

Normalización y certificación, dos vías de mejora del sector hortofrutícola

Establecen las pautas para elaborar productos de calidad, garantizando al consumidor que sus exigencias son satisfechas

Las empresas del sector productivo hortícola tienen dos vías para satisfacer las nuevas necesidades del mercado. En primer lugar, la normalización permite establecer las pautas a seguir para obtener un producto de calidad comercial que se adecue a las exigencias del consumidor. En segundo lugar, la certificación permite asegurar que un producto y/o empresa cumplen todos los requisitos incluidos en una determinada norma, garantizando al consumidor que sus exigencias son satisfechas y que puede darle su confianza a la hora de comprar el producto.

Honoré M. N.¹ y Molina F. D.²

¹ Dpto. Calidad, AECOSUR, S.L.

² Dpto. Ingeniería Rural, Universidad de Almería

Actualmente las empresas tanto productoras como comercializadoras vinculadas a la horticultura sufren una creciente presión por parte de los mercados a los cuales se dirigen. Así, los consumidores demandan un producto fresco, sano, que llegue a su cesta en las mejores condiciones posibles. Pero su demanda no sólo se basa en las cualidades del producto final que compra, sino que asocia estos factores a otros relacionados con el proceso productivo, como son mantener el campo más limpio, proporcionar una formación a las personas que manipulan y entran en contacto con el producto y

unas condiciones de trabajo adecuadas, que aseguren su bienestar y una agricultura sostenible.

Estas exigencias afectan a toda la cadena de producción y a las redes de comercialización del producto. Estamos frente a un consumidor cada vez más exigente, en contraste con lo que ocurría tradicionalmente cuando el consumidor quería simplemente un buen producto, bonito y barato sin preocuparse por la forma en la que se obtenía dicho bien. Esta nueva necesidad en el consumidor ha surgido como respuesta a problemas ligados con la seguridad alimentaria y el deterioro del entorno, que en la agricultura originaria simplemente no existían, porque entonces era realmente ecológica, es decir, completamente integrada en el medio ambiente en el que se desarrollaba.

Ante esta creciente demanda del consumidor, las empresas del sector productivo hortícola tienen dos vías mediante las que pueden satisfacer las nuevas necesidades del mercado. En primer lugar la normalización permite establecer las pautas que se deben seguir para obtener un producto de calidad comercial que se adecue a las exigencias del consumidor. En segundo lugar, la certificación permite asegurar que un producto y/o una empresa cumplen todos los requisitos incluidos en una determinada norma, garantizando al consumidor que sus exigencias son satisfechas y que puede darle su confianza a la hora de comprar el producto.

La calidad del producto

Las primeras normas que ha de cumplir un producto son los reglamentos y directivas de ámbito comunitario sobre comercialización de frutas y hortalizas, que hacen referencia a las diferentes clasificaciones del producto, en cuanto a variedades, calibres y categorías. Se establece un primer referente de calidad del producto en función de su tamaño, de la presencia de daños físicos, enfermedades, malformaciones, homogeneidad de color o estado de madurez. Estos parámetros determinan el mínimo nivel de calidad para poder comercializar un determinado producto dentro de una categoría. Esta normalización del producto surge como respuesta a la necesidad de establecer unos patrones de calidad iguales en todos los países del ámbito de la Comunidad Económica Europea que faciliten las transacciones comerciales internacionales.

Otro motivo por el que es necesario normalizar los productos es por la inversión del proceso de selección desde el destino al origen. Antiguamente el control de calidad y el proceso de selección de los productos los realizaba el propio consumidor, que iba al mercado y podía escoger pieza por pieza los alimentos que iba a consumir. Este proceso resulta cada vez más difícil porque el consumidor actual dispone de menos tiempo y de más dinero, en términos relativos al precio de los productos agroalimentarios,



Caja destinada a la exportación con pimientos de tres colores.

por lo que prefiere comprar un producto previamente seleccionado y clasificado.

