



Calidad certificada y calidad comercial: estrategias de calidad en Anecoop

Dr. Benito Orihuel

Director Calidad, Anecoop S. Coop

Valencia 21/02/07



**Cooperativa líder en la
comercialización de frutas,
hortalizas frescas y vinos de España**



- **Cooperativa Agrícola de Segundo Grado**
- **Tiene 98 asociados**
- **Volumen de comercialización: 615.000 Tm**
- **Facturación: 400 millones de euros**
- **Comercialización de productos hortofrutícolas (Cítricos, frutas y hortalizas) y vinos**
- **Oficinas Centrales: Valencia**
- **Delegaciones: Almería, Murcia y Sevilla**

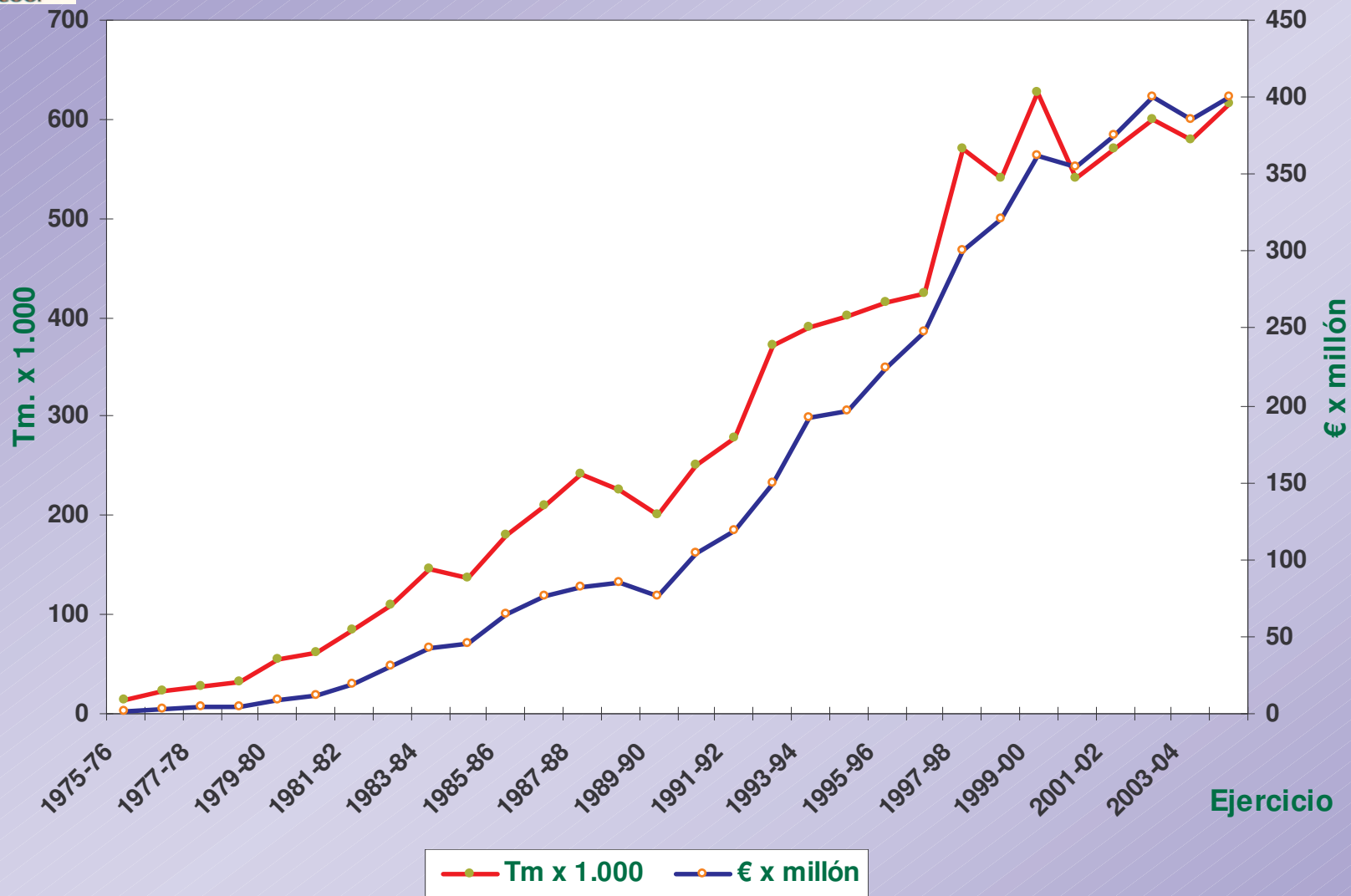
Datos Generales



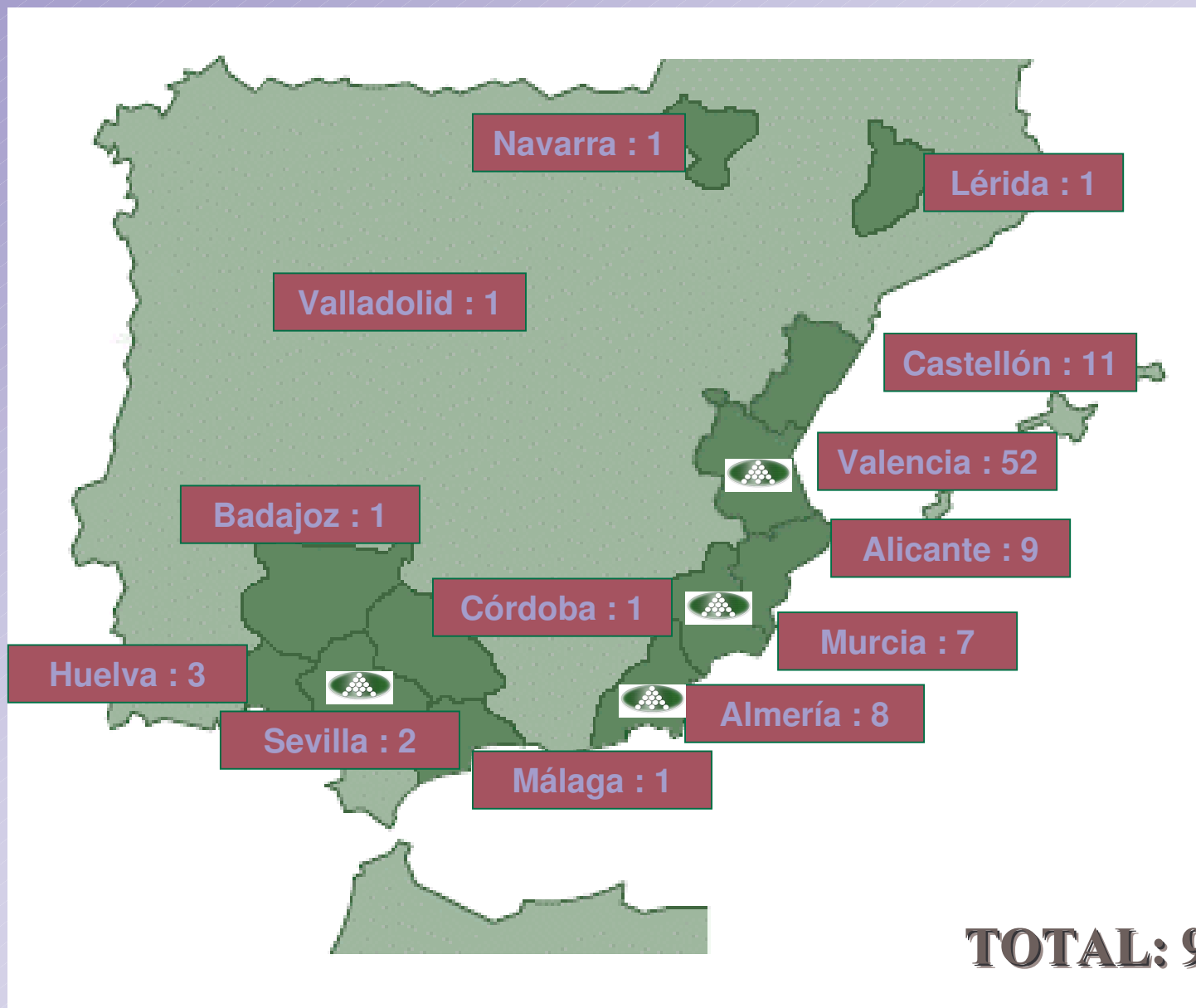
Concentrar progresivamente la oferta de las cooperativas

