidad; hoy día se requiere dirigir y controlar los procesos que afectan el medioambiente y aquellos

que afectan a los grupos sociales que rodean el desarrollo de la organización y /o empresa.

A tal fin hemos mantenido una entrevista exclusiva con el Ing. Agrónomo Enrique Kurincic, gerente de Certificaciones Agroalimentarias de IRAM Argentina, para pensar la Implementación de las normas de calidad más allá de la demanda y, valga la redundancia, “la calidad más allá de la calidad del producto”. Por otro lado, nos adentramos en el Sistema de Gestión de la Calidad de los Laboratorios de Química de Productos Agroindustriales de la Estación Experimental Agroindustrial Obispo Colombres (EEAOC), para conocer para conocer su programa de trabajo.



La implementación de las normas de calidad más allá de la demanda

Ing. Agr. Enrique Kurincic - Gerente de Certificaciones Agroindustriales - IRAM.

Las industrias tienen que comenzar a pensar la implementación de normas de calidad como herramientas para la gestión de sí mismas y no solamente como respuesta a la demanda.

Muchas de las organizaciones implementan en respuesta a la demanda, que es la que generalmente impone la certificación de tal o cual norma y las empresas -algunas, no todas, pero muchas- responden a esos requerimientos.

Entonces se plantea que la empresa no debería tener como objetivo de la implementación exclusivamente responder a la demanda, sino que debería proyectarse a la mejora de los procesos internos -mejora en la gestión, ahorro de costos, reducción de accidentes-, que no impactan directamente en el comprador pero sí modifican la situación de la empresa en términos positivos.

■ La gestión de calidad como resultado

Implementar normas de calidad tiene consecuencias distintas para quien está mirando solamente hacia fuera y para quien mira hacia afuera y hacia dentro. Este último, con una mirada más holística, está observando qué puede obtener como beneficio para la propia empresa.

La mayoría de las empresas que han implementado sistemas de gestión de calidad han sentido los beneficios de la implementación. Primero, lo han hecho porque alguien se lo pidió sobre un aspecto específico; ahora están interesados para implementarlo en toda la empresa porque permitió ordenar y mejorar los procesos. Y cuánto más débil es el sistema actual, más fácil es

lograr una mejora. Tanto es así que las empresas y/o productores que implementan normas de calidad difícilmente dejen de implementarlas, salvo aquellas que lo hacen “de teatro”.

■ Mejora continua

Ninguna norma *per se* logra la mejora continua. En realidad, la mejora continua la hace la propia empresa y/ el productor, porque lo que pide la norma es que se registre lo que se está haciendo y después se analice y se tomen acciones. Entonces, ese mismo proceso es el que construye y fortalece la mejora continua. A lo que vienen las normas de gestión es a darle un marco a la empresa, una estructura y determinados lineamientos o parámetros que la obligan a analizar los procesos y buscar la mejora de cada uno.

■ La calidad bien entendida

Hoy las grandes empresas prestan mucha atención a la responsabilidad social y al cuidado del ambiente. Las mayorías de ellas, que forman parte de la industria de alimentos, tienen procesos impecables de gestión de la inocuidad porque su marca precisa que los productos sean así: no puede aparecer un producto contaminado, dado que vale más la marca que la empresa. Entonces, en esa dimensión, estas empresas, no se arriesgan. La calidad del producto les preocupe, tienen bastante ajustados los procesos, conocen muy bien su calidad, pero ya están apuntando al cuidado del medioambiente, la producción ecológicamente sostenible y la responsabilidad social empresarial. Prestan vital atención a cuestiones gremiales, de seguridad laboral y medioambientales.

Términos como control, aseguramiento y gestión de la calidad tienden a usarse indistintamente; sin embargo, definen procesos diferentes, aunque codependiente y simultáneos, por lo que es importante determinar en qué consiste cada uno de ellos

► Gestión de la calidad

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el propósito de establecer la política de calidad, los objetivos de la calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de calidad.

Es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas del cliente y la obtención de beneficios en términos financieros y de competitividad.

► Control de calidad

Es un conjunto de actividades diseñadas para valorar la calidad de los productos. Su función es **reactiva** en tanto que si un producto no se ajusta a las especificaciones, se reelabora, se desecha o se discontinúa. Característicamente, en el control de calidad se aplican test de inspección, análisis para valoración de parámetros, técnicas, pruebas, etc.