El segundo grupo de normas que afectan al sector hortofrutícola son aquellas de carácter voluntario surgidas de esta nueva demanda del consumidor, en las que ya no sólo se hace referencia a la homogeneidad, estado y aspecto del producto, sino que se involucra toda la cadena productiva que lleva asociada. Dentro de estas normas se encuentra el Protocolo de Buenas Prácticas Agrícolas EUREPGAP, desarrollado por iniciativa de las empresas distribuidoras europeas integradas en la organización EUREP (Euro-Retailer Produce Working Group), para los productos hortofrutícolas destinados a la exportación. En este protocolo se recogen un conjunto de principios, normas y recomendaciones técnicas aplicables a las diversas etapas de la producción agrícola destinadas a demostrar el compromiso de los productores por mantener la confianza del consumidor en la calidad y seguridad del producto, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos naturales y minimizar su impacto ambiental, disminuir la utilización de pesticidas y garantizar la seguridad del trabajador. En el ámbito nacional también se han creado las normas para la certificación de hortalizas UNE 155001, que al igual que la anterior son voluntarias y están enfocadas a la exportación de los productos hortofrutícolas.

Las normas de calidad de productos tienen entre uno de sus principales requisitos garantizar que no se supera ninguno de los Límites Máximos de Residuos (LMR) para asegurar su salubridad. La trazabilidad es otro de los principales requisitos exigidos por

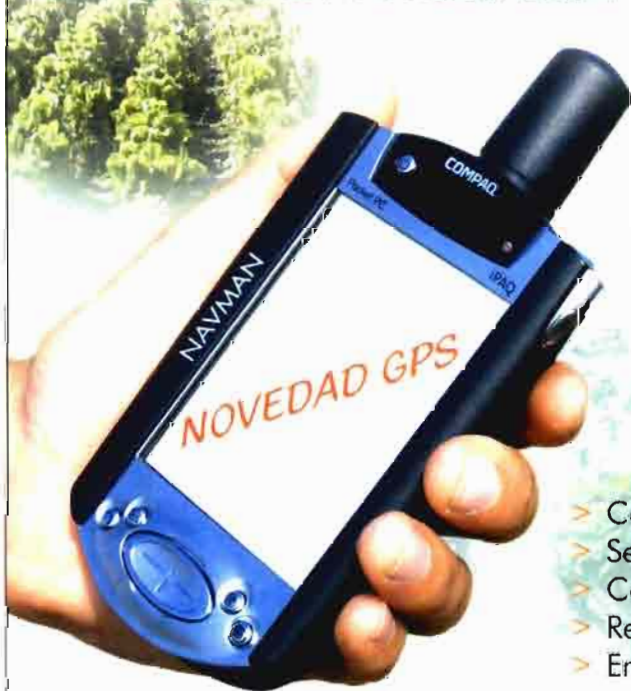
las normas de calidad, según las cuales el proveedor debe establecer y mantener al día procedimientos para la identificación de sus productos durante todas las fases de producción, transporte y comercialización (Lamprecht, 1995).

De igual manera, la exigencia de controlar de forma íntegra todo el proceso de producción de los alimentos agrícolas ha llevado a las Administraciones autonómicas a su regulación mediante decretos sobre producción integrada que aseguran que los productos responden a los requisitos de calidad integral (medioambiental, laboral, social y alimentaria). Actualmente el sector está intentando acordar con el Ministerio de Agricultura y las comunidades autónomas la unificación normativa que permita obtener una regulación básica y armonizada. De esta forma se podrían certificar las hortalizas obtenidas mediante producción integrada con una garantía nacional homogénea que facilite su reconocimiento en el exterior y la exportación de estos productos.

Por otro lado, el Real Decreto 2207/1995 (Normas de Higiene Relativas a los Productos Alimenticios) obliga a toda industria agroalimentaria a tener un sistema de control de puntos críticos (APPCC) para la planificación de la calidad sanitaria de los alimentos, que garantice la identificación, valoración y control de los riesgos microbiológicos.

