

Conclusiones:



1.- En la actualidad existe la tendencia a orientar la planificación empresarial hacia una diferenciación marcada por la calidad.

2.- Dependiendo de los objetivos estratégicos de la empresa, se establecerá un sistema de gestión de la calidad, así como, los protocolos necesarios según nuestros productos, para adquirir un certificado u otro.

Conclusiones:

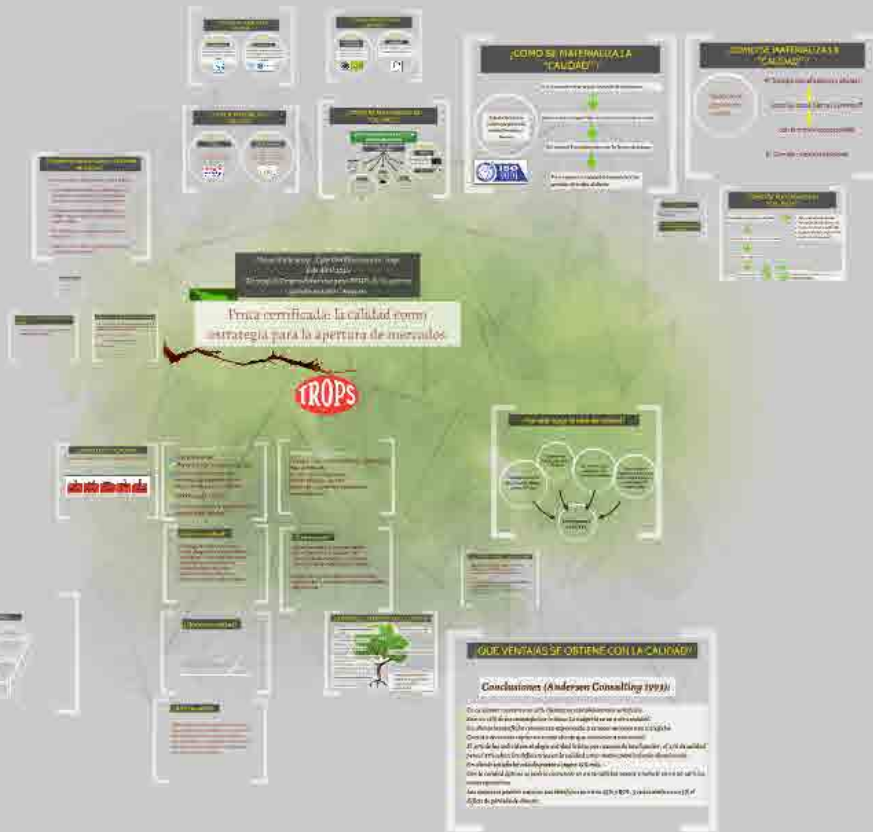


3.- En el sector agroalimentario, y concretamente en la fruta subtropical, las grandes superficies comerciales europeas (LIDL, SAINSBURY, TESCO, ALDI, M&S, BAKKER, REWE, ALDI...) reclaman más de un 60% de fruta certificada bajo lo estándares más ampliamente extendidos: GLOBAL GAP, TESCO, GLOBAL GAP-GRASP, F&F, AH.

Conclusiones:



4.- La calidad pasa de ser un lujo a una estrategia vital para la empresa. REQUISITO IMPRESCINDIBLE PARA ENTRAR A COMPETIR EN EL MERCADO.



Gracias por su atención.



Agradecimientos:
Dpto. Tropes y especialmente a mi compañero de trabajo Javier Ruiz

*Nieves Westendorp . Dpto. Certificaciones de Trops
8 de Abril 2016*

*Worshop de Emprendedurismo para PYMEs de los sectores
agroalimentario y pesquero*



Fruta certificada: la calidad como estrategia para la apertura de mercados



Términos comunes entre nosotros:

- **Calidad y Sistema de Gestión de Calidad(SGC)**
- **Fruta certificada**
- **Buenas prácticas agrícolas**
- **Buenas prácticas sociales**
- **Auditorías, organismos autorizados, homologaciones...**

Términos comunes entre nosotros:

- ¿Qué es la calidad?
- ¿Por qué surge la idea de calidad?
- ¿Qué ventajas tienen las empresas que presentan un sistema entorno a la calidad?
- ¿Dónde llega la calidad?
- ¿Cómo podemos "materializar" el concepto de "calidad"?

