

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

“IMPLANTACIÓN DEL IFS GLOBAL MARKETS FOOD EN UN CENTRO DE MANIPULACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CAQUIS Y CÍTRICOS”

TRABAJO FIN DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE
LA SEGURIDAD Y CALIDAD ALIMENTARIA

ALUMNO/A: ALICIA GRAU TORRES

TUTOR/A ACADEMICO: M^a ISABEL ESCRICHE ROBERTO
COTUTOR/A EXTERNO: VICENTE VERDÚ LÓPEZ

Curso Académico: 2016-2017

VALENCIA, SEPTIEMBRE 2017

IMPLANTACIÓN DEL IFS GLOBAL MARKETS FOOD EN UN CENTRO DE MANIPULACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CAQUIS Y CÍTRICOS

Autores: Alicia Grau Torres; Isabel Escriche Roberto¹; Vicente Verdú López²

RESUMEN

Las Normas de Seguridad Alimentaria ayudan a las empresas a asegurar que los productos que comercializan cumplen con los principios de legalidad, calidad y seguridad. Sin embargo, su implantación en pequeñas empresas no siempre es fácil. El objetivo de este trabajo es detallar todos los pasos que ha seguido un asesor-consultor para ayudar a la implantación de la norma IFS Global Markets Food en un centro de manipulación y comercialización de caquis y cítricos.

Para lograr este objetivo, se tuvo que hacer un estudio en profundidad de la norma, así como, de la documentación disponible en la empresa. Tras contrastar los requisitos exigidos por la norma y la documentación disponible, se llegó a la conclusión de que era necesario generar nuevos documentos para poder cumplir con todos los requisitos.

Se definió un formato estandarizado para toda la documentación y se confirmó que con todas las modificaciones y los nuevos documentos ya se respondía a las exigencias de la norma.

Además, se explicaron todos los pasos seguidos desde la implantación de una norma hasta su auditoría final, así como la posibilidad de tener más de una norma implantada en la misma empresa.

Tras realizar todo el proceso, se concluyó que además de la parte documental, el proceso de implantación requiere de la formación y concienciación de todos los componentes de la empresa (especialmente la gerencia) en la que se implanta, ya que de lo contrario, no se logrará nunca la certificación.

PALABRAS CLAVE: IFS Global Markets Food; implantación; sistema de gestión de la calidad; certificación; documentación; auditoría.

RESUM

Les Normes de Seguretat Alimentària ajuden a les empreses a assegurar que els productes que comercialitzen compleixen amb els principis de legalitat, qualitat i seguretat. Però la seua implantació no sempre és fàcil, sobretot per a petites empreses. L'objectiu d'aquest treball és detallar tots els passos que ha seguit un assessor-consultor per a ajudar a la implantació de la norma IFS Global Markets Food en un centre de manipulació i comercialització de caquis i cítrics.

¹Instituto de Ingeniería de Alimentos para el Desarrollo (IAD). Departamento de Tecnología de Alimentos. Universitat Politècnica de València

² Cibus QS, asesores-consultores

Per a aconseguir-ho, es va haver de fer un estudi en profunditat de la norma i, posteriorment, de la documentació disponible en l'empresa. Després del contrast dels requisits exigits per la norma i la documentació disponible en l'empresa, es va arribar a la conclusió que era necessari generar nous documents per a poder complir amb tots els requisits.

Es va definir un format estandarditzat per a tots els documents. Posteriorment, es va confirmar que amb totes les modificacions i els nous documents ja es responia a les exigències de la norma.

A més, es van explicar tots els passos seguits des de la implantació d'una norma fins a la seua auditoria final, així com la possibilitat de tenir més d'una norma implantada en la mateixa empresa.

Després de realitzar tot el procés, es va concloure que a més de la part documental, el procés d'implantació requereix de la formació i conscienciació de tots els components de l'empresa en la qual s'implanta, si no, no s'aconseguirà mai la certificació.

PARAULES CLAU: IFS Global Markets Food; implantació; sistema de gestió de la qualitat; certificació; documentació; auditoria.

ABSTRACT

Food Safety Standards help companies to ensure that the products they commercialize comply with the principles of legality, quality and safety. However, its implementation is not always easy, especially for small businesses. The goal of this work is to detail all the steps that a consultant has followed to help the implementation of the IFS Global Markets Food standard in a handling and marketing center for persimmons and citrus fruits.

To achieve this, an in-depth study of the standard and, consequently, of the documentation available in the company had to be done. After comparing both documentations, the conclusion was that generating new documents was needed in order to meet all the requirements.

A standardized format was defined for all documents. Afterwards, it was confirmed that all the modifications and new documents were fulfilling the requirements of the standard.

In addition, all the steps followed since the implementation of a standard until its final audit were explained, as well as the possibility of having more than one norm implanted in the same company.

After finishing the whole process it was concluded that, in addition to the documentary part, implementing a quality management system requires the training and awareness of all the components of the company (especially the managers), otherwise, certification will never be achieved.

KEY WORDS: IFS Global Markets Food; implantation; quality management system; certification; documentation; audit.

INTRODUCCIÓN

Las Normas de Seguridad Alimentaria ayudan a las empresas a asegurar que los productos que comercializan cumplen con los principios de legalidad, calidad y seguridad. A diferencia de las leyes, estas normas no son de obligado cumplimiento para ninguna empresa del sector de la alimentación, pero son muchas las compañías intermediarias y distribuidoras que exigen alguna de ellas a sus proveedores. Así que muchas empresas, ya sea por exigencia de terceros o por su propio compromiso con la seguridad y calidad, deciden certificarse en alguna de las normas existentes actualmente.