- **Diversificar dicha oferta, tanto en variedades como en período de comercialización, individualmente estacionalizada como consecuencia de los condicionantes marcados por los entornos locales o comarcales de las cooperativas de primer grado.**
- **Como consecuencia de los anteriores objetivos, poder ser, en mejores condiciones negociadoras, interlocutores válidos de la gran distribución.**
- **Potenciar, empresarial y económicamente, la actuación del cooperativismo mediante la adopción de iniciativas que complementen y potencien la producción y aprovechamiento de recursos.**

Principales Objetivos



Evolución de la comercialización (Campaña 04/05)



Los socios. Ubicación geográfica



¿Qué es Calidad?



Ofrecer las características adecuadas

Ofrecerlas sin fallos

“Doing the right things right”



Estrategias de calidad

- Construidas alrededor de los Referenciales – y estos suelen ser un requisito obligado por parte del cliente -.
 - ISO 9002,
 - EUREP GAP,
 - BRC,
 - IFS (International Food Standard),
 - etc
- El problema puede surgir cuando la norma y/o la certificadora contratada ponen poco énfasis en el concepto: ¿cómo?, ¿que mecanismos ha establecido la empresa para la consecución de la calidad?
- Para la consecución de la calidad se disponen de varios marcos conceptuales:
 - El ciclo de Deming / PDCA (Plan, Do, Check, Act)
 - La trilogía de Juran (Planificación + Control + Mejora)
 - El modelo EFQM, que incorpora muchos elementos de los anteriores.



Los distintos referenciales

<u>Referencial</u>	<u>Tipo</u>	<u>Observaciones</u>
ISO 9002	Sistema gestión	En retroceso en agroalimentación
BRC	Cumplimiento / Sistema gestión (pero en la vs. 4 se ha suprimido el ciclo de mejora)	Enfasis en seguridad alimentaria; supermercados ingleses, holandeses y escandinavos
IFS	Cumplimiento / Sistema gestión	Enfasis en seguridad alimentaria; supermercados alemanes y franceses
Eurep Gap	Cumplimiento	Enfasis en S. Alimentaria (control de residuos); supermercados europeos, empieza a tener importancia global



Los referenciales que Anecoop está implantando

naturane es un sistema de cumplimiento y gestión fué...

- **homologado a EUREP GAP “Fruit and vegetables” normative documents vs.2001. (18/7/01).**
- **homologado a EUREP GAP “Fruit and vegetables” normative documents vs.2004. (8/7/05).**

Impulso y consultoría para la implantación de BRC e IFS



La implantación de estos referenciales permite

- Cumplir con los requisitos al respecto de los clientes
- En general contribuyen a que la organización de la empresa mejore
- Certificar la empresa en el cumplimiento de demandas que consumidores y sociedad en general tienen:
 - medio ambiente
 - seguridad alimentaria
- Mejorar en calidad comercial



...y un comentario respecto a seguridad alimentaria

ONGs como Greenpeace – Alemania están “metiendo miedo” ahora resulta que Frutas y Hortalizas frescas son los alimentos que más peligro tienen para la salud de los consumidores por residuos, mayoritariamente dentro de la legalidad.





Tanto nosotros como las autoridades debemos reaccionar ante estas campañas denigratorias



DG Paola Testori-Coggi: Aviso el pasado 5/2/07 de la gravedad de promover LMRs, o límites microbiológicos, inferiores a la legislación europea realizando una declaración de que en consecuencia el alimento es así más seguro.