¿Qué es la calidad?

- Término que ha evolucionado desde ser un "desvío" en la "calidad" del producto hasta considerar a todos los miembros de la empresa responsables.
- Dentro del término calidad podemos definir "calidad total" o dar un paso más hacia "modelos de excelencia"

¿Qué es la calidad?



LA CALIDAD NECESITA DE

La participación de
todos sus miembros

LA CALIDAD HAY QUE

Orientarla a la rentabilidad a largo
plazo a través de la satisfacción del
cliente.

LA CALIDAD PROPORCIONA

Beneficios a todos los
miembros de la organización

LA CALIDAD SE BASA

En la gestión de todos los
procesos de la organización

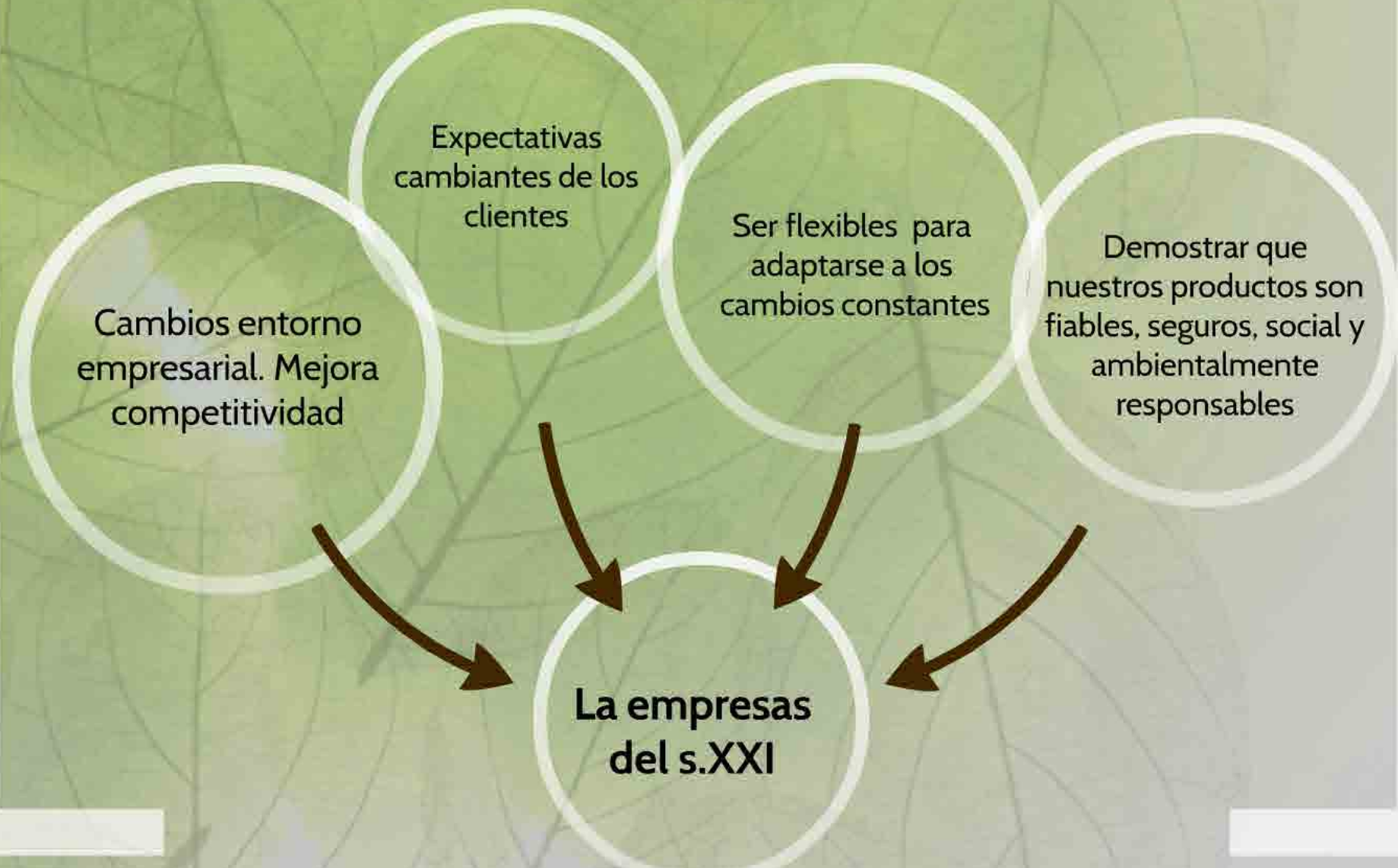
EN DEFINITIVA, LA CALIDAD NOS PERMITE

Conocer "qué hay que mejorar" y
"cómo hacerlo"

¿Qué es la calidad?

- Estrategia que busca garantizar a medio y largo plazo la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización, optimizando su competitividad mediante la satisfacción de los clientes y la eficiencia económica de la empresa.

¿Por qué surge la idea de calidad?



¿QUÉ VENTAJAS SE OBTIENE CON LA CALIDAD?

- *Mejora la imagen de los productos y servicios*

- *Disminuyen errores, trabajo extra y material de desecho.*

- *Genera servicios mejorados*

- *Aumenta la diferenciación*

- *En los clientes se mejora el valor añadido de los servicios*

- *Dinamiza la estructura interna*

- *Conseguir lealtad de los clientes.*

- *Incrementa la rentabilidad financiera*

- *Aumentan las ventas*

- *Aumenta su participación, motivación y satisfacción del empleado. Aumenta productividad.*



¿QUÉ VENTAJAS SE OBTIENE CON LA CALIDAD?

Conclusiones (Andersen Consulting 1993):

- *En cualquier momento un 25% clientes no está plenamente satisfecho.*