IFS Food, reconocida por la Global Food Safety Initiative (GFSI) para auditar empresas que fabrican o empaquetan productos alimentarios, es una de las normas de seguridad alimentaria más extendida a nivel internacional. Tiene el objetivo principal de certificar la seguridad y calidad alimentaria de los productos procesados o con peligro de contaminación durante el envasado primario. Pero esta norma requiere de una cierta logística y organización en la empresa, requisito que muchas veces las pequeñas empresas o aquellas que no han trabajado nunca con este tipo de regulaciones no son capaces de abordar.

Para ayudar a este tipo de empresas anteriormente mencionadas, IFS creó el IFS Global Markets Food, este, es un programa estandarizado para la seguridad alimentaria tanto para distribuidores como para industria alimentaria en general.

Esta vertiente de IFS, es una herramienta para que las empresas menos desarrolladas en procedimientos de seguridad alimentaria y con menos recursos inicialmente, puedan establecer un sistema de gestión que garantice la seguridad y se vayan familiarizando con el funcionamiento e implementación de una norma de calidad, mientras se preparan para, en un futuro breve, certificarse en las normas IFS y así obtener la certificación de IFS Food Standard, es decir, adaptar de una forma más flexible y fácil para la empresa el cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad que le permite mantener o acceder a nuevos mercados.

Estar certificado en IFS Global Markets Food constituye una ventaja competitiva en el mercado, ya que la norma IFS Food se encuentra dentro del marco comparativo de GFSI (Global Food Safety Initiative). Como ya se ha comentado, son muchas las empresas distribuidoras y de grandes superficies, que las están exigiendo actualmente para mantener lazos comerciales con sus proveedores (Reglamento IFS Global Markets Food, 2017).

El presente trabajo tiene el objetivo de reflejar el proceso seguido para preparar la certificación de una empresa de manipulación y comercialización de caquis y cítricos según el IFS Global Markets Food. El trabajo se ha planteado desde el punto de vista de un asesor-consultor como responsable de preparar la documentación y de guiar a la empresa en los cambios necesarios para poder lograr el objetivo de auditarse y certificarse en dicha norma.

MATERIALES Y MÉTODO

Para poder abordar la implantación de la norma de calidad IFS Global Markets Food versión 2 (a partir de ahora IFS GM), se utilizó el Listado de Verificación y la Guía de la norma, en el que aparecen todos los requisitos que la empresa deberá tener implantados y demostrar su efectividad durante la auditoría de certificación.

La guía de IFS GM sirve para entender la estructura de la norma, los criterios, plazos de obtención del certificado, los tipos de evaluación, así como el modo de evaluar y su alcance, principalmente.

El Listado de Verificación o Check List, por su parte, es una herramienta fundamental para el asesor, ya que, en él además de los requisitos a cumplir, se muestran ejemplos de lo que la norma exige durante el proceso de implantación. El asesor puede añadir comentarios para saber en qué situación se encuentra la empresa respecto a lo que se exige.

A la empresa Germans Ferragut S.L. (a partir de ahora GF), por otro lado, se le requirió la documentación inicial de la que disponían, para ver qué aspectos de la norma ya se estaban teniendo en cuenta, así como la revisión de los contenidos y formatos.

También se solicitó información sobre los recursos de la empresa, de tipo estructural (instalaciones y equipos), así como la formación de los empleados.

El proyecto de implantación de la norma IFS GM se realizó mediante el contraste de las exigencias presentes en la norma, con la situación en la que se encontraba la empresa GF en ese momento, para poder lograr un óptimo grado de implementación en todos los aspectos exigidos y poder obtener la certificación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Pasos Previos a la Implantación

Con la finalidad de determinar el volumen de trabajo y las necesidades de la empresa GF, se realizó una visita inicial a su centro logístico. En él se realiza el manipulado, almacenado y distribución del producto, en este caso caqui y cítricos, así como la gestión de toda la parte administrativa y documental de la empresa.

Posteriormente, se realizó una reunión con la gerencia de GF para aclarar los objetivos de la empresa; sus necesidades relacionadas con la certificación (por ejemplo, compromisos obtenidos con clientes), así como para ver el grado de compromiso que adoptaba la gerencia en el proceso de preparación y certificación. En este sentido, la norma estipula que “la empresa deberá garantizar que exista un compromiso de la gerencia de proporcionar recursos para desarrollar, implementar y cumplir con su programa sobre calidad e inocuidad” (Listado de requisitos IFS Global Markets Food,2017).

El siguiente paso fue la revisión de la documentación que ya poseía la empresa. La existencia de esta documentación se debía a dos causas:

- Documentación para cumplir con la norma GLOBAL.G.A.P., ya certificada durante años anteriores. Esta norma afecta a los campos de caqui producido y/o comercializado por GF que quieran tener la fruta certificada, y al centro de manipulado.

- Documentación asociada a los prerrequisitos, APPCC y Trazabilidad. Estos documentos se componen de los planes en los se describe qué procedimientos deben realizarse, con qué frecuencia, quién es la persona responsable y qué acciones correctivas se deben tomar ante posibles desviaciones. Estos planes, así como los registros que los acompañan, permiten una verificación sistemática y objetiva de las tareas llevadas a cabo para el control de los prerrequisitos, el APPC y la trazabilidad (Escriche y Domenech, 2011).

Esta documentación es de obligada implantación y se revisa mediante auditorías por parte de la Consellería de Sanitat. A partir de la Directiva 93/43/CEE, y su incorporación a la legislación española a través del RD 2207/1995, se regulan las normas de higiene relativas a los productos alimenticios, estableciéndose la obligatoriedad del APPCC en España (Escriche y Domenech, 2004) (UCAMAN,2009). Posteriormente, el Reglamento (CE) 852/2004 definió los objetivos de seguridad alimentaria que han de ser alcanzados basándose en el APPCC; igualmente, el Reglamento 178/2002 contiene los requisitos de la trazabilidad.