► Aseguramiento de calidad

Es el conjunto de actividades planeadas y sistemáticas que lleva a cabo una organización con el fin de brindar la confianza de que un producto cumple los requisitos de calidad. Su función es **preventiva** en tanto que se concentra en establecer sistemas eficientes, procedimientos de operación, procesos y otros elementos necesarios para elaborar productos de calidad consistente, prevenir problemas y errores aun en materias o materiales que han pasado el control de calidad.



Pensar la implementación

Primero, la empresa y/o productor elige la norma en base a un referencial, un documento. Elige aquella que es más amigable en el sentido de interpretación, porque se la tiene que “bajar”, por un lado a los trabajadores y, por otro, la tiene que implementar en un sistema de producción local.

Luego, el diagnóstico tiene la función de evaluar **cuál es la situación actual en relación a los requisitos que impone la norma a cumplir**.

El diagnóstico va a marcar la brecha entre lo que la empresa debería cumplir y lo que está cumpliendo. En base a eso viene el proceso de implementación. Este tramo lo puede encarar la empresa o el productor mismo con personal interno o con implementadores o asesores externos. Consiste básicamente en poder cubrir esa brecha con capacitación y, en otros casos, con generación de documentos.

Luego de la implementación debería venir un proceso de auditoría interna de la empresa. Es la empresa auditándose a sí misma en sectores cruzados, para que las distintas áreas o secciones puedan advertir cosas que otras secciones o áreas no vieron y corregir esos desvíos.

Financiamiento

Una buena estrategia para fortalecer los procesos de gestión de calidad en las organizaciones y empresas, es aportar recursos financieros para que estas implementen las normas incorporando tecnología o formando a sus recursos humanos. Esta financiación debería estar pensada, por un lado, para la compra de tecnología que permita a la empresa brindar o mejorar un servicio que antes no tenía y que va a generar una ganancia, un beneficio; y con ese beneficio la empresa podrá pagar el crédito. Por otro lado, está la financiación de la capacitación de los recursos humanos, pensar créditos blandos o Aportes No Reembolsables que permitan mejorar la competitividad del personal.

Mejorar los organismos de control de la calidad

Podríamos reflexionar en torno de si es necesaria una legislación que hable sobre la gestión de calidad específicamente. Hay mucha legislación escrita pero, al momento de redactarla, no necesariamente se pensó en la forma de controlar su cumplimiento y, como todos sabemos, en muchos casos el cumplimiento depende de la existencia del control.

Armonización de normas de calidad en el sector agroindustrial

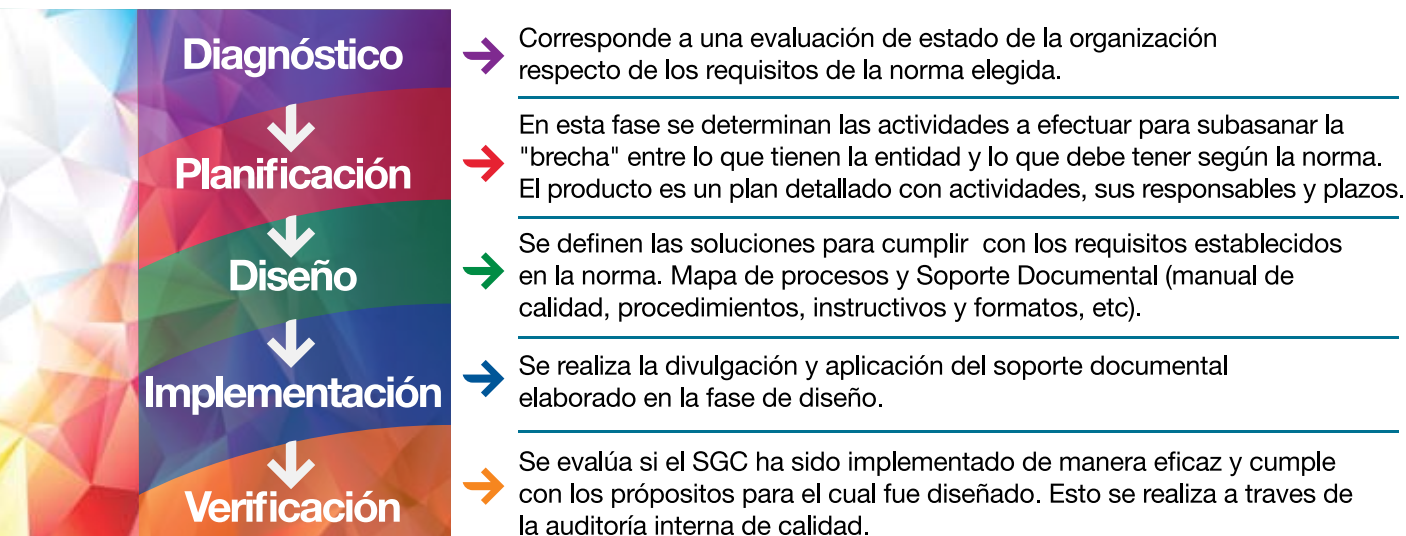
El sector agroindustrial argentino tiene importantes demandas no solo sanitarias, sino también de normas relacionadas con la inocuidad, responsabilidad social, comercio justo, cuidado del ambiente, etc.