En último término se encuentran las normas particulares de las cadenas mayoristas de comercialización (**figura 1**), que definen parámetros de calidad intrínsecos de los productos como pueden ser variedades específicas, coloraciones particulares, presentaciones en mallas, barquetas de poliestireno, y cualquier

SAMARGEN : PROGRAMAS INFORMÁTICOS PARA LA GESTIÓN AGRARIA



- > Costes de producción por parcela, variedad, planta,...
- > Seguimiento técnico de cultivos : Trazabilidad, P.I, Eurep gap,...
- > Control de almacén: compras, consumos, stocks,
- > Recogida de datos en campo: Agri-Pocket,
- > Enlace: planos, contabilidad, facturación.



FIGURA 1.

Normas de calidad exigidas por una cadena comercializadora para la recolección de tomate expuestas en el interior de un invernadero.



otro requisito que permita obtener un mayor rendimiento del producto y una mayor satisfacción de los clientes más exigentes.

La calidad en la empresa

De forma paralela a las normas de productos, se han implantado en el sector hortofrutícola las normas ISO 9001:2000, que establecen la forma en que cada empresa debe organizarse y gestionar sus recursos para asegurar la completa satisfacción de los requisitos del cliente. Para ello, la empresa debe establecer las diferentes responsabilidades que conducen a esa satisfacción del cliente y el modo en el que se deben analizar los procesos de generación del producto y la forma en la que se han de adoptar las medidas correctoras que subsanen los errores. Uno de los principales requisitos que exige la norma ISO 9001 es el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a la actividad empresarial en la que se trabaja. Por ello, para poder implantar un sistema de calidad en las empresas hortofrutícolas, es necesario cumplir con aquellas normas de obligado cumplimiento que afectan a los productos agrícolas.

Un sistema de calidad es una herramienta de gestión, y no sólo un objetivo comercial y publicitario, que consiste en la organización, las responsabilidades, la documentación, los procesos y los recursos empleados para lograr, mantener y mejorar la cali-

dad de los productos, servicios y decisiones que se derivan del proceso de producción de una empresa (Hoyle, 1996). Toda empresa tiene su propia forma de proceder, que en el caso de las PYME del sector hortofrutícola, como semilleros y pequeñas empresas comercializadoras, es posible que sea lo suficientemente eficaz, pero normalmente algo informal y, sin duda, no documentado. En este caso el objetivo de los sistemas de calidad es analizar la forma de trabajar de la empresa, plasmarlo por escrito y registrar los resultados para mostrar que las acciones se realizan correctamente (AFNOR, 1997).

Junto a la norma ISO 9000, algunas empresas hortofrutícolas también están implantando sistemas de gestión medioambiental que permiten controlar las actividades, los productos y los procesos que causan, o podrían causar, impactos medioambientales, y así minimizarlos mediante sus operaciones (Roberts y Robinson, 1998).

En el proceso de implantación de cualquier norma se consume mucho tiempo y energía que a veces puede parecer perdido inútilmente, puesto que la mejora que se obtiene suele ser a medio y largo plazo. Uno de los resultados más importantes de implantar un sistema de calidad es que el funcionamiento de la empresa a medio plazo es menos errático y menos sensible a los cambios en los requerimientos de los clientes o de la propia organización (Hoyle, 1999).

Por otro lado, la certificación está encaminada a asegurar al consumidor que el empresario ha verificado todo lo necesario en su empresa para producir adecuadamente y acorde a la legislación vigente o a ciertas normas internacionalmente reconocidas. Así, las empresas hortofrutícolas se encuentran ante un gran número de normas de sistemas de control de puntos críticos (APPCC), normas UNE 155001:2002 de Producción controlada de Hortalizas para consumo en fresco, de Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001:1996, normas de Responsabilidad Social SA8000, de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 para alcanzar la satisfacción del cliente, normas de Buenas Prácticas Agrícolas EUREPGAP y los modelos de excelencia ISO 9004-2:1991 de Gestión de la Calidad y Elementos de los Sistemas de Calidad.

El proceso de certificación

El principal problema que tienen por tanto las empresas es saber cuál es la certificación adecuada para su actividad y que en último término le permitirá aumentar sus beneficios. En general, el proceso que se debe seguir para alcanzar la obtención de una certificación es básicamente el mismo, independientemente de la norma que se esté implantando.