Esta documentación utilizada para cumplir con los prerrequisitos mencionados, el APPCC y la trazabilidad sirvió de base para empezar a preparar la documentación necesaria para la certificación en IFS GM.

Comprensión de la Norma

El comienzo de la implantación de la norma de calidad IFS GM, se hizo con un estudio del check list y de la guía IFS GM para poder entender su estructura y funcionamiento.

Para realizar el proceso de evaluación de las empresas candidatas a la certificación, la norma se rige por los siguientes principios:

- Según el nivel de entrada en la norma, se puede optar al nivel básico o nivel intermedio. Estos dos niveles se diferencian en el número de requisitos a cumplir y en el grado de exigencia de algunos de ellos. Estos requisitos son extraídos de la norma IFS Food versión 6, ya que, como se ha comentado anteriormente, el objetivo de IFS GM es preparar a la empresa para en un futuro cercano obtener la certificación en IFS Food. En el caso de GF, el objetivo de la certificación, era obtener directamente el nivel intermedio.

- Según el grado de cumplimiento detectado en cada requisito, cada uno de los requisitos auditados es puntuado según el grado de implantación que se ha alcanzado. En la Tabla 1, se puede ver la clasificación de los requisitos y la puntuación asignada según el Reglamento IFS Global Markets Food, 2017.

TABLA 1. Clasificación según el grado de cumplimiento de un requisito y puntuación asignada (Reglamento IFS Global Markets Food, 2017)

Resultado	Explicación	Puntos
A	Cumplimiento pleno	20 puntos
B (desviación)	Cumplimiento casi total	15 puntos
C (desviación)	Se ha implementado una pequeña parte de los requisitos	5 puntos
D (desviación)	No se han implementado los requisitos	0 puntos

- Según la gravedad de las No Conformidades detectadas durante la auditoría. En este sentido, la norma clasifica aquellos requisitos que no se cumplen (No Conformidades) según su gravedad en mayores, menores y recomendaciones. Esta clasificación atiende al nivel de riesgo en la seguridad alimentaria que generaría el no cumplimiento de una exigencia. Siendo, por ejemplo, una “No Conformidad mayor” el incumplimiento de alguna ley de las que aplican al sector o no controlar un Punto Crítico del proceso productivo. Una No Conformidad Mayor lleva asociada una penalización equivalente al 10% de los puntos totales obtenidos. En algunos requisitos es posible alegar que No Aplica (N/A) a la casuística concreta de esa empresa, teniendo que justificarse siempre, estos requisitos no contarán para la suma de puntos total.

TABLA 2. Puntuación mínima para obtener la certificación en el nivel básico e intermedio (Reglamento IFS Global Markets Food, 2017)

Resultados de la evaluación	Estatus	Acción de la parte evaluada	Formulario del informe	Frecuencia de la evaluación
Ninguna Mayor en el Nivel Intermedio y ninguna Mayor en el Nivel Básico y puntuación total $\geq 75\%$	Aprobada en el Nivel Intermedio	Enviar plan de acción correctiva dentro de 2 semanas después de recibir el informe preliminar. Completar plan de acción correctiva dentro de 3 meses después de la evaluación	El informe incluye el plan de acción correctiva e indica el estado	12 meses para la renovación o IFS Food Certification

Implantación

Una vez comprendida la norma y conocida la situación documental de la empresa. Se realizó una pre-evaluación en la que se comparó la documentación disponible, para poder hacer un análisis de sus carencias y un plan de acción.

Dicho plan de acción se generó en forma de informe para uso privado del grupo de asesores y en él se determinaba los cambios a realizar, tales



como: nuevos documentos necesarios, completar planes para reflejar exigencias de la norma, estandarización de todos ellos con el mismo formato corporativo y, sobretodo, un cambio de codificación de todos los documentos para hacerlo más intuitivo a la hora de organizarlo y de contrastarlo con el check list de la norma.

Cabe destacar que el volumen de documentos necesarios para una correcta gestión en el día a día de una empresa certificada con algún Sistema de Gestión de la Calidad es bastante grande. Por ello, en el presente trabajo no se puede abordar la explicación de cómo se han elaborado cada uno de los documentos que se consideraron necesarios para cumplir con la norma IFS GM.

Por ellos, y en su lugar, se ha explicado de forma general los pasos seguidos para la redacción de los planes que componen el sistema de gestión, y posteriormente profundizar un poco más en la estructura de los documentos elaborados

PAUTAS GENERALES SEGUIDAS PARA LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Se consideró que el encabezado de todas las hojas debía ser igual para todos los documentos del sistema de gestión (Escriche y Domenech, 2011). Este encabezado se determinó que debía estar compuesto por:

- El logotipo de la empresa.
- El título del documento y su codificación (la que aparece en la TABLA 3).
- El número de revisión del documento.
- La fecha de redacción de esa revisión (mes y año).
- El número de página en el que se está, así como el número de páginas totales del documento.

Se estableció que todos los Planes, así como el Manual de APPCC o instrucciones derivadas, debían tener una estructura similar compuesta por una portada con el título del documento y un índice. Salvo excepciones o puntos extras que pudieran ser necesarios, se debían componer de:

- Objeto del documento.
- Alcance que tiene (puede ser toda la empresa, un proceso, etc.).
- Definiciones, este apartado es optativo y se pondrá solo en aquellos documentos con algún término que puede generar dudas.
- Responsabilidades, se debe dejar claro quién es el encargado de realizar cada tarea, así como de supervisarla.
- El desarrollo, deberá, al menos, responder a las preguntas de “qué”, “cómo”, “cuándo”, “dónde” y posibles medidas correctivas ante desviaciones de lo reflejado en el documento.
- Documentación, son aquellos documentos asociados que se hayan nombrado a lo largo del texto. Irán acompañados de su codificación.