- *Sólo un 16% de los insatisfechos lo dicen La mayoría se va a otra entidad.*
- *Un cliente insatisfecho comenta su experiencia tres veces más que uno satisfecho*
- *Cuesta 5 veces más captar un nuevo cliente que mantener a uno actual.*
- *El 39% de los individuos al elegir entidad lo hizo por razones de localización , el 31% de calidad pero el 51% aduce las deficiencias en la calidad como motivo para haberla abandonado.*
- *Un cliente satisfecho está dispuesto a pagar 15% más.*
- *Con la calidad óptima se podría aumentar en un 10-30% las ventas y reducir en un 25-40 % los costes operativos.*
- *Las empresas pueden mejorar sus beneficios entre un 25% y 85% , y reduciendo en un 5% el déficit de pérdida de clientes.*

Términos comunes entre nosotros:

- ¿Qué es la calidad?
- ¿Por qué surge la idea de calidad?
- ¿Qué ventajas tienen las empresas que presentan un sistema entorno a la calidad?
- ¿Dónde llega la calidad?
- ¿Cómo podemos "materializar" el concepto de "calidad"?

¿DONDE LLEGA LA CALIDAD ?

A toda la cadena de valor agroalimentaria:



agricultor



proveedor



distribuidor



cliente



consumidor

¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

El instrumento necesario para la gestión de las empresas



Donde se van a integrar todos los procesos que se llevan a cabo



Se realizan Procedimientos con la forma de actuar



Para mejorar la calidad del producto y los servicios ofrecidos al cliente

*Establecimiento de
Sistema de gestión de
calidad basados en
Normas*



¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

Desarrollo e implantación de SGC



- 1.- Detección situación inicial*
- 2.- Formación de todo el personal*
- 3.- Redacción del Manual de SGC*
- 5.- Seguimiento de la implantación*
- 6.- Auditoría interna previa*