En el diagrama de flujo de la **figura 2** se han representado de forma esquemática los diferentes pasos a seguir para obtener una certificación en concreto.

La primera obligación de una empresa para obtener cualquier tipo de certificación es la de evidenciar los procesos de la empresa implicados en la certificación del producto o de la empresa. Ésta debe desarrollar una serie de documentos como manuales de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros, planes de control de procesos, fichas técnicas, fichas de producto, etc. en las cuales se reflejan todos los aspectos de la actividad empresarial.

Después de haber definido el organigrama de la empresa y las fichas de cada puesto de trabajo y de haber detectado las necesidades, se procede a la formación del personal para capacitarlo



Señalamos el camino

Con frecuencia las empresas deben hacer uso de Organismos Evaluadores de la Conformidad (laboratorios, entidades de inspección y entidades de certificación). La decisión de adquirir dichos servicios supone un problema para la mayoría de las compañías, ya que en muchas ocasiones no disponen de personal competente para evaluar si el servicio que les ofrece alcanza la calidad requerida y si los resultados obtenidos serán reconocidos en el mercado internacional.

La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) tiene como objetivo la evaluación de la competencia técnica de los Organismos Evaluadores de la Conformidad facilitando, de esta forma, la toma de decisiones de la empresa en este terreno.

Los acuerdos multilaterales (MLA) firmados por ENAC, tanto a nivel europeo como mundial, garantizan la máxima aceptación de los resultados de los Organismos Evaluadores de la Conformidad en el mercado internacional.

Generamos confianza.

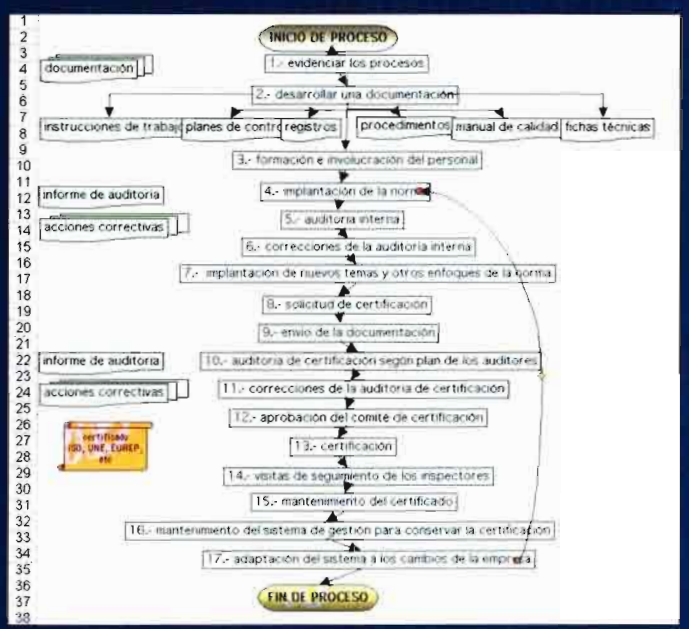

Entidad Nacional de Acreditación

www.enac.es

EXIJA ESTA MARCA EN SUS CERTIFICADOS

Trabaje con evaluadores acreditados como garantía de competencia técnica y reconocimiento internacional.



FIGURA 2.
Diagrama de flujo del proceso de certificación


a realizar su función, involucrándolo en la implantación de la norma en la empresa para asegurar el éxito de la certificación.

La implantación real de la norma se realiza de forma progresiva a través de sesiones de formación, explicaciones, charlas al personal, mediante el registro de todos los datos necesarios para reflejar el funcionamiento de la empresa y el control de los procesos que se realizan en ella. Antes de cualquier certificación, la empresa debe cuestionarse sobre la efectividad del sistema implantado y la eficacia de los controles que se llevan a cabo, realizando para ello una auditoría interna. Tras esta auditoría de calidad, se corrigen los fallos detectados, se establecen nuevos aspectos o se terminan de implantar ciertos apartados poco puestos en práctica.