Curiosamente todos estos requisitos no están agrupados en normas o certificaciones únicas, lo que genera una demanda de varios esquemas similares que requieren de varias auditorías y, muchas veces, de diferentes organismos de certificación, ya que no todos ofrecen todos los esquemas, generando aumento de costos y de tiempos de auditoría.

Hoy el desafío es seguir trabajando en la armonización de requisitos y en el reconocimiento de documentos únicos por parte de los distintos compradores.

Por lo tanto, creo que debemos mejorar los procesos de control para que no exista o se reduzca la posibilidad del doble estándar.

Fases para la implementación de un sistema de gestión de calidad



Aseguramiento de la calidad en la Estación Experimental Agroindustrial Obispo Colombres

Ing. Qco. Marcelo Ruiz - DATI - Coord. Comité de Calidad de la EEAOC

Dipl. Lilian E. Rodríguez - Superv. de Calidad de la EEAOC - Resp. Planes de Trabajo del Comité de Calidad de la EEAOC

Teniendo en cuenta la visión de la EEAOC de convertirse en un centro de referencia en el ámbito nacional e internacional y las necesidades del medio productivo, surgió en el año 2008 el programa “Aseguramiento de la calidad en la Estación Experimental Agroindustrial Obispo Colombres”. La conducción de este programa está a cargo de un Comité de Calidad integrado por representantes de los distintos laboratorios de la EEAOC que se reúnen regularmente para detectar necesidades, definir políticas y estrategias, planificar y coordinar actividades vinculadas a la implementación de los sistemas de gestión de calidad, adecuando las capacidades técnicas y de gestión de los laboratorios de la EEAOC a las normativas y estándares regulatorios internacionales en vigencia. Tiene como objetivo establecer un punto de partida basado en las buenas prácticas de laboratorio y, a partir de ahí, implementar las normas de calidad que sean requeridas por los clientes de acuerdo a sus necesidades particulares. Este programa incluye 5 planes de trabajo que involucran a distintos laboratorios de la EEAOC de acuerdo a su necesidad.

1. Implementación de BPL-OCDE.

La necesidad de implementación de estos lineamientos surgió por medio de la Resolución 274-10 emitida por SENASA, donde se establece las condiciones que deben reunir los Laboratorios que realicen

ensayos biológicos y químicos, con fines de producción de datos toxicológicos, ecotoxicológicos y de residuos de plaguicidas ya sea para el registro, revalidación y revaluación y/o monitoreo de productos fitosanitarios. Una de esas condiciones fue que los laboratorios que realicen los ensayos e informes finales deben cumplir con los principios de BPL desarrollados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

2. 5S Plus, herramientas de cambio.

Este plan, vinculado al orden y limpieza, fue introducido como base para otras herramientas de gestión y participan aquellos laboratorios que tenían la necesidad de implementar una metodología eficaz de organización.

3. Validación de metodologías analíticas.

En este plan participan principalmente los laboratorios certificados. Es el proceso por el cual se establece, mediante estudios de laboratorio, que las características de desempeño del método cumplen con los requisitos para las aplicaciones analíticas previstas.

4. Participación en interlaboratorios.

Este plan involucra a los laboratorios certificados y a otros laboratorios teniendo en cuenta los beneficios que presenta esta actividad: seguimiento y mejora de la calidad de los análisis, mayor control del

proceso, demostrar competencia tanto a los clientes como a las entidades de acreditación y comparación de las medidas entre laboratorios

5. Sistemas de calidad de los laboratorios.

Este plan está basado en el relevamiento de las necesidades de implementación de las distintas normas de calidad en los laboratorios de la EEAOC de acuerdo a requerimiento de los clientes. Se inicia por la presentación de un cronograma de trabajo que incluye capacitaciones, diseño del sistema de gestión, redacción y revisión de documentación, implementación de procesos de gestión, realización de auditorías internas y seguimiento de la implementación

Para lograr esto los laboratorios de la EEAOC no se circunscriben solamente a satisfacer la demanda de servicios analíticos, sino que se extiende al asesoramiento de cursos de acción cuando los resultados muestran la necesidad de realizar correcciones en el proceso. En este sentido, la labor de control analítico, se completa con el apoyo, a través de equipos técnicos, en buenas prácticas de manufactura y en el análisis de aquellos puntos o etapas del proceso productivo donde pueden producirse alteraciones, contaminaciones o cualquier contingencia negativa que afecte la producción o disminuya su valor por causas evitables.