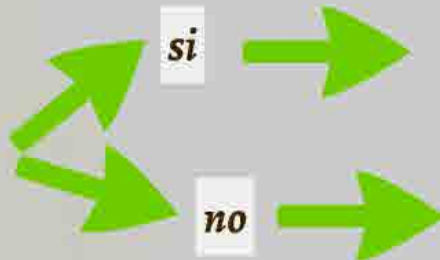
Solicitud a la entidad de certificación seleccionada



Auditoría certificación



Acciones correctoras



si

no

CERTIFICACIÓN

Petición de nuevas acciones correctoras.

NO CERTIFICACIÓN

¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

Es decir, ya no sólo es producir una fruta o verdura:

"Es demostrar mediante actuaciones concretas y documentación específica que se hace bien"

¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

CERTIFICACIONES PARA EL SECTOR AGROALIMENTARIO

REQUISITOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

INDUSTRIA
ISO 22000

El estándar ISO 22000 es un estándar internacional que especifica los requisitos para establecer un sistema de gestión de la seguridad alimentaria que asegure la calidad y la seguridad de los alimentos.



INDUSTRIA
PROTOCOLOS BRC Y BRC-IOP

Creada en el Reino Unido pero con distribución internacional es una de los protocolos más extendidos.

La mayor parte de los supermercados y clientes de marca británicos y europeos, únicamente incluyen en su cadena de suministro a proveedores certificados según la norma global BRC para la seguridad de los alimentos.

El protocolo mundial de seguridad alimentaria tiene como objetivo asegurar que los proveedores cumplen con unos requisitos que garantizan la seguridad de sus alimentos.



INDUSTRIA
PROTOCOLO IFS
International Food Standard

Es un protocolo global creado para desarrollar gestión de la seguridad alimentaria. Incluye un proceso de apoyo y herramientas que permiten cumplir con los requisitos de la legislación vigente.



INDUSTRIA
ESQUEMA FSSC 2200

Aplicación de ISO 22000 - programa de certificación en la Industria Agroalimentaria.



INDUSTRIA - PRODUCCION PRIMARIA
PROTOCOLO GLOBAL GAP

GLOBAL GAP es un programa privado de certificación creado por 24 grandes cadenas de supermercados que operan en diferentes países de Europa Occidental.



Desarrollando una única norma de BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS, que abarque la globalidad de la producción.



INDUSTRIA

ISO 22000

La norma UNE-EN ISO 22000 especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta como de consumo final.



INDUSTRIA

PROTOCOLOS BRC Y BRC-IOP

Creada en el Reino unido pero con distribución internacional es una de los protocolos más extendidos.

La mayor parte de los minoristas y dueños de marca británicos, y europeos únicamente incluyen en su cadena de suministro a proveedores certificados según la norma global BRC para la seguridad de los alimentos

El protocolo mundial de seguridad alimentaria tiene como objetivo asegurar que los proveedores cumplen con unos requisitos que garantizan la salubridad de sus alimentos.



Es un protocolo pr
desarrollada por lo
alemanes, frances
propósito de ayud
a que suministren
conforme a las esp
legislación vigente



INDUSTRIA

PROTOCOLO IFS

International Food Standard

Es un protocolo privado técnico desarrollada por los distribuidores alemanes, franceses e italianos con el propósito de ayudar a los proveedores a que suministren productos seguros conforme a las especificaciones y a la legislación vigente.



ernacional

INDUSTRIA

ESQUEMA FSSC 2200

Aplicación de ISO 22000 + programas de Prerrequisitos en la Industria Agroalimentaria

Esquema basado en las Normas UNE-EN ISO 22000 y BSI PAS 220

Asegurar la inocuidad de los alimentos para los sectores de procesamiento de productos perecederos animales y vegetales, procesamiento de productos estables a temperatura ambiente y fabricantes de productos (bio)químicos para la industria alimentaria.