Una vez corregidas las desviaciones encontradas en la auditoría interna, se solicita la certificación, a través de alguna de las múltiples entidades de certificación, que suelen ofrecer las mismas garantías, ya que todas ellas están reconocidas de igual forma para certificar una determinada norma. Mediante una auditoría externa los inspectores de la entidad certificadora comprueban de forma directa en la empresa que realmente ha implantado de forma correcta la norma y que posee la capacidad para corregir cualquier fallo del proceso de fabricación. Si los inspectores detectan algunos errores en la implantación, solicitarán que se corrijan los fallos detectados y se demuestre mediante la correspondiente documentación.

Según el plan de corrección propuesto por la empresa, el comité de certificación dará su aprobación, solicitará más pruebas o bien advertirá de una nueva visita a las instalaciones para comprobarlo (auditoría extraordinaria). En función de la solución adoptada, se concede la certificación de la norma una vez que se ha comprobado que la empresa pone todos los medios para corregir los fallos y mejorar sus procesos. Tras la aprobación definitiva, los auditores realizan visitas periódicas (generalmente una vez al año) para comprobar que la empresa sigue aplicando los requisitos de la norma y que ha realizado mejoras de su sistema. Estas

visitas permiten comprobar la efectividad del sistema de gestión y el mantenimiento de la norma en la empresa hasta la caducidad del certificado, tras la cual debe renovarse y reiniciarse todo el proceso de certificación. Entre dos renovaciones consecutivas de la certificación, los requisitos de la norma implantada en la empresa pueden ser revisados y modificados por el organismo que la creó (ISO, EUREP, Administración, etc.) o la empresa puede sufrir una evolución importante. Ante estas perspectivas, se debe adaptar la empresa y su sistema de gestión a estos cambios.

Evidentemente, esta representación general de los pasos que deben seguirse para la certificación de una empresa o de un producto puede variar sustancialmente según la norma o la empresa consideradas (PYME, delegación, franquicia, cooperativa, etc.). La duración del proceso también varía en función de la concienciación de la empresa, de sus medios y recursos y de la participación del conjunto de trabajadores durante su implantación. La implicación activa de la dirección siempre ayuda a fomentar un ambiente confiado y seguro.

La normalización de productos tiende a disminuir el tiempo que el consumidor pierde en los centros de venta para escoger los productos que desea, y así ya no sólo la presentación de éstos se realiza en cajas de acuerdo a ciertas normas, sino que cada vez más se dispensan en pequeños envases con la cantidad e incluso la mezcla de productos que el comprador necesita para cocinar.

La certificación de las empresas hortofrutícolas ha de servir para conseguir un funcionamiento más eficiente de éstas y para certificar de cara al exterior que los productos agrícolas se obtienen de acuerdo con las exigencias del consumidor. La certificación debe reflejar el trabajo y el esfuerzo por mantener el campo limpio, realizar un uso razonado de productos fitosanitarios y buscar estrategias paralelas de lucha contra las plagas y enfermedades (uso de predadores naturales, sistemas adecuados de control climático, uso de mallas anti-insecto, etc.).

Del mismo modo, este proceso de normalización y certificación emprendido por el sector hortofrutícola debe permitir al agricultor obtener un incremento sustancial de los precios de sus productos, ya que cada vez debe cumplir más requisitos, adquirir más bienes de producción y mejorar instalaciones. En ocasiones, los agricultores se encuentran con enormes dificultades para obtener beneficios del valor que añaden a sus productos, y los precios en destino pueden subir de forma considerable sin que por ello varíen los precios en origen. Así, en el pasado mes de septiembre los productos hortícolas de Almería eran vendidos en Madrid por un precio que llegaba a ser hasta cinco veces superior al recibido por el agricultor, siendo mayor incluso al de venta en países tan lejanos como Alemania.

La mejor forma de defenderse ante las crecientes exigencias del mercado es la concentración de la oferta como se ha producido en la industria. Precisamente esta agrupación del sector productivo y comercializador ha de verse favorecida por la normalización y la certificación, ya que las empresas cada vez tienden a cumplir los mismos requisitos y a organizarse de forma similar. ■

BIBLIOGRAFÍA

Existe una amplia relación bibliográfica en nuestra redacción a disposición de los lectores.