Finalmente, también se debe dejar indicado en dos tablas (se recomienda ubicarla al principio de los documentos) con la siguiente información:

Tabla 1



- El nombre y la firma de la persona que ha redactado el documento.
- El nombre y la firma de quién aprueba el documento, qué suele ser alguien de dirección.
- La fecha en que tiene lugar la firma del documento.

Tabla 2

- Número de revisiones que tiene el documento.
- Descripción de la modificación que generó una nueva revisión.
- Fecha de cada revisión

Una vez conocidas las pautas generales de redacción de los documentos más extensos, en la TABLA 3, se muestra el título de todos los documentos que se consideraron necesarios para poder cumplir con lo exigido en el IFS GM.

TABLA 3. Parte 1. Documentación de la empresa GF para la implantación del IFS GM

Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria	Anexos	Registros	Otros documentos asociados
PL01 Control de la Documentación y Registros	An01-PL01 Listado Documentación Externa	R01-PL01 Listado Documentos del Sistema R02-PL01 Distribución de Documentación	
PL02 Control de Lotes, Trazabilidad e Inspección		R01-PL02 Palets Cámara R02-PL02 Hoja de Volcado R03-PL02 Hoja de Confección	-Ficha técnicas materiales
PL03 Plan de Control de la Potabilidad del Agua		R01-PL03 Potabilidad del Agua	-Análisis de agua
PL04 Plan de Limpieza y Desinfección	An01-PL04 Programa de Limpieza	R01-PL04 Listado Productos de Limpieza R02-PL04 Limpieza Instalaciones R03-PL04 Limpieza de Aseos R04-PL04 Inspección Mensual Instalaciones y Equipos R05-PL04 Control de Limpieza Vehículos Transporte Campo R06-PL04 Limpieza de Utensilios	-Ficha técnica productos de limpieza
PL05 Plan de Formación		R01-PL05 Plan de formación 2017/2018 R02-PL05 Responsabilidades y verificación R03-PL05 Persona vs. Responsabilidades R04-PL05 Acta de formación	
PL06 Buenas Prácticas de Manipulado e Higiene (BPMH)	An01-PL06 Normas de Seguridad e Higiene para Visitas An02-PL06 BPMH en campo An03-PL06 Normas de Trabajo y Manipulación de Alimentos	R01-PL06 Registro de Visitas	
PL07 Compras y Proveedores	An01-PL07 Compromiso Subcontratistas An02-PL07 Control Especificaciones Cliente	R01-PL07 Cuestionario Proveedores R02-PL07 Hoja de Compras R03-PL07 Listado proveedores Materias Primas R04-PL07 Listado de proveedores de Materiales, Servicios Autorizados	-Contratos de compra-venta



TABLA 3. Parte 2. Documentación de la empresa GF para la implantación del IFS GM

Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria	Anexos	Registros	Otros documentos asociados
PL08 Plan de Desinsectación y Desratización (DDD)		R01-PL08 Registro Control Portacebos	-Documentación proporcionada por la empresa de DDD
PL09 Plan de Mantenimiento	An01-PL09 Listado de maquinaria An02-PL09 Listado equipos de medida An03-PL09 Control de riesgos físicos	R01-PL09 Control de Cristales R02-PL09 Mantenimiento maquinaria	-Fichas Técnicas Maquinaria -Documentos de Calibrado equipos de medida
PL10 No Conformidades, Reclamaciones y Acciones Correctivas	An01-PL10 Instrucción incidencia alimentaria An02-PL10 Listado tif. Incidencia alimentaria	R01-PL10 Registro No Conformidades R02-PL10 Informe para Reclamaciones	-No Conformidades Internas
PL11 Plan de Food Defense		R01-PL11 Autoevaluación Food Defense	-Simulacro Incidencia
PL12 Plan de Control del Proceso	An01-PL12 Tratamientos Post-cosecha An02-PL12 Control de Tª, H y CO ₂ en las cámaras An03-PL12 BPMH en el transporte	R01-PL12 Control Tª y H en Cámaras R02-PL12 Control Tª y CO ₂ en contenedores R03-PL12 Tratamientos Drencher R04-PL12 Tratamientos Cera R05-PL12 Registro buenas prácticas transporte	-Fichas técnicas productos
PL13 Plan de Control del Producto	An01-PL13 Plan de Análisis campaña 17/18 An02-PL13 Control producto final An03-PL13 Control de Confección An04-PL13 Test vida útil An05-PL13 Índice de Madurez An06-PL13 Control de recepción An07-PL13 Conservación de fruta en cámara An08-PL13 Producto final	R01-PL13 Control en Recepción R02-PL13 Control producto Acabado R03-PL13 Control de pesos R04-PL13 Test de vida útil	-Análisis de producto - Cuaderno de campo con los tratamientos
PL14 Plan de Pedidos y Requisitos de Clientes	An02-PL07 Control Especificaciones Cliente (Uso en PL7 y PL14)		-Contratos con clientes -Pedidos -Carta de porte o C.M.R. -Albaranes de expedición -Facturas
PL 15 Gestión de Residuos	An1-PL15 Listado gestores de residuos	R01-PL15 Control Retirada Destrios	-Documentación de las empresas gestoras
APPCC	Anexos		
Manual de APPCC	Incidencias Alimentarias		
	Alérgenos		
	Evaluación externa		
	Tablas Autocontrol		
	Descripción del producto		
	Legislación aplicable		
Otros documentos:			
Organigrama			
Planos			
Cartelería			

EJEMPLO DE IMPLANTACIÓN: PL07. COMPRAS Y PROVEEDORES.