DG Robert Madelin: Ha realizado declaraciones similares



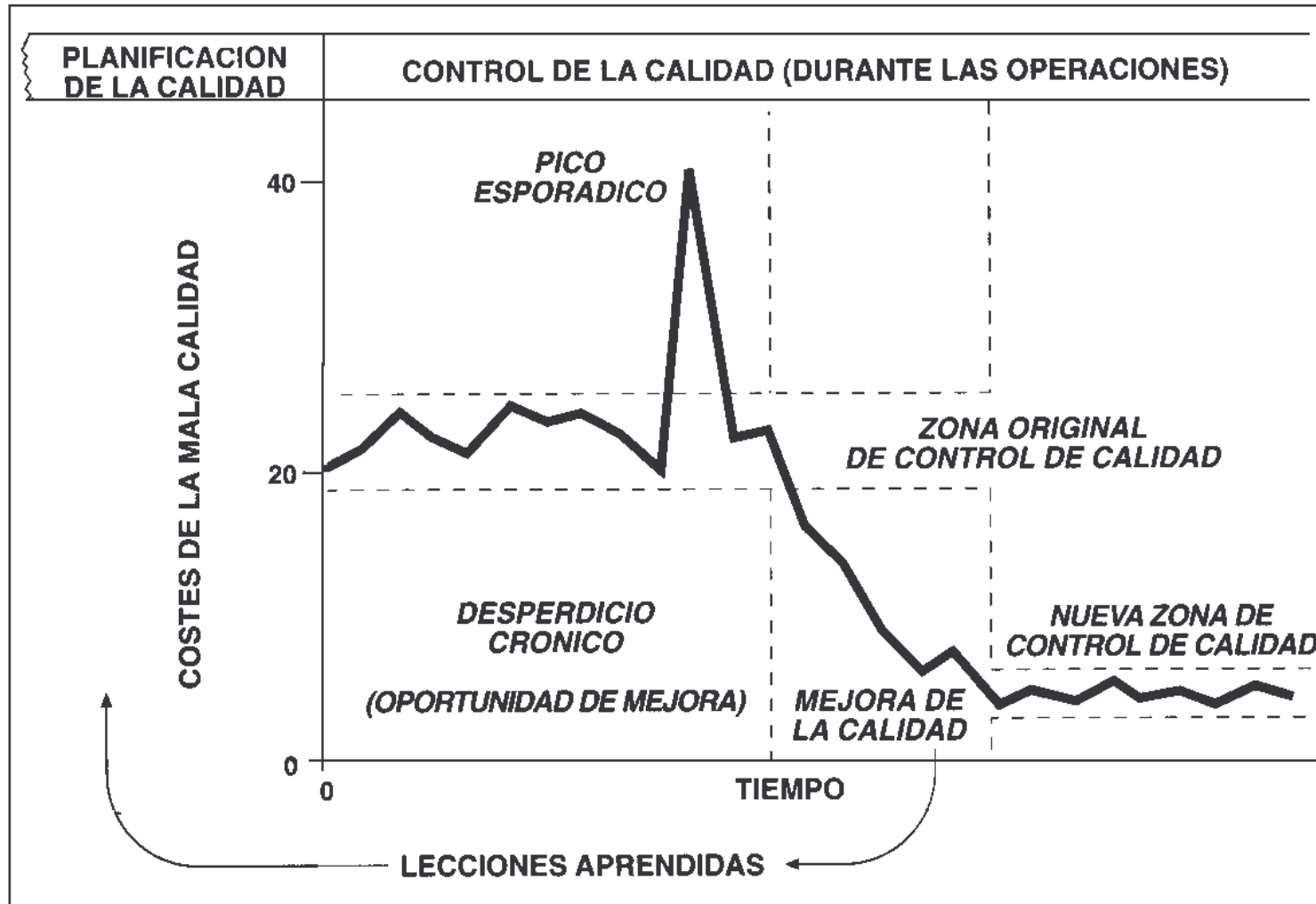
Sin embargo la implantación y certificación de los referenciales no suponen acciones de mejora de la calidad



Según los conceptos de Juran son más bien una actividad de planificación y control de calidad



