

## UNA NUEVA HERRAMIENTA PARA GARANTIZAR CALIDAD NACIONAL



LA CERTIFICACIÓN SE CONSTITUYE COMO UNA MODERNA HERRAMIENTA DE COMERCIALIZACIÓN CUANDO SIRVE AL PRODUCTOR PARA DIFERENCIAR SU ARTÍCULO DE SUS SIMILARES, DE COMUNICACIÓN CUANDO LE PERMITE AL CLIENTE DISTINGUIR EL PRODUCTO QUE DESEA DEL RESTO Y COMO INSTRUMENTO DE ÉTICA CUANDO ESTABLECE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA ENTRE EL PRODUCTOR Y EL CONSUMIDOR. A CONTINUACIÓN, UNA VISIÓN GENERAL DEL TEMA A TRATAR.

En el marco de la ISO 9004, se define a la Calidad como la "Totalidad de las características de un producto-servicio, que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias establecidas e implícitas de clientes y consumidores". Es decir, que la evolución del mercado internacional de bienes contempla que el foco, está en entender las necesidades de los clientes-consumidores y diseñar el producto-servicio de acuerdo a éstas.

### CUANTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Para la medición de la calidad en términos de cantidad, es necesario verificar el cumplimiento por parte de los productos-servicios de los requisitos legales y comerciales establecidos, evaluando la complacencia de lo que demanda el consumidor y demostrando que la producción esté en constante mejora de sus características.

Hasta acá, hablamos de productos y servicios en general. Pero, *¿cuál es la realidad del sector de la industria alimentaria?* Varios son los interrogantes, que iremos dilucidando durante el desarrollo de este artículo. Podemos comenzar planteándonos, *¿Qué sucede con los alimentos? ¿Qué significa que un alimento sea "de calidad"?*

Al respecto hay una clasificación aceptada internacionalmente:

**1\_ Calidad como reaseguro de inocuidad:** Se refiere a que el alimento, sea incapaz de producir un daño a la salud o a la vida. Esta calidad mínima es obligatoria para todos los productos alimenticios y está regulada en nuestro país a través del Código Alimentario Argentino (CAA), Reglamento MERCOSUR y reglamentos especiales para determinados tipos de alimentos.

También cabría preguntarnos *¿Cuándo un alimento es seguro?* Cuando se garantiza su inocuidad a través del control de toda la cadena, desde el campo hasta la mesa. *¿Cuándo no lo es?* Cuando se suman fallas a lo largo de la cadena agroalimentaria y como resultado se obtiene un producto diferente al deseado por el consumidor y por la misma empresa.

**2\_ Calidad nutricional:** Es la capacidad de un alimento de satisfacer las necesidades de los organismos en materia de energía y nutrientes, necesarios para asegurar una vida saludable y longeva.

**3\_ Calidad definida por atributos de valor:** Los atributos de valor son aquellas necesidades de los consumidores, que esperan ser complacidas por los alimentos y que están más allá de lo cumplimentado con la seguridad y

la calidad nutricional. Están relacionados con características organolépticas, composicionales, con la capacidad de responder a expectativas relacionadas con tradiciones educacionales, socioculturales y económicas. Estas características van variando con la evolución de las sociedades, ya que en la actualidad existen cada vez más requisitos por parte de grupos humanos asociados por cultura, religiones, filosofías de vida, etc. Estos requerimientos son entre otros:

a\_ Mejores características intangibles de productos y servicios (imagen del alimento transmitida y asociada con determinados estilos de vida, confianza en la marca, etc.).

b\_ Mayores beneficios específicos para la salud. Hay un mayor cuidado de la salud y una conciencia que se extiende cada vez más rápido, de la relación de ésta con la calidad de los alimentos que consumimos, con el objetivo de reducir riesgos de hipertensión, diabetes, osteoporosis, colesterol, mejorar las defensas del organismo, el tránsito intestinal, retrasar el envejecimiento celular, ayudar a mantener un buen estado físico, etc.

c\_ Incremento de la preferencia por lo exótico. El mayor intercambio cultural y étnico ayuda a facilitar el acceso a alimentos típicos pertenecientes a otros países y culturas (como los de culturas orientales, europeas, etc.).