En este apartado se muestra como ejemplo el PL07, asociado a las compras y proveedores con los que trabaja GF.

El objetivo de este plan era crear un método normalizado para realizar la compra de toda clase de insumos a los proveedores necesarios, con unos criterios mínimos definidos para la selección de los productos y servicios comprados y unos estándares de calidad. Además, el plan debía establecer de qué forma se homologará a los proveedores y subcontratistas que trabajen para GF.

Para poder conocer la realidad del funcionamiento de esta fase (la fase de compras), se pidió al personal administrativo de GF que explicara cómo era su rutina diaria en este proceso hasta la fecha. Además, se analizó la documentación con la que se referenciaban.

Con toda la información recogida, se averiguó que ya existía un “Procedimiento de Compras” codificado como PCOM, así como un registro titulado “Hoja de Compras” y un “Listado de proveedores de materiales, servicios autorizados y responsables de compra”. Por ello, el paso siguiente fue revisar que todo el proceso descrito en el “Procedimiento de Compras”, fuera lo que realmente se estaba haciendo en la empresa, y después, si se correspondía con los requisitos de la norma.

De esta forma se detectó, por ejemplo, que la “Hoja de Compras” realmente no se estaba utilizando ya que el proceso de transmitir el pedido al proveedor se hacía verbalmente o de forma telemática.

Para solucionar esta incidencia, lo que se hizo fue digitalizar el documento, para que de esta manera la solicitud telemática ya tuviera el formato del documento existente. En el caso de las peticiones verbales, se hizo hincapié a los responsables en la necesidad de dejar reflejado todo pedido que se hiciera.

En un futuro, para verificar la eficacia de la acción correctiva, se realizará una inspección para contrastar si todo lo que llega en un pedido está efectivamente solicitado en la “Hoja de Compras”, si no fuera el caso, se revisaría el procedimiento y plantearían otras posibles acciones, hasta alcanzar un correcto grado de implementación.

De esta forma, se fue verificando que cada uno de los documentos existentes fueran útiles para el nuevo Sistema de Gestión, aunque necesitaron en algunos casos modificaciones en mayor o menor medida, y en otras, como en el caso del listado de proveedores, necesitaron de alguna actualización. Una vez operativos, los documentos se codificaron (Tabla 3) y pasaron a formar parte del Sistema de Gestión.

Este mismo proceso se siguió con todos los documentos existentes en la empresa y que tuvieran que ver con el Sistema de Gestión o con el APPCC. Se valoraba cada uno de forma independiente para comprobar si era útil en las condiciones en las que estaba o bien había que introducir modificaciones.

El siguiente paso fue comprobar si con la documentación disponible en ese momento, se cumplía con los requisitos que exige la norma.

La Tabla 4 muestra los requisitos indispensables que pide la norma, concretamente los que afectan más directamente al PL07, así como los comentarios hechos por el asesor al contrastarlos con la documentación de GF. Como se puede observar, se encontraron varias desviaciones al respecto de la documentación disponible inicialmente.

Tabla 4. Requisitos de la norma para el capítulo de Convenio contractual y compra. Comentarios del asesor en el apartado de observaciones (Listado de requisitos IFS Global Markets Food,2017)

No.	Req. indispensable	Mayor / NA	A	B	C	D	Comentarios y observaciones	Básico / Inter-Medio
B.A 13		Convenio contractual y compra						Básico
		La empresa asegura que los convenios contractuales en relación a la calidad y seguridad alimentaria se siguen.						Básico
B.A 13.1	¿Están establecidos, acordados y revisados los requisitos definidos entre las partes contratantes, en relación a su aceptabilidad antes de que el acuerdo de suministro sea concluido? ¿Son conocidas todas las cláusulas en relación a la calidad y seguridad alimentaria comunicadas a cada departamento relevante?						No existen ningún documento con los requisitos exigidos con respecto a la calidad y seguridad salvo el contrato de compra-venta; por lo que no se puede evidenciar que se comuniquen entre las partes los requisitos de calidad y seguridad relevantes.	Básico
B.A 13.2	¿Están los cambios del convenio contractual documentados y comunicados entre las partes contratantes?						Ante un cambio en el contrato (viene a ser el pedido diario u otra frecuencia establecida), ambas partes deben firmar un nuevo contrato, así se establece en el PCOM (PL07). Visto en ejemplos de expedientes de venta	Básico
I.A 13		Convenio contractual y compra						Inter-Medio
		La empresa deberá controlar los procesos de compra para garantizar que todos los artículos de origen externo cumplan con los requisitos escritos.						Inter-medio
I.A 13.3	¿Está asegurado el control de los procesos subcontratados que tengan un impacto en la calidad y seguridad alimentaria? ¿Está el control de tales procesos subcontratados identificados y documentados dentro del sistema de gestión de calidad y seguridad alimentaria?	N/A					N/A Solo se subcontrata tareas de campo (estas no se tratan de un proceso en sí dentro de la actividad del almacén)	Inter-Medio
I.A 13.4	¿Los productos y servicios adquiridos cumplen con las especificaciones actuales y con los acuerdos contractuales?						No se cumple en algunos casos, ya que no se evidencia correctamente las especificaciones solicitadas a algunos proveedores, como transporte, laboratorios o formación y auditorías. A su vez, dicha especificaciones no se explican correctamente en el PL07	Inter-medio

Para subsanar los problemas encontrados en la documentación, y a su vez obtener una mejor y más efectiva gestión de la información disponible, fue necesario modificar y generar nuevos documentos:

- Documento R01-PL07 “Cuestionario Proveedores”. Ese documento se remitió a todos los proveedores actuales que trabajan con GF. En él se pide información general de la empresa como los datos de contacto; si tienen implantado y certificado algún sistema de calidad; si tienen algún responsable o departamento de calidad; posibles controles de calidad que realicen a sus productos; plazos de entrega de productos/servicios; si deben estar inscritos en el Registro Sanitario de Alimentos y en caso positivo, que se adjunta la documentación que lo acredite. Con este nuevo documento se consigue tener la seguridad de que los proveedores cumplen con la legalidad, así como dejar claro las exigencias que la empresa tiene para con sus proveedores.