La Trilogía de Juran

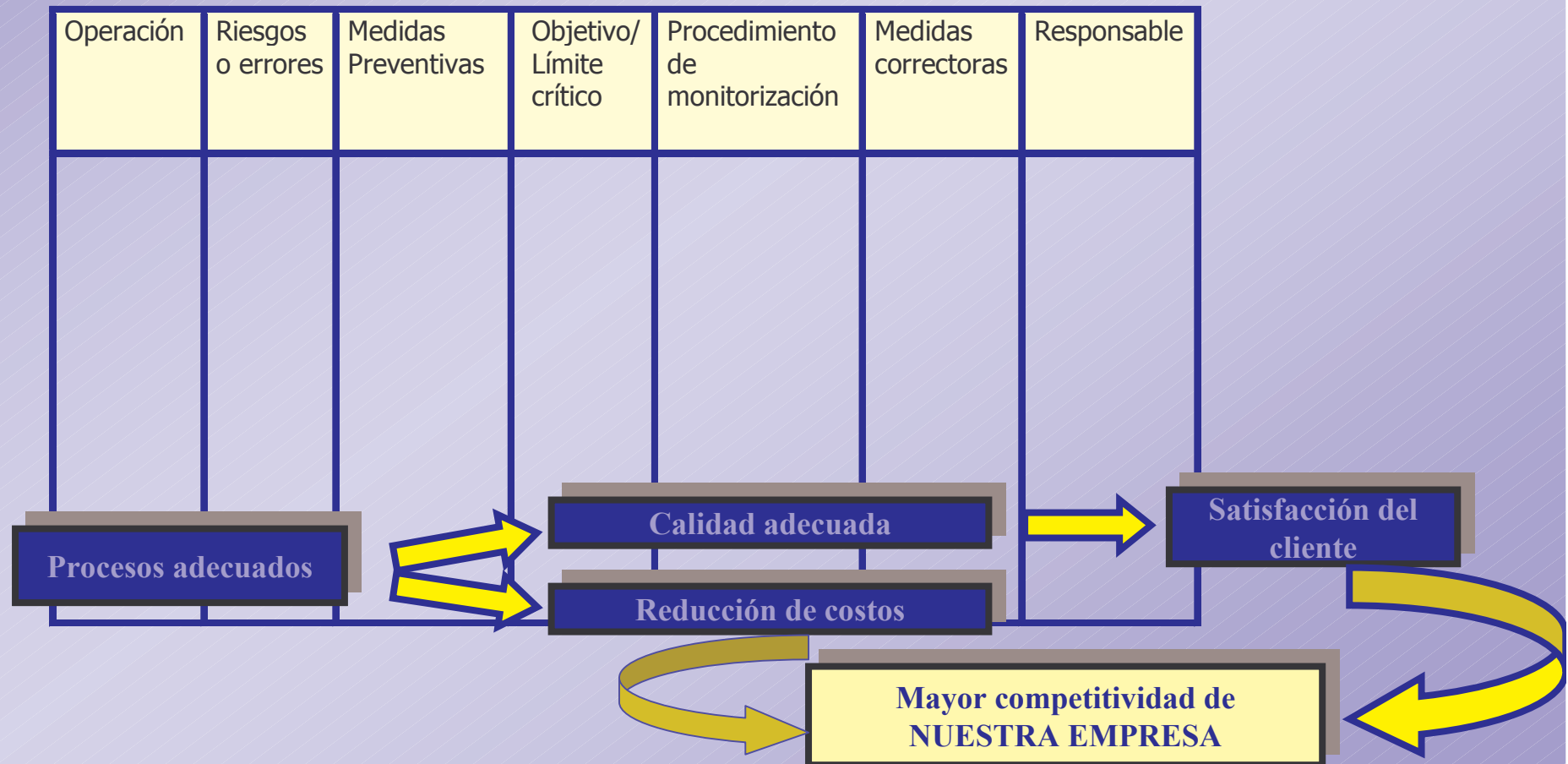


Proyectos de mejora de calidad → Seis Sigma



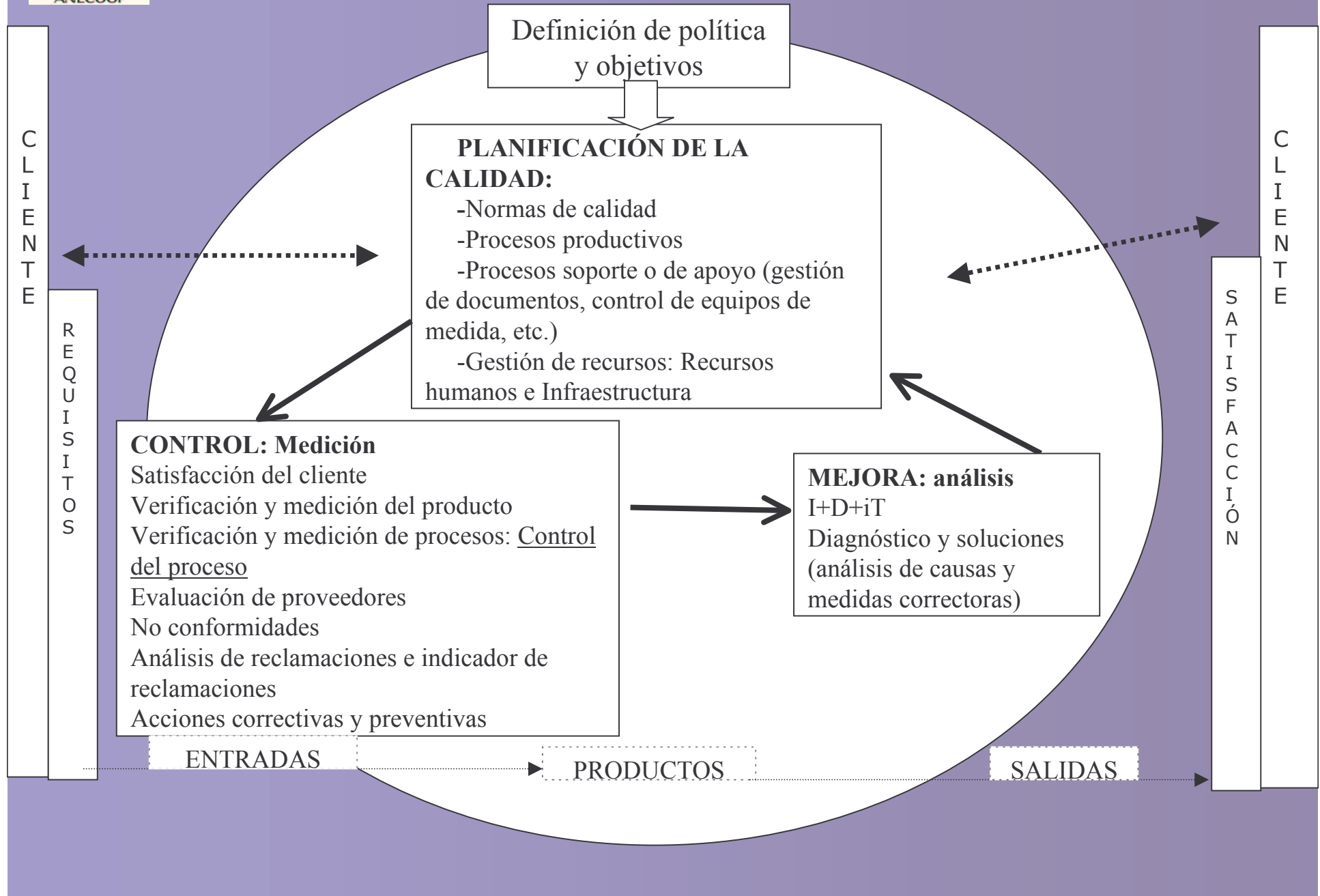
Ejemplo de plantilla que se usa para planificar un proceso y establecer su sistema de calidad

Las soluciones a los problemas de calidad y productividad pasan por organizar el trabajo, planificar cada una de las etapas que intervienen en la producción del producto que vendemos y realizar los controles necesarios para detectar y corregir los incidentes de calidad.