AGROACCIÓN

Kubota



MONTACARGAS
TODO TERRENO

Nutri Bacter



Laboratorio de Sección Química de Productos Agroindustriales EEAOC

La Sección Química es un complejo de 9 laboratorios al servicio de la determinación de calidad agroalimentaria de productos de la región; cuenta con importantes certificaciones y acreditaciones (IRAM-ISO 9001:2015, IRAM-ISO/IEC 17025:2017) y pertenece a la Red Nacional de Laboratorios Autorizados y Reconocidos por SENASA. Además, es un laboratorio de referencia para el control de calidad de azúcar de las dos principales embotelladoras multinacionales. Está integrado por los laboratorios de Aguas y Efluentes, Investigaciones Azucareras, Bromatología, Análisis de Metales, Análisis de Residuos de Plaguicidas, Análisis Microbiológicos, Análisis Sensoriales, Calidad de Biocombustibles y Físicoquímica. En la campaña pasada realizó más

de 75.000 ensayo para servicios externos y otros tantos para servicios internos, correspondientes a programas de investigación. Los análisis externos se brindan principalmente para los sectores azucarero, cítrico, berries (frutillas y arándanos, principalmente) y frutihortícola, entre otros. En los últimos años se incrementaron los ensayos para el sector tabacalero y el control de aguas.

La capacitación del personal de la Sección Química está orientada al propio sistema de gestión de calidad (conocimiento y aplicación de los requisitos de las norma IRAM-ISO 9001:2015 y e IRAM-ISO/IEC 17025:2017), higiene y seguridad y a la formación técnica específica en metodologías analíticas empleadas.

Para poder obtener resultados confiables, además de tener personal técnicamente capacitado, el laboratorio dispone de un

programa anual de calibración y mantenimiento de equipos. También realizó una importante inversión en la adquisición de patrones y estándares de referencia con trazabilidad nacional e internacional, para la ejecución de calibraciones internas y para la formación de un equipo de trabajo idóneo en la realización de verificaciones internas. Estas tareas se realizan aplicando procedimientos que cumplen con los estándares de calidad.

Respecto al Aseguramiento de la Calidad, la Sección Química cumple un programa de participación en interlaboratorios, mantiene cartas de control de duplicados, y realiza evaluación de testigos de referencia dentro de los lotes de muestras a analizar. La participación en interlaboratorios permite afianzar metodologías analíticas nuevas y determinar con qué grado de exactitud analítica está trabajando el laboratorio en los ensayos evaluados. El objetivo

