



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

Certificación de proveedores: elemento fundamental para el objetivo de la inocuidad

Trabajo Escrito vía Cursos de Educación Continua.

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

QUÍMICO DE ALIMENTOS

PRESENTA

Fernando Navarrete Lorenzo



MÉXICO, D.F.

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

JURADO ASIGNADO:

PRESIDENTE: MARIA DE LOURDES GÓMEZ RÍOS
VOCAL: KARLA MERCEDES DÍAZ GUTIÉRREZ
SECRETARIO: MARCELA OLIVARES PAZ
1er. SUPLENTE: EDUARDO MORALES VILLAVICENCIO
2° SUPLENTE: JORGE RAFAEL MARTÍNEZ PENICHE

SITIO DONDE SE DESARROLLÓ EL TEMA:

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA SEDE-TACUBA

ASESOR: Q.A. MARCELA OLIVARES PAZ

SUSTENTANTE: FERNANDO NAVARRETE LORENZO

ÍNDICE

CAPITULO I

Introducción -----	1
Importancia de la certificación de proveedores-----	2

CAPITULO II

Evaluación de proveedores-----	3
Desarrollo de proveedores-----	4
Criterios para la selección de proveedores-----	4
Aprobación de proveedores-----	8
Pre-evaluaciones-----	8
Clasificación de proveedores-----	13

CAPITULO III

Certificación de proveedores-----	13
Proceso de certificación-----	16
Ámbitos de certificación-----	18
Etapas para la obtención de la certificación -----	19

CAPITULO IV

Sistemas de inocuidad a nivel mundial -----	20
Importancia de los proveedores en los sistemas de inocuidad -----	23

CAPITULO V

Ventajas de un sistema de inocuidad-----	24
Sellos de calidad en alimentos -----	25

Discusión -----	33
-----------------	----

Conclusión -----	35
------------------	----

Bibliografía -----	37
--------------------	----

Introducción

Generalmente, en el proceso de evaluación y selección de proveedores las empresas consideran diversos criterios para clasificarlos; esto los lleva a saber cuál de ellos se adapta mejor a sus especificaciones. Existen varios métodos para la evaluación y selección de proveedores, la mayoría de ellos trata de clasificarlos del que tiene mayor cumplimiento al que menos cumple. El resultado de la categorización de proveedores se puede ver reflejado en términos de la rentabilidad, productividad y éxito de una empresa que busca cumplir sus objetivos de calidad e inocuidad. (Gulsen, 2010)

En ocasiones, las decisiones para la selección de proveedores se ven complicadas por el hecho de no basarse únicamente en criterios de selección tradicionales tales como costo, calidad y entrega. Existen otros criterios que deben ser considerados, con el objetivo de desarrollar una relación de proveedor a largo plazo, tales como las prácticas de gestión de calidad, la solidez financiera, la tecnología, el nivel de innovación, las capacidades de los proveedores, etc. (Ceyhun, 2007)

El aseguramiento de la calidad nace como el conjunto de acciones, planeadas o sistemáticas, necesarias para proporcionar una adecuada seguridad de que un producto o servicio satisfacen necesidades que el consumidor demanda. Los requisitos para desarrollar un sistema de calidad se dan de acuerdo a las normas ISO-9000 y las Normas mexicanas (NMX). A partir de estos criterios se definen los grados a los que deben ajustarse los proveedores; este grado dependerá tanto de la naturaleza del componente, como de la magnitud y recursos del proveedor.

Se entiende como sistema de inocuidad a la combinación de medidas de control que, en su conjunto, asegura que el alimento sea inocuo para su uso previsto. Esta es una parte muy importante dentro de la empresa, ya sea como proveedor o procesador de alimentos, dichos sistemas aportarán grandes ventajas a la organización, ya que su aplicación abarca la documentación, el proceso y asegurarán la inocuidad de los alimentos que se elaboran. Es necesario resaltar la

importancia de cada proveedor dentro de los sistemas de inocuidad, los programas prerequisites, así como su certificación, considerando su potencial de mejora para llegar a tener una relación de cooperación con sus clientes y no solamente comercial. (Palacios, 2006)

Importancia de la certificación de proveedores

El proceso de certificación de proveedores consiste en la revisión o evaluación de la conformidad de una norma seleccionada, involucrando:

- Revisión de la documentación aplicable
- La revisión de la implementación de esta documentación en la organización (auditoría)

Uno de los objetivos de la certificación para los proveedores es ser una ventaja competitiva al momento de obtenerla. La certificación de dichos proveedores les permite cumplir con las especificaciones de los consumidores al proporcionarles garantías con respecto a la calidad e inocuidad de los productos acordados. Comúnmente las empresas que adquieren materias primas observan primero la composición del producto que se va a suministrar, luego la presencia de un certificado o distintivo de calidad, después una marca de la cual tengan confianza. Esto demuestra la importancia de la certificación de los proveedores y una eventual política que debe estar presente en una empresa procesadora de alimentos.

Cuando los proveedores certificados proporcionan a los consumidores garantías con respecto al origen de un producto, el método que se emplea para proporcionarlo, los métodos de proceso, la rastreabilidad y la credibilidad mediante la certificación; los productos se encontrarán dentro de los estándares adecuados para cumplir con las características de los consumidores más exigentes.

Los productos de proveedores certificados, permiten una segmentación de mercado que favorece la seguridad de los alimentos y amplía la diversidad de los mismos

La certificación de los proveedores tiene gran importancia, ya que permite ganar y/o crear confianza en los consumidores de que sus productos están sometidos a procesos normativos durante toda la cadena de producción, lo cual asegura su calidad e inocuidad. Los proveedores son la parte de la empresa que tiene la responsabilidad de asegurar que las materias primas cumplan eventualmente con los requisitos en los cuales se basa la certificación.

Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores es el método que las empresas utilizan con el propósito de determinar objetivamente el grado de confianza que sus proveedores merecen, en cuanto a los niveles de calidad e inocuidad de las materias primas, en el momento oportuno y al precio más conveniente, entre otros criterios que serán mencionados posteriormente.

Las empresas que proveen materias primas, son evaluadas en la mayoría de los casos antes de convertirse en proveedoras propiamente dichas. Las evaluaciones son efectuadas por empresas ya en funcionamiento, que tienen sus proveedores habituales y que, generalmente, las llevan a cabo con posterioridad al establecimiento de la relación comprador-proveedor.

Al enfrentar por primera vez el tema de las evaluaciones, la primera pregunta que los responsables se hacen es: “¿a qué proveedor o productos van a evaluar?”. A partir de aquí se desencadena todo una serie de consultas, reuniones, discusiones y análisis, que muchas veces terminan en soluciones de compromiso. Estas soluciones cuestan tiempo y dinero a la empresa, de manera que deben ser evitadas, llegando a propuestas que, si bien podrían no ser las mejores, sí serían mejorables a corto plazo. (Folgar, 1996)

Desarrollo de proveedores

Con objetivo de que una empresa pueda contar con mercancía de calidad desde el inicio de su ciclo productivo, es necesario que sus proveedores trabajen con la mayor eficacia, por lo que es recomendable llevar a cabo un desarrollo de los sistemas de calidad de éstos, tomando en consideración:

- Que la empresa debe tratar las relaciones operativas con pocos proveedores pero selectos en cuanto a la calidad de su trabajo, lo que implica que el volumen de operaciones a desarrollar con ellos será mayor en estas circunstancias y en beneficio de ambas partes.
- Los proveedores deben ser considerados, no como una compañía independiente, sino como una extensión de la organización, es decir como socios operativos de la empresa.
- Es necesario que, previo al acuerdo con los proveedores, el personal de la empresa visite sus instalaciones, para evaluar si éstos tienen la capacidad de realizar el trabajo con las especificaciones requeridas. (Tapia, 2008)

Criterios para la selección de proveedores

A continuación se describen algunos de los criterios de selección enfocados a la selección de proveedores para poder entablar una relación de cooperación con las compañías de alimentos. Cabe mencionar que, dependiendo del producto, podrán incluirse otros criterios y descartarse algunos de los que se mencionan.