- Documento AN01-PL07 “Compromiso Subcontratistas”, con la firma de este documento por parte de cada proveedor o subcontrata se adquiere el compromiso de cumplir con las exigencias de la empresa GF en lo que a gestión de la calidad y seguridad alimentaria respecta. Además, también se comprometen a cumplir con las exigencias que las normas IFS GM y Global G.A.P. que pudieran relacionarse con la actividad y servicio ofrecido a GF. Así la empresa subcontratada queda informada y GF deja constancia de sus exigencias.

- Registro R05-PL07 “Control de Especificaciones”, este registro da respuesta a las necesidades de la empresa de unificar en un solo documento lo que los clientes quieren que se les sirva. Por eso complementa también al PL14 Pedidos y Requisitos de Clientes; pero para la fase que nos ocupa y su plan respectivo, Plan 07 “Compras y Proveedores”, es una herramienta fundamental para tener controlados los diferentes formatos de venta y, por tanto, las necesidades de envases, embalajes, así como etiquetas y de más posibles aspectos que puedan cambiar por decisión del cliente, por lo que se realizó un mejor control de estas variables en los procesos de compra y revisión de la misma.

- Registro R03-PL07 “Listado proveedores materias primas”, durante la revisión de la documentación no se detectó ningún documento que unificara a todos los proveedores, así que se procedió a generar una tabla en formato Excel que unificara a todos los proveedores y simplificara el trabajo.

Tras generar los nuevos documentos anteriormente detallados, se volvió a revisar los requisitos del check list asociado a las ventas y proveedores (objeto de este ejemplo) y las nuevas respuestas serían:

- B.A. 13.1, ante la pregunta de si hay requisitos establecidos, acordados y revisados por las partes contratantes y si son conocidas todas las cláusulas en relación a la calidad y seguridad alimentaria, la respuesta sería que ahora los requisitos son conocidos a través del documento R01-PL07 “Cuestionario Proveedores”. Además, mediante los dos listados de proveedores comentados anteriormente, se sabe quién ha firmado el documento o si se incorpora algún nuevo proveedor saberlo para enviarle el cuestionario y controlar posteriormente la entrega del mismo.

- B.A. 13.2, quedaba contestada con conformidad adecuada en la primera revisión a las exigencias del capítulo.

- I.A. 13.3, a la pregunta de si quedan asegurados los procesos subcontratados que representen un riesgo para la calidad y seguridad alimentaria, se había contestado que no aplicaba ya que las tareas subcontratada son a nivel de operaciones agrícolas (fuera del alcance de IFS GM); aun así, para reforzar el Sistema de control de proveedores, se generó el documento IM01-PL07 “Compromiso subcontratistas” adaptándolo de uno ya existente de la norma Global G.A.P. De esa forma, si alguna de las actividades que se subcontratara pudiera afectar al alcance de la actividad del almacén, la empresa quedaría cubierta al exigirlo a sus subcontratistas.

- I.A. 13.4, se cuestionaba si los productos y servicios cumplían con las especificaciones y con los acuerdos contractuales. A través del contrato de compraventa se puede identificar si alguna de las empresas proveedoras no ha cumplido con él a través de la documentación que se debe adjuntar como evidencia de cumplimiento. Con respecto a si se cumplen las especificaciones, a través del registro R05-PL07 “Control de Especificaciones” y del R02-PL07 “Hoja de Compra” se puede contrastar si las empresas están sirviendo lo que se las ha solicitado. Por último, se modificó el PL07 para definir mejor los requisitos que se han de solicitar a cada uno de los tipos de proveedores de la empresa.

Como se puede ver, el proceso de implantación ha de ser muy minucioso requiriendo tiempo y esfuerzo tanto por parte del asesor como por parte de la empresa. Además, no hay que olvidar que estos cambios implican un cambio de gestión más o menos grande dependiendo de la estructura y recursos de la empresa en cuestión. Todas estas modificaciones suelen conllevar cambios de hábitos en el personal operativo de la empresa, en su forma de trabajar y en la manera de documentarlo.

Por eso, una de las partes más importantes que debe acompañar a la implantación de un nuevo sistema de gestión de la calidad es la formación. Los trabajadores deben entender la nueva forma de trabajar, así como el porqué de esos cambios. No hay que olvidar que, aunque mucho del trabajo es documental, esto solo sirve para reflejar el modus operandi de la empresa y sus trabajadores. Si la teoría no se lleva a la práctica, la certificación es imposible.

Una vez implantado todo el sistema de gestión y transcurrido el suficiente tiempo para que las nuevas rutinas se hayan asentado (mínimo tres meses por requisito normativo), el siguiente paso será solicitar la auditoría a la empresa seleccionada para tal fin. GF tiene prevista su auditoría en IFS GM a principios de diciembre de este año.

PROCESO DE SOLICITUD DE UNA AUDITORÍA

Concertar la auditoría con la empresa acreditada encargada de ello, forma parte también del trabajo del asesor, si así lo requiere el cliente.

Seguidamente, se explica las pautas que se suelen seguir hasta el momento de la auditoría.

Primero hay que contactar con la empresa certificadora, para informar de la intención de certificarse en un sistema de calidad concreto. Dicha empresa remitirá un formulario de solicitud de oferta para la certificación. En este documento se solicita información general de la empresa, el tamaño y ubicación de la misma, así como los productos que suministra.