Laboratorio/ Sección	Ente emisor del reconocimiento	Alcance del reconocimiento o certificación	Norma/Lineamientos/ Resoluciones de referencia
Secc. Química	IRAM	Realización de análisis físicos y químicos, microbiológicos, sensoriales y residuos de plaguicidas	Norma ISO 9001:2015
	OAA	Acreditación de los sig ensayos: 242 plaguicidas en frutas y hortalizas; 158 plaguicidas en matrices secas; 88 plaguicidas en aceite esencial en frutas cítricas; 48 plaguicidas en aceite de oliva; Cobre y plomo en frutas cítricas; pH y conductividad en agua;	Norma ISO 17025:2017
	SENASA - red de lab. Reconocidos	Análisis microbiológicos; Análisis físicoquímicos en azúcar, granos, aceites y jugos cítricos	BPL y SAGPyA Res 736
	SENASA - red de lab. Autorizados	Determinación de 215 plaguicidas en material vegetal; Determinación de cobre y plomo en frutas cítricas por absorción atómica.	BPL y Norma ISO 17025:2017
Secc. Centro de Saneamiento	SENASA - red de lab. Fitosanitarios	Tristeza de los cítricos, Viroides de los cítricos y Psorosis de los cítricos	BPL y SAGPyA Res 372/14
	INASE	Diagnóstico de enfermedades para plantas cítricas de vivero y/o sus partes	INASE Res N° 98/03
Secc. Semillas	INASE	Pureza físico botánica, Peso de mil semillas y germinación	ISTA - INASE Normas MERCOSUR-
Secc. Biotecnología	IRAM	Proceso de producción de vitroplantas de caña de azúcar de calidad sanitaria y pureza genética garantizadas	Norma ISO 9001:2015
Secc. Fitopatología	SENASA - red de lab. Reconocidos	Determinación en cítricos de: Cancrosis, Mancha negra y HLB	BPL y SAGPyA Res 736
	INASE	Certificación de sanidad de papa semilla para análisis nematológicos	Resolución 428/15-INASE
Sección Zoología Agrícola	SENASA - red de lab. Fitosanitarios	Determinación taxonómica de: <i>Ceratitis capitata</i> y <i>Anastrepha fraterculus</i> (moscas de los frutos) en trampas, insectos en alcohol, plantas de arándano, palto y otras. Determinación taxonómica de: <i>Diaphorina citri</i> en insectos en alcohol, plantas de cítricos y otras Determinación taxonómica de <i>Planococcus citri</i> (cochinilla harinosa), <i>Aonidiella aurantii</i> Mask. (cochinilla roja australiana) y <i>Brevipalpus</i> spp.(ácaro) en plantas de cítricos y otras Determinación taxonómica de <i>Lobesia botrana</i> (polilla de la vid) en trampas, plantas de vid y otras Determinación taxonómica de <i>Heterodera glycines</i> (nematodo del quiste en soja) en semilla de soja y otras	BPL y SAGPyA Res 372/14

es ampliar dicha participación a otros ensayos con instituciones oficiales o privadas calificadas.

■ Sistema de Gestión de la Calidad en Laboratorios

La actividad agroindustrial de la provincia de Tucumán y, por extensión, la del Noroeste Argentino (NOA), requiere de laboratorios en condiciones de efectuar determinaciones analíticas confiables y cuyos protocolos de ensayos sean aceptados por clientes exigentes, tanto del país como del exterior. Esto significa una ventaja competitiva para las producciones locales porque pone a su disposición una estructura de evaluación y asesoramiento productivo que puede ayudarlo, por vía de la calidad, a lograr mayor valor agregado.

Esto es motivo suficiente para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en Laboratorios de acuerdo a los requerimientos y estándares establecidos por normativas de reconocimiento internacional.

Esta meta sólo es posible estableciendo políticas centradas en la calidad, fijando objetivos de trabajo y seguimiento por medio de indicadores adecuados.

■ Satisfacción de las necesidades de los clientes

Tener adaptación y flexibilidad, orientando actividades de investigación y desarrollo, transferencia y servicios a las necesidades del medio, procurando la actualización de la oferta y la



búsqueda de nuevas oportunidades a la comunidad productiva, deben ser los objetivos básicos de un laboratorio implicado en la producción agroindustrial.

Es importante también la constante detección de potenciales requerimientos que posicionen al laboratorio en la vanguardia y le permitan responder con celeridad a la oferta de nuevos servicios.

■ Capacitación del personal

El personal constituye uno de los recursos más valiosos de un laboratorio, su capacitación permite mantener un plantel actualizado, competente y preparado para nuevos desafíos.

■ Adecuada infraestructura edilicia y de los servicios auxiliares

Se deben cumplir con requisitos de buenas prácticas de laboratorio en lo referente a infraestructura, que brinden las condiciones necesarias para la realización de los ensayos, como la distribución adecuada de locales, flujo de circulación en el laboratorio, servicios auxiliares (agua, energía eléctrica, disposición de residuos) y condiciones ambientales particulares.

■ Equipamiento e instrumental

El laboratorio debe contar con el equipamiento necesario para cumplir los requerimientos analíticos respecto a sensibilidad, precisión y capacidad operativa. Asimismo, debe asegurar su correcto funcionamiento a través de calibraciones, verificaciones y controles.

La incorporación de instrumental es necesaria para poder dar cumplimiento a los requerimientos de clientes de ofrecer nuevos ensayos, aumentar la capacidad operativa y acompañar este crecimiento con una adecuada actualización tecnológica.

■ Aseguramiento de la calidad del dato analítico

Un objetivo básico es asegurar la confiabilidad de los resultados e informes emitidos, lo que se logra mediante la realización de actividades que permitan el continuo y programado chequeo de precisión y exactitud de las determinaciones analíticas efectuadas, utilizando diversas herramientas, como participación en interlaboratorios, cartas de control, análisis de muestras ciegas, controles positivos y negativos.



Sociedad Rural de Tucumán