Sistema de gestión de calidad e inocuidad. El proveedor deberá demostrar su habilidad para establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad e inocuidad efectivo.

Capacidad administrativa. Se busca que los proveedores cuenten con madurez administrativa que les permita entablar una relación de cooperación basada en el mantenimiento de niveles óptimos de calidad, costos y servicios.

Desempeño comercial. El comprador requiere un proveedor que sea rentable para la compañía, en términos de descuentos y plazos de pago. Esta flexibilidad propia de cada proveedor demuestra su estabilidad comercial y brinda un respaldo de confianza en términos económicos.

Estabilidad financiera. Se debe requerir que los proveedores tengan una posición financiera estable y sólida, lo cual es un buen indicador en el momento de hacer negociaciones a largo plazo; también ayuda para que los estándares de desempeño puedan ser mantenidos y que los productos continúen disponibles.

Atención a quejas y reclamaciones. El proveedor debe desarrollar estrategias efectivas para resolver quejas e inquietudes, investigar sus causas y por ende, mejorar el servicio prestado a la empresa de manera continua.

Posicionamiento geográfico, centros de distribución y soporte técnico. La organización debe contar con proveedores eficientes, indiferentemente de su procedencia, teniendo en cuenta que el posicionamiento geográfico puede influir en los tiempos de entrega, costo en fletes-seguros y documentación legal.

Procesamiento de la información en el manejo de pedidos en línea. Todos los proveedores deben contar con un sistema de manejo de la información confiable que permita observar el estado de cumplimiento de los pedidos de compra, remisiones y sistema de inventario.

Investigación y desarrollo. Se busca seleccionar proveedores que se encuentren fuertemente relacionados con la investigación y el desarrollo de sus productos.

Capacidad instalada de producción. El estudio de la capacidad es fundamental para la gestión empresarial en cuanto permite analizar el grado de uso de cada uno de los recursos en la organización y así tener oportunidad de optimizarlos.

Especificaciones técnicas del producto. El proveedor deberá asegurar que el producto proporcionado cumple con todas las especificaciones de materiales incluidas en el plano del producto u orden de compra. Se requieren certificaciones de materiales que contengan los resultados medidos durante la producción.

Precio de venta. Se busca que los proveedores tengan un comportamiento estable en relación con la fluctuación del precio de los productos ofrecidos. Así mismo se busca que los precios manejados por el proveedor sean competitivos según el mercado.

Desempeño logístico. Todo proveedor deberá asegurar que las actividades de desarrollo logístico se planean y se llevan a cabo durante las etapas del ciclo de vida del producto, de este modo garantizará la satisfacción de las especificaciones de la compañía respecto al cumplimiento de los pedidos y los tiempos de entrega.

Cumplimiento de órdenes de compra. Los proveedores deberán garantizar el cumplimiento de las órdenes de compra en relación con las especificaciones técnicas y con la cantidad solicitada.

Tiempos de entrega. Los proveedores potenciales deberán verificar si su capacidad logística les permite cumplir las exigencias de la compañía referentes al producto suministrado.

Servicio al cliente. Se tendrá presente el soporte comercial, técnico y logístico que el proveedor pueda suministrar al cliente.

(Osorio, 2011)

Generalmente para evitar quedarse sin proveedores como consecuencia de una evaluación muy estricta, las empresas desarrollan métodos de evaluación flexibles, por medio de los cuales pueda ser admitida cierta cantidad de proveedores; de esto resulta que los límites inferior y superior de aceptación admitan empresas que se encuentran muy distantes una de otra en cuanto a los criterios anteriormente mencionados.

Resulta común que las grandes empresas cuenten con proveedores que a su vez son grandes o medianas empresas, cuando es el caso de que los proveedores son pequeñas industrias es más fácil su evaluación. En las empresas medianas, la proporción de proveedores pequeños es significativamente mayor que en las grandes.

Es indudable que un proveedor para el cual su cliente representa el ochenta por ciento de sus ingresos se someterá fácilmente a la evaluación, pero, cuando la incidencia sobre los ingresos del proveedor es reducida, el comprador no puede ejercer suficiente presión para efectuar la evaluación o impulsar el desarrollo del proveedor. Otra dificultad se presenta cuando el proveedor se encuentra en el extranjero, ya que difícilmente se dispondrá de presupuesto y tiempo para realizar las evaluaciones.

Por lo general, las empresas pequeñas no están dispuestas a ser evaluadas por sus clientes y en el caso de acceder, no están dispuestas a cambiar sus prácticas, a adoptar sistemas de control, ya sean de calidad o de equipo, ni a mejorar sus instalaciones y equipo de maquinaria; de esta manera es inútil evaluarlas y prácticamente imposible aprobarlas.

Los costos de las evaluaciones se ven muy incrementados, como consecuencia de la disparidad de normas, especificaciones aplicadas y de la reiteración de evaluaciones a un mismo proveedor, efectuadas por distintos compradores, cada uno con su propio método.

Evidentemente las empresas, se verán beneficiadas por la evaluación de sus proveedores, pero esto se hará más evidente en algunas áreas particulares, por ejemplo: Compras, almacenes, producción, control de calidad, pago a proveedores y comercialización. (Folgar, 1996)

Aprobación de proveedores

Por medio de un programa de aprobación de proveedores, una empresa productora de alimentos puede evaluar a sus proveedores de materias primas para saber cómo pueden afectar dentro de la cadena de producción y en la seguridad de los alimentos que produce. Este programa puede abordar puntos importantes como son:

- Una lista exacta y actualizada de los proveedores aprobados y no aprobados.
- Evaluación, selección y mantenimiento de proveedores aprobados.
- Acciones a tomar cuando no haya habido inspecciones o monitoreo (manejo de excepciones).
- Normas de desempeño y criterios para la evaluación inicial y recurrente de los proveedores.

Pre-evaluaciones

Comúnmente las empresas que deciden realizar las evaluaciones, están ya en funcionamiento y mantienen relaciones comerciales con varios proveedores, de los cuales tienen un cierto conocimiento, tanto de su conducta comercial como de la calidad de sus productos; pero hay situaciones en las que los futuros proveedores no son conocidos, ya sea porque se trata de una empresa nueva o porque se ha planeado la fabricación de nuevos productos. De manera que cuando no se tiene un conocimiento del nuevo proveedor, resulta conveniente efectuar una “preevaluación”, con el objeto de resaltar aquellas empresas que no reúnen los requisitos mínimos indispensables, como por ejemplo de ubicación, de personal capacitado para el diseño, de equipamiento para la fabricación, la construcción o el montaje.

La preevaluación se puede efectuar mediante el análisis de planillas confeccionadas para cada proveedor y en ellas se requerirá la información necesaria para obtener un conocimiento básico y elemental, de acuerdo con el cual se decidirá evaluar o no a la empresa. Estas planillas podrán ser remitidas a

los posibles proveedores, invitándolos a suministrar la información requerida con precisión y certeza, ya que si se decidiera evaluarlo, será verificada durante la visita de evaluación. Una vez recibidas se podrá contar con los datos necesarios para su preevaluación. (Folgar, 1996).