Una vez valorada la información y tras la aceptación del presupuesto propuesto por la empresa auditora, ésta designará a un auditor como el responsable de realizar la auditoría.

El auditor responsable de realizar la auditoría, puede solicitar alguna información más detallada como puede ser el Manual APPCC o alguno de los planes, con la que irá preparando la visita a la empresa. La fecha de la jornada o jornadas estimadas de auditoría se decidirá por consenso entre las tres partes implicadas: el auditor, el asesor que defenderá la inspección y la gerencia de la empresa que debe estar presente, al menos, en la reunión de apertura y de cierre de la misma. Con respecto al tiempo de la inspección, la Norma IFS GM dispone de una calculadora del tiempo a emplear para hacer la auditoría, en función de los datos que se indiquen en el registro de inscripción.

RESUMEN DE UNA AUDITORÍA

La teoría dice que durante la ejecución de una auditoría se seguirán los siguientes pasos (Serra y Fernández, 2010):

- Una reunión inaugural
- El conocimiento del sistema de control
- La verificación del sistema de control
- Reunión de cierre, en la que se transmiten las conclusiones obtenidas durante el proceso.

Esto a nivel práctico implica que, tras la reunión inicial, en la que ya se ha comentado, debe estar la gerencia. Se realiza la revisión documental del Sistema en cuestión, tal y como se ha comentado en el presente trabajo en el apartado de Implantación, y se contrastarán las exigencias de IFS GM con la documentación interna de la empresa relacionada con el sistema de gestión. La segunda parte de la auditoría suele ser la visita del centro de manipulado, donde se realizará la inspección de los instalaciones y de los métodos de trabajo, y se recabará la información para poder solicitar un ejercicio de trazabilidad de producto acabado. Dicho ejercicio debe ser en doble sentido (de atrás hacia delante y viceversa), y se adjuntará toda la documentación relevante del control de proceso y producto que acompaña al ejercicio como una muestra aleatoria del correcto funcionamiento del Sistema.

Al ser en este caso una primera auditoría del sistema, la norma exige que la planta esté en un momento de plena actividad para así poder comprobar in situ que todos los procesos descritos se llevan tal y como se han documentado, que las instalaciones son adecuadas, que los trabajadores

cumplen con las BPHM y están formados al respecto de sus responsabilidades con el Sistema de Gestión. Para comprobar esto último, el auditor tiene la libertad de poder entrevistar a cualquier trabajador de la planta (de ahí la importancia de una buena formación junto con el proceso de implementación documental).

Finalmente, en la reunión de cierre del proceso de inspección, el auditor presentará sus conclusiones, comentando aquella No Conformidades o desviaciones detectadas y la gravedad de las misma a todos los asistentes a reunión; éstos deben firmar el acta de inspección para dejar constancia de que han sido informados; así se garantiza que, tras la reunión de cierre el auditor no pueda añadir nada más al informe en cuanto a fallos detectados.

Este informe preliminar será enviado a los asesores junto con un plan de acción de acciones correctivas, será enviado a la empresa, y ésta al asesor-consultor en las dos semanas posteriores a la auditoría, aunque lo normal es hacerlo en los primeros cinco días después del proceso de inspección. Una vez recibida dicha documentación, se dispone de otros quince días para plantear las acciones correctivas consensuadas entre el asesor-consultor y la empresa.

Cabe destacar que el resultado inicial es el que se ofrece en el informe de inspección de la empresa y la empresa superará el proceso de inspección siempre y cuando la puntuación final sea igual o superior a la comentada en la Tabla 2.

Dado que se trata de un plan de acción de cierre, la eficacia de las acciones correctivas no se evaluará hasta el siguiente proceso de inspección, lo que proporciona una ventaja a la empresa auditada, que le hace ganar tiempo para solventar dichas desviaciones y poder organizar así los recursos.

Si el auditor tras el reenvío del plan de acciones correctivas, lo considera aceptable, se emitirá un informe definitivo y la empresa quedará certificada en IFS GM. La validez de la acreditación dura exactamente desde la fecha de la auditoría + 8 semanas – 1 día + 1 año (Reglamento IFS Global Markets Food, 2017)

Uso de IFS GM Combinado con Global G.A.P.

Son muchas las empresas que no solo tienen un certificado que aplique a un Sistema de Gestión, ya que les exigencias del mercado obligan a ello. Por eso, se disponen Sistemas de Gestión que integran el cumplimiento e implementación de dos o más Normas. Esto provoca a la postre, que las empresas sean más competitivas en el mercado actual y puedan asegurar la calidad y seguridad durante todo el proceso productivo.

En GF, ya se poseía la certificación en Global G.A.P. para caqui, con la implantación ahora del IFS GM, se consigue asegurar que toda la cadena productiva desde los campos adscritos a la norma Global G.A.P hasta su manipulado y expedición cumpla con un Sistema de Gestión de la Calidad muy superior a lo mínimo exigido por la ley. Además, gracias a IFS GM se consigue un mejor control de los proveedores de fruta, de lo que se tenía



sólo a través de los requisitos que exigen las Autoridades Competentes (Sanitat)

Durante la redacción de la documentación, en aquellos planes en los que ha sido posible, se han contemplado las necesidades de ambas normas, para así evitar duplicidades y simplificar procesos. Es el caso, por ejemplo, del PL10 “No Conformidades, Reclamaciones y Acciones Correctivas”; también los cuadernos de campo; el AN01-PL07 “Compromiso de los Subcontratista”, que como ya se ha comentado, al firmarlo asumen las exigencias en cuestión de calidad y seguridad de ambas normas; el PL02 “Control de lotes, trazabilidad e inspección”, indispensable para obtener la traza; así como todo lo relacionado con Food Defense, que al realizarlo de manera integral, la Evaluación de Riesgo relacionada con este punto y elaborada dentro de la documentación de la norma Global G.A.P. cubre también los riesgos que podrían darse en el almacén con lo que no es necesario volver a realizar todo ese análisis de posibles acciones maliciosas por duplicado.