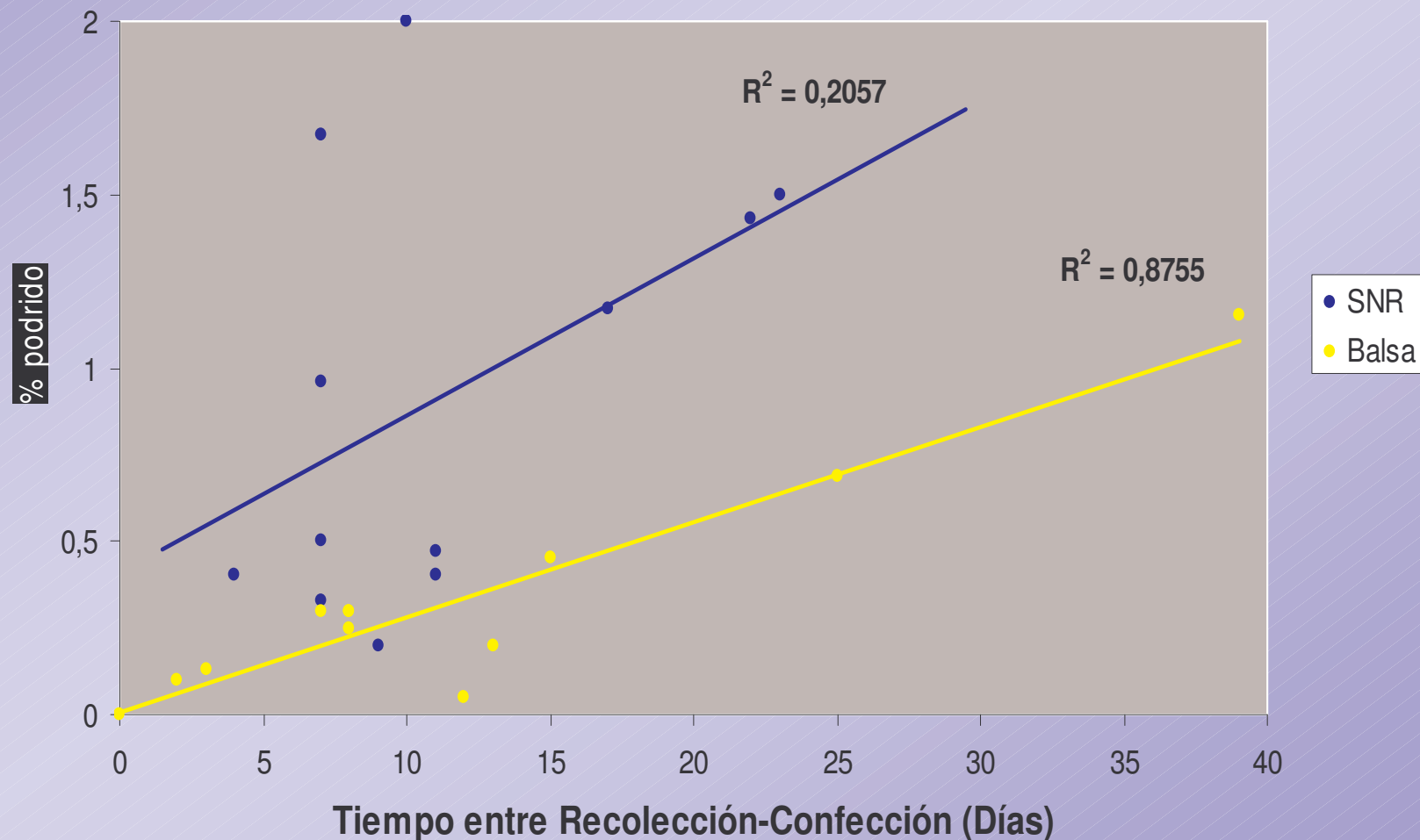
MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y CALIDAD





CONTROL DEL PODRIDO EN CLEMENTINAS EN PRECALIBRADO: SNR vs. BALSA

SNR: 2,000ppm IMZ ; Balsa: 300ppm IMZ
30-35°C; Datos desde Marisol a Hernandina





La Excelencia según la EFQM

"LAS ORGANIZACIONES VERDADERAMENTE EXCELENTES, SE MIDEN POR SU CAPACIDAD PARA ALCANZAR Y SOSTENER EN EL TIEMPO, RESULTADOS SOBRESALIENTES PARA SUS GRUPOS DE INTERÉS"© EFQM





El Modelo EFQM de Excelencia

Estructura. Criterios y ponderaciones





El Modelo EFQM. Criterios

Criterios Agentes Facilitadores. PROCESOS

PROCESOS

Las Organizaciones Excelentes **diseñan, gestionan y mejoran sus procesos** para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.



!Gracias por la atención;