A continuación se muestra una planilla como ejemplo de los datos que pueden ser solicitados por los compradores antes de realizar la evaluación (figura 1 y 2).

Figura 1. Planilla de preevaluación 1

Planilla de preevaluación				Hoja 1 de 2
Empresa				
Producto				
	Dirección	Teléfono	Email	Fax
Oficinas				
Planta 1				
Planta 2				
Deposito 1				
Deposito 2				
	Puesto	Teléfono	Email	Fax
Contacto				
Licencias				
Patentes				
Marcas				
Normas bajo las que trabaja				
¿Posee manual de calidad? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Según norma.....		¿Posee manual de procedimientos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

Figura 2. Planilla de preevaluación 2

		Planilla de preevaluación		Hoja 2 de 2
Empresa				
Superficie (total)		Cubierta		
Terreno	m ²	Oficinas	m ²	Laboratorios
m ²		Fábricas	m ²	Depósitos
Potencia instalada (kw)	Accesos	Tierra <input type="checkbox"/>	Pavimento <input type="checkbox"/>	
		Ferroviano <input type="checkbox"/>	Marítimo <input type="checkbox"/>	
Personal Ingeniería	Propios	Contratados	Totales	
Aseguramiento de Calidad				
Control de Calidad				
Producción				
Métodos de fabricación				
Equipos de fabricación				
Equipos de medición, análisis y ensayos				
Principales clientes				

Fuente. (Oscar F. Folgar 1996)

Para la evaluación de proveedores que tienen implementado un sistema de inocuidad basado en HACCP, se puede desarrollar una planilla (figura 3) en donde se especifican los criterios a evaluar, así como el valor que se puede obtener en cada uno de ellos, con lo cual se obtendrá una calificación final. Esta evaluación se efectuaría en periodos ya sea trimestral, semestral o anualmente.

A continuación se muestran los criterios para la evaluación de la planilla del proveedor al que se visita, en donde se considera:

Bueno. Cuando existen muy buenas Prácticas y Procedimientos. Éstos exceden los requerimientos mínimos necesarios en cuanto a diseño y ejecución, para controlar la inocuidad y calidad de los productos que se procesan en planta.

Regular. Cuando las Prácticas y Procedimientos controlan la inocuidad y calidad, pero se necesitan mejoras menores. Se dice que existe una deficiencia que indica que no se está realizando efectivamente un programa que no compromete directa o indirectamente la inocuidad del producto.

Malo. Existen Prácticas y Procedimientos, pero no se encontraron elementos claves de los mismos, el diseño y/o ejecución es deficiente. Se observaron desviaciones múltiples o repetitivas en la práctica o registros. Necesitan mejoras mayores para ser aceptables. Se dice que existe una deficiencia mayor e indica que el programa no está implementado correctamente, la inocuidad del producto no está directa o indirectamente comprometida; pero debe ser corregida de inmediato antes de producir deficiencias críticas.

Figura 3. Planilla de evaluación

	Bueno (10 puntos)	Regular (5 puntos)	Malo (0 puntos)
1. Implantación de un sistema de calidad e inocuidad con base en HACCP			
2. Liderazgo que ejerce el máximo directivo de la empresa para la implantación y desarrollo de sistemas de calidad e inocuidad			

3. Capacitación del personal en el tema de inocuidad			
4. Capacitación en general del personal			
5. Definición de objetivos de trabajo por parte del proveedor			
6. Procedimientos de trabajo de la empresa, documentados a través de un manual que cumpla con los especificado en el sistema de calidad e inocuidad			
7. Planeación documental de calidad e inocuidad			
8. Control documental y estadístico de la calidad.			
9. Condiciones del lugar de trabajo.			
10. Mantenimiento preventivo de la maquinaria			
11. Calibración de instrumentos de medición.			
12. Mejora de la calidad mediante la intervención del personal operativo y administrativo			
13. Determinación de estrategias de mejoramiento.			
Suma			
Calificación			
<p>Calificación= $\frac{\text{suma de puntos}}{130 \text{ puntos posibles}} \times 100$</p>			

Fuente. (Francisco Tapia Ayala 2008)

A los proveedores seleccionados se les debe comentar cuál es la filosofía de la empresa, invitarlos a visitar sus instalaciones, definirles la posición ante la misma y que es lo que se espera de ellos. Una vez que la empresa comience a trabajar con los proveedores, se debe verificar que su acción sea de la calidad requerida, la que puede llevar a cabo mediante el control físico y documental de sus envíos. Con respecto a esto es conveniente que cuente con un archivo que registre el comportamiento del proveedor y que incluya información como por ejemplo:

- A) Nombre del proveedor.
- B) Periodo abarcado.
- C) Factores para la calificación de la calidad y de la inocuidad.
- D) Cumplimiento de las especificaciones del producto.
- E) Cumplimiento en la oportunidad de abastecimiento.
- F) Respuesta a quejas y reclamos del producto.

(Tapia, 2008)

Clasificación de proveedores

Proveedores aprobados

Un proveedor aprobado puede ser definido como un proveedor que cumple con los requisitos y criterios mínimos, establecidos en el sistema de evaluación de proveedores, considerados por la empresa que solicita el servicio y ha sido aprobado para proveer materias primas o materiales requeridos.

Dentro de los requisitos mínimos para ser clasificado como proveedor aprobado es haber recibido una auditoría de calidad satisfactoria, realizada por la organización. En esta etapa de la evaluación de proveedores es necesario realizar el análisis completo de los insumos antes de liberarlos para su uso.

Proveedores preferidos

El proveedor puede alcanzar la clasificación de proveedor preferido si ha cumplido con los requerimientos de los niveles previos del sistema de evaluación de proveedores. La clasificación de proveedor preferido no siempre incluye un sistema de inocuidad, debido a que el consumidor en ocasiones se enfoca en otros aspectos para la compra, tales como precio, localización geográfica, atención a quejas, cantidad y en ocasiones el tiempo que lleva con este proveedor le da la confianza de seguir consumiendo su producto. La decisión de incrementar el grado a proveedor certificado, dependerá de la cantidad y frecuencia de uso del insumo.

Proveedores certificados

El proveedor certificado es aquel que ha demostrado tener documentado e implementado, con excelentes resultados, un sistema de gestión de calidad e inocuidad. Además estos proveedores participan activamente en el proceso de evaluación. La organización puede trabajar con los productos suministrados por éstos, empleando técnicas reducidas de análisis, ya que al comprobar que cuenta con un sistema de inocuidad, el cliente sabe que los riesgos de entregas defectuosas serán mínimos. (Sosa, 2006)

Certificación de proveedores

La certificación es el comprobante que ofrece la seguridad de que un producto, servicio, proceso o material cumple con uno o más estándares o especificaciones. Ésta da confianza al cliente sobre la capacidad de la empresa para proveerlo con artículos conforme a lo contratado. La certificación usualmente se lleva a cabo por una tercera parte que es independiente del proveedor o comprador. (Guasch, 2008)

La certificación tiene el fin de llevar a la empresa a organizarse para que se detecten y detengan todas las no conformidades con el propósito de que éstas no lleguen a las manos del cliente. (Guy, 1996)

Los organismos de certificación desarrollan esta actividad con imparcialidad, confidencialidad y objetividad. Para lo cual disponen de procedimientos para la certificación de productos, servicios y sistemas de calidad. En la certificación de productos, además del organismo de certificación, pueden participar laboratorios de ensayo y entidades de inspección. (Méndez, 2004)

Imparcialidad. Esto tiene que ver con la estrategia general y la política de la entidad, el proceso de evaluación y la decisión de certificar. La entidad de certificación debe asegurar que su estructura de propiedad o accionaria y su participación en otras actividades no afectarán su imparcialidad e independencia.