Este año, para asegurarse que el proceso de manipulado queda cubierto por las certificaciones, la planta será auditada por las dos normas, ya que Global G.A.P obliga a la auditoría de manipulado a no ser que ya esté cubierto por IFS, y por el calendario de auditorías, la empresa debe certificar primero los explotaciones.

Dejando de lado los procesos y calendarios de inspección, la mayor ventaja que aporta la combinación de estas dos Normas es mejorar la competitividad frente a la competencia en la exportación a mercados internacionales en los que la certificación en Global G.A.P es un requisito indispensable para poder vender (actúa principalmente en la gestión de los cultivos), y a los que se añade la Norma IFS GM, que será la puerta de una futura certificación en IFS Food, lo que redundará en mayores posibilidades de acceder a mercados más exigentes con sus proveedores. Por lo que se combinan las ventajas comerciales con la asunción de buenas prácticas desde el origen hasta la expedición del producto, lo que hace que la calidad y la seguridad alimentaria sean las más beneficiadas.

CONCLUSIONES

La implantación de la norma IFS GM para GF, requirió de la revisión de dicha norma y de la documentación existente en la empresa antes de la implantación. Derivada de esta revisión se detectó la necesidad de redactar nuevos documentos que dieran respuesta a las exigencias de la norma.

Se establecieron unas pautas generales para la redacción de todos los documentos, ya que esto beneficiaba tanto a la empresa en la que se iba a implantar lo norma, como a la empresa asesora-consultora. A la empresa que quería certificarse en esta norma, esta documentación le serviría como base para implantar otros sistemas de gestión. Además, a la empresa asesora-consultora el sistematizar y simplificar la elaboración de

documentación le facilitará la implantación de diferentes sistemas de gestión en otras empresas.

El asesor tuvo que ser muy minucioso y perfeccionista en el proceso de implantación, pero además capaz de transmitir las nuevas ideas y conceptos a los componentes de la empresa ya que son ellos los que desde la implantación trabajarán diariamente con los nuevos protocolos y documentos elaborados. Por ello, el asesor-consultor se centró en que la documentación estuviera elaborada de tal forma que fuera fácil de comprender por aquellos a los que atañe.

El trabajo diario del asesor-consultor en la empresa durante el proceso de implantación, le hizo ver la necesidad de introducir gradualmente las modificaciones pertinentes que afectaban a los empleados para mejorar sus hábitos de trabajo. Todos estos cambios, requirieron tiempo e implicación por parte de todos, sobretodo de la gerencia.

La empresa es consciente de que un correcto cumplimiento del sistema de gestión implantado redundará no solo en un beneficio económico, si no además en la mejora de la gestión y ambiente de trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A Isabel Escriche y Vicente Verdú por darme una gran oportunidad y su confianza. A Ángel Sebastián por ser un gran compañero de trabajo. Y a mi familia por apoyarme durante todo el camino, así como, a todas las personas que han aportado algo positivo a mi vida.

BIBLIOGRAFÍA

Asesoramiento Integrado de Fincas. Módulo Integrado para Todo Tipo de Finca- Módulo Base para Cultivos- Frutas y Hortalizas. Versión 5.0. En español 2015. GLOBAL G.A.P.

Corman, E. Alabort, P., Girona, F. 2012 Guía de prácticas correctas de higiene del sector hortofrutícola. Ed. Federació Cooperatives agro-alimentàries de la Comunitat Valenciana.

Depósito de documentos de la FAO. Código internacional recomendado de prácticas-principios generales de higiene de los alimentos. [en línea] Dirección URL:< <http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s02.htm>>. [Consulta: agosto 2017].

Directiva 93/43/CEE del Consejo de 14 de junio de 1993 relativa a la higiene de los productos alimenticios. [en línea] Dirección URL:< <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31993L0043&from=ES>>. [Consulta: julio 2017]

Escriche, I., Domenech, E. El APPC, elemento clave para garantizar la Seguridad Alimentaria. Ed. UPV. Valencia. 2004

Escriche, I., Domenech, E. El autocontrol en el marco actual de la seguridad alimentaria. Ed. UPV. Valencia 2011. (41-48)

IFS International Featured Standards Dirección URL:<<https://www.ifs-certification.com/index.php/es/ifs>>. [Consulta: julio de 2017].

IFS Global Markets Food programa para el desarrollo y evaluación de la calidad e inocuidad alimentaria de los productos. Versión 2. 2017. Edición en español

Lista de requisitos de evaluación de acuerdo con la Lista de Verificación de GFSI Global Markets-Fabricación Versión 2. 2017. nº BA6 "Responsabilidad de la gerencia"



Real Decreto 2207/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios. [en línea] Dirección URL: <<https://www.boe.es/boe/dias/1996/02/27/pdfs/A07381-07386.pdf>>. [Consulta: julio 2017]

Reglamento N° 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad Alimentaria. [en línea] Dirección URL:< <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002R0178:20080325:ES:PDF>>. [Consulta: julio 2017]

Reglamento N° 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios. [en línea] Dirección URL:<<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:139:0001:0054:es:PDF>>. [Consulta: julio 2017]

Requisitos previos del sistema de APPCC: seguridad alimentaria. Alcázar de San Juan, Ciudad Real: UCAMAN Cooperativas Agrarias. 2009. (4-5)

Serra, J.A., Fernández, I. Calidad y seguridad en el sector agroalimentario. Ed. UPV. Valencia. 2010. (137-139) (330-336)