FSSC 22000

AD

INDUSTRIA + PRODUCCIÓN PRIMARIA

PROTOCOLO GLOBAL GAP

GLOBAL GAP es un programa privado de certificación creado por 24 grandes cadenas de supermercados que operan en diferentes países de Europa Occidental.



Desarrollando una única norma de BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS, que abarque la globalidad de la producción



INDUSTRIA

ESQUEMA FSSC
2200

¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

CERTIFICACIONES PARA EL SECTOR AGROALIMENTARIO

REQUISITOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

INDUSTRIA
ISO 22000

El estándar ISO 22000 es un estándar internacional que especifica los requisitos para establecer un sistema de gestión de seguridad alimentaria que asegure la calidad y seguridad de los alimentos.



INDUSTRIA
PROTOCOLOS BRC Y BRC-IOP

Creada en el Reino Unido pero con distribución internacional es una de los protocolos más extendidos.

La mayor parte de los supermercados y tiendas de marcas británicas y europeas, únicamente incluyen en su cadena de suministro a proveedores certificados según la norma global BRC para la seguridad de los alimentos.

El protocolo mundial de seguridad alimentaria tiene como objetivo asegurar que los proveedores cumplen con unos requisitos que garantizan la seguridad de sus alimentos.



INDUSTRIA
PROTOCOLO IFS
International Food Standard

Es un protocolo global creado para desarrollar gestión de seguridad alimentaria, basado en el enfoque de los requisitos de seguridad alimentaria que garantiza cumplimiento a los requisitos de la legislación vigente.



INDUSTRIA
ESQUEMA FSSC 2200

Aplicación de ISO 22000 - programa de certificación en la Industria Agroalimentaria.



INDUSTRIA - PRODUCCION PRIMARIA
PROTOCOLO GLOBAL GAP

GLOBAL GAP es un programa privado de certificación creado por 24 grandes cadenas de supermercados que operan en diferentes países de Europa Occidental.



Desarrollando una única norma de BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS, que abarque la globalidad de la producción.



¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

TESCO

Protocolo de calidad basada en la seguridad alimentaria necesario para acceder a la cadena multinacional de venta con sede en Reino Unido.



INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

FIELD TO FORK

Requisito necesario para los productores que quieran suministrar a la cadena de supermercados británicos Marks and Spencer. Basado en BPA y respeto medio ambiente



¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

MODULO GRASP

Grasp módulo adjunto a GLOBAL GAP basado en las buenas prácticas sociales.



INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

ALBERT HEIJN

Protocolo de calidad de buenas prácticas agrícolas necesario para acceder a la cadena de supermercados más extendida en Holanda.



¿COMO SE MATERIALIZA LA "CALIDAD" ?

INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

CERTIFICADOS
ECOLÓGICOS

Protocolo de calidad que marca las directrices para la producción orgánica de los productos.



INDUSTRIA +
PRODUCCIÓN PRIMARIA

BIOSUISE

Protocolo de calidad necesario par a acceder al mercado Suizo.



Conclusiones:



1.- En la actualidad existe la tendencia a orientar la planificación empresarial hacia una diferenciación marcada por la calidad.

2.- Dependiendo de los objetivos estratégicos de la empresa, se establecerá un sistema de gestión de la calidad, así como, los protocolos necesarios según nuestros productos, para adquirir un certificado u otro.

Conclusiones:



3.- En el sector agroalimentario , y concretamente en la fruta subtropical, las grandes superficies comerciales europeas (LIDL, SAINSBURY, TESCO, ALDI, M&S, BAKKER, REWE, ALDI...) reclaman más de un 60% de fruta certificada bajo lo estándares más ampliamente extendidos: GLOBAL GAP, TESCO , GLOBAL GAP-GRASP, F2F,AH.

Conclusiones:



4.-La calidad pasa de ser un lujo a una estrategia vital para la empresa. REQUISITO IMPRESCINDIBLE PARA ENTRAR A COMPETIR EN EL MERCADO.



Gracias por su atención.



Agradecimientos:

Dpto. Trops y especialmente a mi compañero de trabajo Javier Ruiz