Objetividad. Para este propósito, debe tener los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas necesarias e inspecciones, o debe controlarlas apropiadamente. La credibilidad de la certificación dependerá de la calidad del auditor. Los auditores deberán tener la experiencia técnica y la capacidad necesaria, incluyendo un nivel educativo adecuado, entrenamiento especializado y experiencia significativa en su área de auditoría.

Confidencialidad. Las entidades de certificación tienen acceso a información detallada sobre las operaciones y tecnología de la organización que están evaluando. Los empleados y subcontratistas de la entidad de certificación no deben compartir esta información con terceras partes. (Guasch, 2008)

En la certificación, conforme a las normas ISO-9000, ISO22000, International Food Standard (IFS), Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA), Food and Drug Administration (FDA), Organización para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Codex Alimentarius y los organismos que certifican; se definen las disposiciones a tomar dentro de una empresa relativa a la organización, la formalización y las acciones pre-establecidas para que el cliente esté seguro de recibir el objeto de la oferta conforme a la propuesta, al catálogo o a la descripción del contrato. Estas disposiciones permiten garantizar con una gran probabilidad

que las no conformidades con lo especificado, que aparezcan a lo largo del proceso de realización de la oferta, se detectarán y eliminarán antes de la entrega. Se trata de asegurar que la empresa proveedora tiene tal control al grado de que puede hacer entregas sucesivas y estas serán exactamente conforme a lo que se ha especificado.

Las normas ISO 9001 - 9002 – 9003 se abocan a la relación cliente-proveedor. Las exigencias integradas y aplicadas por la empresa proveedora tienen por objetivo demostrar al cliente su amplitud para entregarle los productos conforme a un contrato establecido entre las dos partes.

-ISO 9003 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias especificadas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor, únicamente la fase de los controles y pruebas finales.

-ISO 9002 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias especificadas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor, la fase de la producción y la instalación.

ISO 9001 es el modelo aplicable cuando, conforme a las exigencias especificadas, sirve para asegurar, por parte de un proveedor, varias fases que pueden comprender el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post-venta.

Proceso de certificación

El proceso de certificación debe entenderse como un proceso continuo, el cual consta de las siguientes etapas:

- Preauditoria (Opcional)

- Preparación de la Auditoría
 - Evaluación de la documentación
 - Planeación de la Auditoría

- Auditoría en Sitio
 - Fase 1 y Fase 2

FASE 1

Para las auditorías de Sistemas de Gestión de Inocuidad por ejemplo, durante la Auditoría de Fase I, se efectúa la evaluación documental de los programas de prerrequisitos, análisis de riesgos, determinación de puntos críticos de control y puntos críticos, dando cumplimiento de esta forma a las directrices establecidas en las normas seleccionadas (ejemplo ISO 22000:2005 y FSSC). Adicionalmente, durante este proceso se evaluarán los siguientes conceptos:

- Identificación de PRPs apropiados al negocio (requerimientos reglamentarios y estatutarios)
- Métodos y procesos adecuados para la identificación de los riesgos de Seguridad Alimentaria de la organización, la selección subsiguiente y categorización de los controles de medición
- Legislación de Seguridad Alimentaria para el sector relevante de la organización
- Diseño del sistema y programa de implantación
- Política de Seguridad Alimentaria
- La validación, verificación y programas de mejora conforme los requerimientos del estándar
- Comunicación interna, externa y con partes interesadas
- Necesidades de formación
- Otros documentos adicionales necesarios a revisar
- ISO 22002-1

La documentación a evaluarse deberá satisfacer los requerimientos de la norma elegida así como cualquier requisito adicional del ramo o sector industrial o de servicios a la que la organización pertenezca.

FASE 2

Durante la Auditoría de Fase 2, finalmente se revisará la conformidad del Sistema del cliente con los requisitos de la norma aplicable. En esta fase se lleva a cabo la ejecución de la auditoría en las instalaciones de la organización.

- Revisión Final de la Auditoría:
 - Reporte, evaluación de la auditoría, decisión de la certificación, factura

- Emisión del Certificado

Posterior a que la organización demuestre ser consistente en las Auditorías de Fase I y Fase II, son necesarias auditorías de Seguimiento (SA), las cuales pueden programarse de forma anual o semestral; al término de la vigencia de 3 años se deberá efectuar una auditoría de Renovación.

Ámbitos de certificación

Como ya se mencionó anteriormente, la certificación es la actividad que permite establecer la conformidad de una empresa, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Existen dos ámbitos para llevar a cabo la certificación:

Voluntario: es llevada a cabo por organismos independientes, manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado. Las empresas recurren a esta certificación de modo voluntario para diferenciarse de la competencia o para ofrecer a los clientes una mayor confianza de sus productos.

Obligatorio: la administración debe asegurar que los productos que circulen sean seguros, inocuos y que no dañen el medio ambiente. Para ello, se establecen reglamentos técnicos. Estos reglamentos son: especificaciones técnicas relativas a productos, procesos o instalaciones industriales establecidas con carácter obligatorio a través de una disposición para su fabricación, comercialización o utilización. La certificación obligatoria es la actividad por la que se establece la conformidad con respecto a reglamentos técnicos, y es llevada a cabo por la propia administración o por los organismos de control autorizados por ésta. (Méndez, 2004)

Etapas para la obtención de la certificación

Para una empresa, la búsqueda de la certificación conforme al sistema elegido, está motivada por la preocupación de satisfacer a los clientes que la solicitan, ya que éstos quieren tener confianza de su proveedor, prevenir la compra de artículos fuera de lo especificado y porque aparentemente para ellos no tiene costo.

Las etapas para la certificación se pueden resumir de la siguiente manera:

- Escoger un modelo de sistema de calidad, inocuidad o gestión de inocuidad.
- Recolectar y escribir las prácticas existentes dentro de la empresa.
- Analizar estas prácticas con las exigencias del modelo de norma seleccionado para detectar las desviaciones y determinar las modificaciones necesarias.
- Escribir los documentos que describen las reglas y procedimientos de funcionamiento adaptados y conformados.
- Poner en práctica las acciones que conducen a la aplicación de las reglas y procedimientos.
- Solicitar la certificación al organismo seleccionado por la empresa.

(Guy, 1996)

Sistemas de inocuidad a nivel mundial

A nivel mundial los estándares de certificación para los sistemas de inocuidad son:

- Estándar para la Certificación del Sistema de Inocuidad Alimentaria Food Safety System Certification Standard (FSSC 22000).

Es el último esquema de certificación para la industria alimentaria. Este certificado puede ser otorgado si se cumple con ISO 22000:2005 e ISO 22002-1.

- Alimentos seguros y de Calidad, Safe Quality Foods (SQF)

Es reconocido por el GFSI y diseñado para minoristas y comerciantes mundiales. Este está diseñado para cumplir con las necesidades de proveedores y compradores.

Al estar en cumplimiento con el SQF se demuestra el compromiso del proveedor hacia:

- La producción de alimentos seguros y de calidad
- El cumplimiento con los requerimientos del código SQF
- El cumplimiento con la legislación de alimentos aplicable

- Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

- Proporciona la base para poder evaluar de manera objetiva y precisa de la existencia de controles para evitar problemas.
- El HACCP es un sistema preventivo de gestión de la inocuidad de los alimentos.
- Está internacionalmente reconocido como el sistema más eficaz de producir alimentos seguros.
- Los principios del HACCP son una manera de controlar los alimentos lógica y con sentido común.

- Es posible aplicar HACCP a toda la cadena alimentaria, desde los productos primarios hasta llegar al consumidor.
 - Debido a que se realiza etapa por etapa, es menos probable que se pasen por alto peligros para los alimentos, por esta razón, el HACCP aumenta la confianza en la industria alimentaria y sus proveedores.
- Buenas Prácticas Agrícolas, Good Agricultural Practices (GLOBAL GAP).
Establece estándares voluntarios para la certificación de productos agrícolas.
- Consorcio Británico para Proveedores (BRC)
Este sistema de calidad fue creado para asegurar el cumplimiento de los proveedores y asegurar la habilidad de los minoristas, garantizando la calidad y seguridad de los productos alimenticios que venden. El BRC es utilizado a nivel mundial para la producción de alimentos seguros y frecuentemente como herramienta en la selección y calificación de proveedores confiables. Por lo tanto, el sistema reduce los costos generales en el manejo de la cadena de abastecimiento y aumenta la seguridad de los clientes, proveedores y auto-consumidores. Algunos procesadores de alimentos, minoristas y varios europeos, incluyen sólo proveedores certificados conforme al BRC en su cadena de abastecimiento.

El BRC para la Seguridad de los Alimentos permite a las organizaciones:

- Dar evidencia del compromiso de la organización.
- En caso de incidentes de seguridad con los alimentos, defensa legal en el marco del concepto de “debida diligencia”.
- Construir y operar un sistema de gestión capaz de ayudarle a satisfacer de mejor manera la calidad de los alimentos, los requisitos de seguridad y cumplimiento de la ley, con especial

referencia a la legislación aplicable en los países donde se consume el producto terminado.

- Proporcionar una herramienta para mejorar el rendimiento de seguridad alimentaria y los medios para controlar y medir el desempeño eficaz de seguridad alimentaria.
- Facilitar las reducciones en desperdicio de productos, reprocesamiento y retiro de productos del mercado.
- Tener la gestión eficiente de la cadena de suministro mediante la reducción de auditorías de segunda parte y el aumento de su fiabilidad en la cadena de suministro.

➤ Organización para la Agricultura y la Alimentación (FAO)

Es una organización que se encarga de asegurar la calidad de los alimentos para que las personas no corran riesgo alguno al consumirlos.

➤ Asociación de Procesadores de Alimentos (FPA)

Es un programa que evalúa los sistemas de inocuidad y calidad dentro de las empresas de alimentos, crea políticas y procedimientos aplicables a proveedores de alimentos.

➤ Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Se encarga principalmente de estandarizar normas de productos y de la seguridad de empresas a nivel nacional, es una organización no gubernamental y su objetivo es promover el intercambio de productos entre los países.

- **Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA)**
Se encarga de proporcionar asesorías de tipo científico para las cuestiones que involucra la seguridad de los alimentos, proporciona medidas normativas para garantizar el cuidado de los consumidores.

- **Iniciativa Global de Inocuidad en Alimentos (GFSI)**
Es una iniciativa impulsada por las empresas para la mejora continua de los sistemas de gestión de seguridad alimentaria, con el objetivo de garantizar a las personas que los alimentos que consumen son inocuos (Olivares, 2011).

- **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**
Las buenas prácticas de manufactura son procedimientos de higiene y manejo de alimentos para ofrecer productos inocuos al consumidor por lo tanto se aplican a todos los procesos de alimentos. Esta norma es de observancia obligatoria y establece los requisitos mínimos de buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos, así como sus materias primas a fin de evitar una contaminación a lo largo del proceso. (Martínez, 2011)

Dentro de esta norma se establece que las empresas deben contar con instalaciones que eviten la contaminación de las materias primas o cualquier tipo de alimento, por lo que los pisos, paredes y techos del área de producción deben ser de fácil limpieza. (Martínez, 2011)

Importancia de los proveedores en los sistemas de inocuidad

Un sistema de inocuidad, es la combinación de medidas de control que, en su conjunto, asegura que el alimento sea inocuo para su uso previsto. Dentro de los sistemas de inocuidad, los insumos de los proveedores juegan un papel muy importante, ya que estos sistemas deben analizar e identificar cualquier peligro que ponga en riesgo la seguridad de los alimentos durante toda la cadena de

producción, esto puede implicar también que los proveedores formen parte de los mismos programas prerrequisitos que deben estar perfectamente bien establecidos antes de implementar cualquiera que sea el sistema de inocuidad elegido por la empresa. Los programas prerrequisitos (PPRs), son prácticas que proporcionan el entorno y las condiciones operacionales necesarias para la producción de alimentos seguros. Los programas prerrequisitos pueden abarcar muchas áreas del proceso y por ello los proveedores deben ser considerados a la hora de establecer estos programas.

Ventajas de un sistema de inocuidad

Algunos de los beneficios que se tienen al implementar un sistema de inocuidad son:

- Un compromiso declarado al cumplimiento de la generación de productos inocuos.
- La consistencia en los procedimientos y prácticas de inocuidad.
- El acceso a mercados nuevos y más amplios que no existían previamente.
- Mantenimiento de una base de clientes existentes.
- Integridad de los plazos de entrega.
- Mejoras continuas.
- Reconocimiento del nombre de la compañía.
- Reducción de los costos operativos como consecuencia de la mejora de la calidad.
- Posibilidad de aplicación a toda la cadena alimentaria, con lo que cubre todos los posibles peligros que pueden hacer que un alimento no sea inocuo. (Dowlatshahia, 2004)

Los proveedores son elementos muy importantes en la implementación de los sistemas de inocuidad alimentaria, debido a que la calidad de las materias primas determina en gran parte tanto el éxito comercial de la empresa como el sistema implementado. Al implementar un sistema de inocuidad es importante contar con proveedores certificados ya que de esta manera se podrán reducir los peligros dentro del proceso para la obtención de alimentos inocuos. Para lograr cumplir los

objetivos de los sistemas de inocuidad es importante que exista una comunicación efectiva, abierta y frecuente con los proveedores de la empresa, ya que al tratarse de un compromiso a largo plazo y de la salud de los consumidores, dichos proveedores deben cumplir con los acuerdos en el contrato, para poderse ganar la confianza de sus compradores, igualmente forman un papel muy importante dentro de los programas de prerrequisitos o como parte del sistema de inocuidad.

Al existir organismos y normas que regulan el desarrollo de los proveedores; podemos estar más seguros de que la implementación del sistema de inocuidad tendrá éxito y agilizará los procesos dentro de la empresa.

Sellos de calidad en alimentos

La importancia de la seguridad alimentaria es un tema que se discute diariamente en todos los foros, publicaciones y cursos relacionados con alimentos y bebidas. Para las empresas de alimentos, trabajar bajo el marco de “Buenas Prácticas de Manufactura” (BPM) y con la herramienta administrativa del HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), se ha convertido en un requisito de acceso a mercados, y no tanto en una ventaja competitiva. El Centro de Gestión Tecnológica e informática en Costa Rica CEGESTI, concientiza el grado de trascendencia que tiene la inocuidad alimenticia para este sector, y apoya a distintas empresas del área centroamericana a fortalecer su calidad relacionada con inocuidad alimenticia, lo cual es de gran importancia para aquellos proveedores que desean ampliar sus puntos de venta al exportar sus productos a países con una legislación distinta a la nuestra.

La calidad de un producto es el resultado de su proceso de elaboración a lo largo de toda la cadena productiva y comercial. La calidad como resguardo de la inocuidad, nos dice que el alimento no debe causar riesgos a la salud de la persona que lo consume; esto corresponde al nivel básico que debe satisfacer un producto alimenticio y es generalmente controlado por el estado o país para resguardar la salud pública.

Existe otro tipo de distinción de características de calidad que están por encima del requisito básico de inocuidad o seguridad alimentaria. Esta es la calidad definida por los atributos de cada alimento. Estos atributos son factores que diferencian los productos de acuerdo con sus características organolépticas, de composición y a la satisfacción de alimentarse ligada a tradiciones socio-culturales, educación y conveniencia. En los últimos años, se han empezado a valorar factores como: el cuidado del medio ambiente a lo largo de toda su cadena productiva (productos orgánicos), el cumplimiento de las leyes sociales de los trabajadores encargados de la producción, y el respeto a las tradiciones en los alimentos elaborados por algún método tradicional.

En el ámbito mundial, el grado de exigencia de los consumidores respecto de los productos alimenticios ha ido aumentando y diversificándose, en virtud del incremento de la información disponible y ante la oferta de un gran número de productos. Aunque la demanda de estos productos con atributos de valor diferenciadores pueda corresponder a un número pequeño de personas en los países en vías de desarrollo, es una marcada tendencia que se observa en forma creciente en los mercados de países más desarrollados como los de la Unión Europea, Japón y Estados Unidos.

Este consumidor consciente, es muy selectivo a la hora de realizar sus compras. Se interesa por conocer aspectos sobre la naturaleza del producto, métodos de producción y transformación y respaldo de las características específicas que le ofrece el producto alimenticio. Asimismo, cuando le ofrecen garantías de que el producto corresponde a lo que él busca, está dispuesto a pagar un precio más alto.

Sellos en Calidad y los Sistemas de Control

Para asegurarles a las personas que un alimento presenta efectivamente uno o más atributos de valor diferenciadores, existen sistemas voluntarios de control. Estos sistemas consisten en el establecimiento de una entidad independiente de la empresa, llamado organismo certificador, que verifica y controla que el producto

corresponde a los atributos de valor que muestra. Dichos organismos pueden ser controlados a escala estatal o por sistemas privados de certificación, dependiendo del país.

La forma visible de demostrar que el producto ha sido verificado es mediante un sello, un símbolo de calidad o logotipo estampado en su material de empaque. El valor de este sello o marca de calidad está en el conocimiento y la confianza que tengan de ella los consumidores. Cuando la marca está posicionada en el mercado, es reconocida inmediatamente y muestra que el producto y su proceso cumplen con los estándares y controles de calidad solicitados para poder exhibir ese sello.

Para que los sellos de calidad sean efectivos a la hora de mostrar los atributos de un producto, requieren las siguientes condiciones:

- Que el producto sea reconocido por el mercado meta del producto.
- Que el sello garantice que un organismo independiente controla o verifica la característica diferenciadora avalada por éste.
- Que la entidad certificadora sea reconocida como autoridad en la materia que avala.
- Que el consumidor sea educado en los atributos diferenciadores que avala el sello.
- Que exista un mercado interesado en los atributos diferenciadores que avala el sello.
- Que exista un mercado con capacidad de compra para pagar el valor agregado por el atributo del valor diferenciador correspondiente.

Sellos de Calidad en Alimentos en la Unión Europea

En Europa, los consumidores han empezado a indagar más acerca del origen y proceso de los alimentos. Algunos prefieren productos con más sabor y que sean elaborados de acuerdo a la tradición; no compran un producto solamente por el precio, sino por su calidad que satisface al consumidor.

Los sellos de calidad presentes en el empaque del alimento aseguran condiciones comunes y controladas para los productos elaborados bajo el sello respectivo. El objetivo de dichos sellos, resguardados por una legislación común europea creada en 1992, es armonizar la protección de la legitimidad del producto en el ámbito de la Unión Europea y suministrar un enfoque uniforme, ante las diferentes prácticas que existen a nivel nacional. El logotipo o sello es el distintivo que puede usarse sobre el empaque del producto aprobado y en su promoción publicitaria, permitiéndole aumentar la percepción visual y aproximarlos a los consumidores.

Esta política de calidad protege y promueve el desarrollo de productos agroindustriales de excelencia, apoya el desarrollo y protección de los productos de la agroindustria rural, estimula la producción agrícola variada, protege el abuso e imitación de nombres de productos y brinda al consumidor información relacionada con las características de los productos. Se han sugerido cuatro tipos de sellos de calidad bajo dicha política:

- La Denominación de Origen Protegida (DOP):

Se entiende por denominación de origen, el nombre de una región geográfica del país que sirva para designar un producto originario de la misma y cuya calidad o características se deban exclusivamente al medio geográfico, comprendiendo en éste los factores naturales y los humanos.

Garantiza que el producto que lleva este sello ha sido producido, transformado y elaborado en una zona geográfica determinada, con conocimientos normativos específicos reconocidos y controlados. Los alimentos que se han registrado en mayor cantidad son: quesos, frutas, verduras y cereales. Le siguen en importancia huevos, miel, lácteos y pan o productos horneados.

Existen tres condiciones para que la denominación de origen sea legal, éstas son: que se trate de una región geográfica del país; que dicha denominación sirva para

designar un producto originario de dicha región; que la calidad o características de dicho producto obedezca al medio geográfico, comprendiéndose en ello los factores naturales y humanos. Cabe señalar que dentro de los requisitos para obtener una denominación de origen es necesario señalar las normas oficiales a las que se encuentran sujetos tanto el proceso como el producto terminado.

El valor económico que involucran la denominación de origen es muy importante, ya que se reserva exclusivamente a favor de dicha región, convirtiéndose así en una ventaja competitiva de gran valor que se ve reflejada con el tiempo para generar beneficios permanentes a la población, región o país de que es originaria. (Jalife,2012 y NOM-149-SCFI-2001)

- La Identificación Geográfica Protegida (IGP):

Garantiza que el producto que lleva este sello presenta un vínculo con el medio geográfico en al menos una de las etapas de su desarrollo: producción, transformación o elaboración. Al igual que para el sello DOP, los productos que se han registrado en mayor cantidad son: quesos, frutas, verduras, cereales y carnes frescas. Le siguen en importancia huevos, miel, lácteos y pan o productos horneados.

- La Especialidad Tradicional Garantizada (ETG):

Garantiza que el producto que lleva este sello presenta una composición tradicional o está elaborado según un método de producción tradicional. Aquí están inscritos el jamón Serrano (España), el queso Mozzarella (Italia) y la carne de pavo (Reino Unido).

- La Agricultura Ecológica:

Garantiza que el producto ha sido obtenido respetando el reglamento sobre la producción agrícola ecológica, y la cría ecológica de animales durante el proceso productivo (cultivo o crianza, transformación, envasado, etiquetado y comercialización). Esta normativa se enmarca también dentro de la política agraria común de fomentar productos de calidad, integrando la protección del medio ambiente a los procesos agrícolas y, en lo que respecta a la ganadería, se agrega el bienestar de los animales. Asimismo, este reglamento establece una base estándar para la categoría orgánica o ecológica asegurando al consumidor que el producto responde a esta denominación.

Sellos de calidad de Alimentos en Estados Unidos

En los Estados Unidos existen diferentes tipos de sellos de calidad para los productos alimenticios. Por un lado, están los institucionalizados a través del Departamento de Agricultura (USDA), que llevan el sello de inspección con las iniciales USDA, como la certificación voluntaria de carne de ave y de cerdo. Este sello garantiza que el producto ha sido clasificado por el USDA de conformidad a los estándares de calidad oficiales de los EUA. Los productos son inspeccionados por personal entrenado que lo clasifica en grados de calidad de acuerdo con estándares oficiales. Para el caso de la carne de ave, algunos de los parámetros evaluados son: conformación o forma de la carcasa, proporción adecuada de carne y huesos, cobertura adecuada de la piel, ausencia de plumas y de partes descoloridas. Cada uno de los parámetros que determinan el grado del ave es evaluado con base en estándares de calidad preestablecidos para determinar si el producto está en el grado A, B o C.

Por otro lado, están los sellos de calidad emitidos por asociaciones privadas, como la Asociación Americana del Corazón (AHA), que garantiza con su marca de aprobación, alimentos que son parte de una dieta saludable para el corazón. Este programa se desarrolla en un esfuerzo conjunto con la Administración de Alimentos y Fármacos (FDA). La AHA certifica más de 700 alimentos de 65

compañías diferentes, entre los que se encuentran cereales y productos horneados, bebidas, jugos, productos lácteos, alimentos congelados, frutas y verduras procesadas, todo tipo de carnes, productos del mar procesados y alimentos preparados varios. La AHA no certifica alimentos medicinales, suplementos dietéticos, sustitutos de alimentos, bebidas alcohólicas ni productos alimenticios fabricados en subsidiarias de tabacaleras.

En el mercado de productos orgánicos es donde más ha proliferado la variedad de sellos, ya que cada entidad certificadora tiene su símbolo para representar que el producto ha sido certificado de acuerdo con normas preestablecidas.

Sellos de Calidad de Alimentos en Japón, Canadá y México

El sello Free Farmed Certificate Program (FFCP) es una marca registrada en los EUA., Canadá, México, Corea y Japón. Este programa certifica los productos cárnicos derivados de animales que han crecido en un ambiente de comprobado bienestar. Su objetivo es proporcionar una verificación independiente en las unidades de producción pecuaria que certifique que los animales han sido tratados en forma humanitaria durante su crianza, ya que es posible asociar este modo de mantenimiento de los animales a una calidad del producto final diferenciada. Dentro de las variables por controlar están: acceso a comida y agua suficiente y limpia, protección de las inclemencias del clima, medio ambiente sano y suficiente espacio para moverse. Los tipos de producto certificados por el sello Free Farmed son: carne de vacuno, cerdo y aves, productos lácteos y huevos.

Sellos de Calidad: Pros y Contras para los Países de América Latina

Los siguientes son algunos de los beneficios que tendrían las empresas de alimentos de América Latina, con la existencia de un sello de calidad:

- Mejorar la diferenciación del producto en el punto de venta: Debido a la saturación del mercado de los productos agroalimentarios, la diferenciación fomenta el aumento de las ventas de los alimentos, en el momento en que nuevos consumidores informados prefieran productos con atributos de valor diferenciadores.
- Conformidad con estándares internacionales: Este tipo de sellos se convierte en una ventaja competitiva de acceso a mercados. Aunque la demanda de productos con atributos de valor diferenciadores corresponde a un número pequeño de personas en los países latinoamericanos, ésta tiende a aumentar en los mercados de países más desarrollados como los de Europa y Estados Unidos. Todo esto le proporciona mayor confianza al consumidor, lo que también se ve reflejado en un aumento en las ventas.

Algunos de los obstáculos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas (PyMES) de los países latinoamericanos para exportar sus productos orgánicos son:

- La adaptación al cumplimiento de normas estrictas.
- La necesidad de contratar el servicio de certificación del país de destino.

Para enfrentar estos obstáculos, se debe conocer la situación de los sellos de calidad en alimentos en países donde el mercado de estos productos está más desarrollado que en América Latina, con el fin de orientar al productor a estudiar las posibilidades de implementar sistemas de sellos de calidad que apoyen la comercialización y el desarrollo de productos agroindustriales de excelencia en el ámbito de la región. Asimismo, es muy necesaria la participación del estado con la promoción de una institucionalidad que se encargue de crear un sistema adecuado a la realidad de cada país latinoamericano, pero que sea eficiente y confiable para productores y consumidores, y que constituya un apoyo efectivo al desarrollo del sector agroindustrial rural, ya que esto potenciaría sus ventajas comparativas.

Las organizaciones no gubernamentales (ONG), en el ámbito latinoamericano tienen una gran importancia en los procesos de institucionalización de los sellos de calidad. Por una parte, pueden apoyar en la capacitación, difusión y sensibilización acerca del potencial que tienen los productos de la industria alimentaria y la agroindustria rural en los mercados modernos, en las ventajas del sello como estrategia de comercialización, así como en las determinantes que esto implica para los operadores. También se hace necesaria la implementación de iniciativas de encuentro, para que los productores aumenten su nivel asociativo e intercambien experiencias. Por otro lado, aquellas Organizaciones No Gubernamentales especializadas en aspectos tecnológicos, como es el caso de CEGESTI en Costa Rica, pueden ejercer una importante labor cuando el operador requiera optimar su proceso productivo e implementar o perfeccionar su sistema de calidad. (Rodríguez).

Discusión

La evaluación de proveedores dentro de la industria alimentaria, implica demasiados factores, que en ocasiones no es tan fácil saber cuál de ellos elegir, por el hecho de que no todos los procesos de elaboración de los alimentos son iguales y las propiedades de las materias primas pueden cambiar en ocasiones, ya sea por una nueva formulación o por el ámbito regulatorio, pero si es claro que el fin que todas las plantas procesadoras de alimentos deben tener un fin en común, que es la calidad e inocuidad de los alimentos que producen.

Dentro de las decisiones que se deben tomar para elegir a los proveedores que suministrarán las materias primas, se debe tomar en cuenta que no solamente el precio y el tiempo de entrega son importantes. Existen otros criterios que se deben considerar para elegir a que proveedores se les va a dar la confianza de abastecer a la empresa, en los mercados más desarrollados es muy importante para las empresas saber con qué proveedores se va a negociar, ya que será una

decisión tomada por las especificaciones que cumple y que debe mantener durante el tiempo que suministre el insumo.

Los propósitos de la evaluación a los proveedores no es solamente clasificarlos y saber quiénes proveerán a la empresa, sino que además es una forma de acercarlos, motivarlos y concientizarlos sobre los buenos hábitos en el manejo y procesamiento de los alimentos, tales como las buenas prácticas de manufactura, los programas prerrequisitos o los sistemas de calidad e inocuidad, para que de esta forma tengan más oportunidad de competir en el mercado y estar seguros de que el cliente estará conforme con sus productos suministrados.

Otro punto importante que deberían tomar los proveedores en venta es, el ámbito de la certificación, con la cual podrán tener mayor oportunidad de llevar un mejor control de su producción y asegurar la satisfacción del cliente. Se trata de lograr que los proveedores se sientan motivados a buscar siempre una mejor manera de hacer el trabajo, buscando la calidad e inocuidad de los alimentos y dejar los hábitos y costumbres que no contribuyen al desarrollo de su empresa.

En la actualidad, el ámbito de la certificación de los proveedores se da más por la exigencia de los compradores que por decisión propia, ya que además de ser un requisito en el programa de evaluación; en ocasiones también se vuelve un requisito para la empresa que procesa los alimentos. La certificación no debe representar gastos y tiempo para la empresa, sino beneficios con el paso del tiempo, ya que es un proceso de desarrollo comercial justificado y con un objetivo claro con el que se mejora la cultura de la empresa.

Cuando los proveedores ya han sido aprobados y elegidos para suministrar a la empresa con sus materias primas, es importante que cumplan con lo especificado dentro del contrato y dentro de esto puede ser una revisión periódica de los certificados de los sistemas de inocuidad implementados y actualizados.

Al contar con los sistemas de inocuidad dentro de una empresa procesadora de alimentos, podemos tener mayor certeza de que los productos serán más seguros y que no causarán daño a los consumidores, por estar apegados al cumplimiento normativo, ya sea nacional o internacional, asimismo se puede contar con los sellos de calidad de los alimentos, que garantizan estándares de producción y denominación de los alimentos en diferentes países. El conocimiento de los sistemas de inocuidad así como el entorno normativo de cada país es importante, ya que al conocerlos, el proveedor sabe de antemano a que se va enfrentar en el caso de que desee exportar su producto.

Los proveedores, al ser tomados como una extensión más dentro de la cadena de producción de los alimentos, deben ser tomados muy en cuenta a la hora de desarrollar una nueva formulación o implementar un sistema de inocuidad; por el hecho de que todo el proceso comienza y dependerá de la calidad de los insumos que se utilicen, esto asegurará que los alimentos son inocuos para el consumidor.

Conclusiones

El proceso de evaluación de los proveedores en la industria alimentaria, es un método que nos permite además de clasificarlos conforme a su grado de cumplimiento, conocerlos con más detalle y gracias a esto se tomar las decisiones más correctas a la hora de buscar quien de estos proveedores serán los que suministren las materias primas en el proceso. Este proceso de evaluación en ocasiones cuesta tiempo y dinero a la empresa que lo realiza, pero con el tiempo se vuelve un apoyo de gran valor que podemos ver reflejado en el aumento de las ventas, la oportunidad de abrirse paso en el mercado y el prestigio de la empresa.

La evaluación de los proveedores es una oportunidad para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos, dando como beneficio el crecimiento en el ámbito comercial, tanto para proveedores como para los clientes.

La exigencia de los consumidores, así como la importancia de la inocuidad alimentaria hace que cada día la gran variedad de criterios que existen para evaluar a un proveedor esté en aumento.

Es necesario fomentar la aplicación de las buenas prácticas de manufactura y la implementación de sistemas de calidad e inocuidad en la producción y manejo de los alimentos dentro de las empresas de los proveedores, debido a que son parte de los requisitos del cliente (industria procesadora de alimentos) aunado a los requisitos de costo y servicio.

Aunque se requiere de tiempo, dinero y esfuerzo; la certificación en sistemas de inocuidad da a los proveedores una ventaja competitiva dentro de los mercados más demandados. Este certificado es otorgado por los diferentes organismos de certificación como por ejemplo Societe Generale de Surveillance (SGS), LG group, Det Norske Veritas (DNV), Bureau Veritas, SI global; de acuerdo a lo que el comprador requiera o especifique en el contrato.

Es necesario que el ámbito de certificación sea más de carácter voluntario que obligatorio, aunque este último es el que se da en la mayoría de las empresas.

El implementar un sistema de inocuidad otorga a los proveedores y procesadores de alimentos varias ventajas, sobre los consumidores y sobre su propia empresa, ya que generan actividades que permiten un control sobre los puntos en que es más posible que exista una contaminación de los alimentos.

Los sellos de calidad en los alimentos, son otra garantía de que los productos que se consumen son seguros y que éstos se elaboran bajo un control estricto de producción, además de cuidar su origen de elaboración o denominación.

Los proveedores deben ser considerados de gran importancia dentro de los sistemas de inocuidad o dentro de los programas prerrequisitos (PPR), ya que a partir de sus insumos, se comenzara la producción de los alimentos.

Es muy importante que a la hora de elaborar un producto alimenticio se conozcan las características que tendrá al final de su proceso, ya que sus características finales, calidad e inocuidad, dependerán de las materias primas que se empleen.

Bibliografía

1. Mauricio Jalife Daher, Comentarios a la ley de la propiedad industrial, México, Porrúa, 2012
2. Fernandez Hatre, Alfonso, Sistemas de calidad según UNE-EN-ISO 9000, Asturias, Instituto de fomento regional, 1996
3. Folgar, Oscar Francisco; Aseguramiento de calidad ISO 9000, Buenos Aires-Argentina, Machi, 1996
4. Gryna, Frank M, Método Juran: Análisis y planeación de la calidad, México, Mc Grawn-Hill, 2007
5. Guasch, J, Luis, Sistemas y estándares de calidad hacia la construcción de ventaja competitiva, Colombia, Banco Mundial Universidad del Rosario, Mayol, 2008
6. Guy Laudoyer, La certificación ISO 9000: Un motor para la calidad, México, Continental, 1996
7. Harrington, H James, Como incrementar la calidad-productividad en su empresa, México, Mc Grawn-Hill 1998
8. Méndez García, José Claudio Cenobio, Jaramillo Viguera, David, Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos, México, Instituto Politécnico Nacional, 2004
9. Mortimore, Sara, Wallace Carol, HACCP, Zaragoza, Acribia, 2001

10. Nava Carbellido, Víctor Manuel, ISO 9001:2008: elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua, México, Limusa, 2010
11. Palacios Blanco, José Luis, Administración de la Calidad, México, Trillas, 2006
12. Senlle, Andres, Calidad total y normalización ISO 9000: las normas para la calidad en la práctica, Barcelona, Gestión 2000, 1995
13. Soin, Sarv Singh, Control de calidad total: claves, metodologías y administración para el éxito, México, Mc Graw-Hill, 2007
14. Sosa Pulido, Demetrio Administración por calidad: Un modelo de calidad total para empresas, México Limusa, 2007
15. Summers, Donna C, Administración de la calidad total, México, Pearson Educación, 2006
16. Tapia Ayala, Francisco, Armenta Hernández, Narciso, Manual Práctico de Calidad y Productividad a Nivel Internacional, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2008
17. Ceyhun Araz. Irem, Ozkarahan. "Supplier evaluation and management system for strategic sourcing based on a new multicriteria sorting procedure". Science Direct. vol. 106, pág. 585-606, 2007
18. Dowlatshahi, Shad. Urias, Cristina. "An empirical study of ISO certification in the maquiladora industry". Science Direct. Vol. 88, pág.291-306, 2004
19. Gulsen Aydın, Keskin. Sevinc, Ilhan. "The Fuzzy ART algorithm: A categorization method for supplier evaluation and selection". Science Direct. vol. 37, pág. 1235-1240, (2010)

20. Osorio, Juan Carlos. "Selección de Proveedores Usando el Despliegue de la Función de Calidad Difusa". Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA). vol.15, pág. 73-83, (2011)

21. Gutiérrez, Nelson. Pastrana, Eduardo. Evaluación de prerequisites en el sistema HACCP en empresas del sector agroalimentario. Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA). vol.15, pág. 33-43, (2011)

22. Delgado Martínez, Susana, Apuntes del Diplomado, Universidad Nacional Autónoma de México, 2011

23. Olivares Paz, Marcela, Apuntes del Diplomado, Universidad Nacional Autónoma de México, 2011

24. NORMA Oficial Mexicana NOM-149-SCFI-2001, Café Veracruz- Especificaciones y métodos de prueba

25. Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos

Organización Mundial de la Salud

Disponible en electrónico. Consultado en Enero 10, 2013

http://www.who.int/foodsafety/publications/consumer/manual_keys_es.pdf

26. Reglamento Sanitario Internacional

Organización Mundial de la Salud

Disponible en electrónico. Consultado en Enero 7, 2013 en

http://www.who.int/ihr/IHR_2005_es.pdf

27. Sistemas de Calidad e Inocuidad de los Alimentos

Depósito de documentos de la FAO

Disponible en electrónico. Consultado en Enero 7, 2013 en

<http://www.fao.org/docrep/005/W8088S/W8088S00.HTM>