d\_ Redescubrimiento de la espiritualidad y de las tradiciones. Muchas religiones tienen muy arraigadas los alimentos, asociados con su historia y sus preceptos.

e\_ Mayor relación con el medio ambiente. Cada vez está más presente en la conciencia pública la necesidad de evitar procesos de elaboración que conlleven un deterioro del medio ambiente por los residuos generados, los productos secundarios indeseables, o la utilización indiscriminada de fuentes de energía no renovables.

f\_ Facilidad de acceso a la información. La educación alimentaria y la educación en general, son las bases para que las personas tengan mayor posibilidad de elegir de acuerdo a sus preferencias. Existe cierta desconfianza con lo expresado por los fabricantes respecto de sus productos; como así también la generada por los casos de intoxicaciones producidas por alimentos en mal estado o contaminados.

g\_ Mención de determinados atributos de calidad en el etiquetado. Los consumidores desean tener identificados claramente las



ESCRIBE: DRA. MA. ISABEL TISCORNIA  
isatis@inti.gov.ar

LA CERTIFICACION ES OTORGADA AL PRODUCTOR POR UNA ORGANIZACIÓN CERTIFICADORA, INDICANDO QUE SU PRODUCTO, PROCESO O SERVICIO CUMPLE CON LAS NORMAS O PROTOCOLOS CON LAS QUE SE ORIGINÓ



Instituto Nacional  
de Tecnología Industrial  
Extensión y Desarrollo  
División Biblioteca

25

cualidades de los alimentos que consumen, a efectos de simplificar las decisiones y perder menos tiempo al realizar las compras.

h\_ Mejores condiciones de comercialización. Envases atractivos, prácticos, ofertas convenientes, presencia del producto adecuada en las bocas de expendio, etc. Por todo esto es que nace la Certificación como una herramienta de comercialización que en el caso de los alimentos es de naturaleza voluntaria, cuya finalidad es verificar y garantizar que los productos-servicios cumplan con aquellas propiedades que responden a las demandas de los consumidores. Entonces, surge formularnos los siguientes cuestionamientos:

*¿Cómo se define la Certificación dentro del lenguaje de la Calidad?* Como la confirmación formal e independiente, otorgada al productor por una organización certificadora, indicando que su producto, proceso o servicio cumple con las normas o protocolos con las que se comprometió.

Los Organismos de Certificación son entidades que deben demostrar independencia de cualquier tipo de intereses de las partes involucradas en la certificación, competencia técnica para realizar sus funciones, transparencia sobre todas las actividades que realiza, e imparcialidad en sus decisiones. Los organismos de Certificación de Productos y Servicios están obligados a trabajar dentro del marco de la ISO 65 y los de Proceso bajo la ISO 62.

*¿Cómo se verifica que un producto, servicio o proceso cumple con las características que quieren ser puestas de manifiesto?* La norma ISO establece varios sistemas posibles de verificación, que combinan según el tipo de característica a garantizar, actividades de auditorías, inspecciones, muestreos y análisis de materias primas, productos en vías de elaboración y/o productos terminados que pueden extraerse de la planta de elaboración y/o del mercado.

*¿Cómo se visualiza que un producto está certificado?* A la empresa se le entrega un certificado donde consta el atributo que la certificadora garantiza. Cuando la compañía además es auditada, para verificar que controla su proceso de elaboración a través de su sistema de gestión de la calidad, se le otorga una licencia para utilizar el Sello de

Certificación del Organismo Certificador, donde normalmente se aclara cuál es el rasgo característico que está garantizado, y el número de registro de esa certificación. Este Sello es un símbolo o logotipo, que puede colocarse en la etiqueta del producto y en la publicidad referida al mismo.

*¿Cuándo es efectiva una certificación?*

1\_ Cuando los consumidores son educados para la valoración de las propiedades. Esto se puede hacer a través de campañas públicas de educación alimentaria o en última instancia, mediante la publicidad del mismo fabricante.

2\_ Cuando existe un nicho interesado en la condición que lo diferencia. Es decir, que realmente tenga que satisfacer los pedidos implícitos o explícitos de algún grupo humano.

3\_ Cuando los consumidores tienen capacidad económica para pagar el valor agregado, que dependiendo de las características, puede encarecer centavos al producto, en el caso de algunas certificaciones diferenciales y la mayoría de las religiosas o puede llevar a que el producto duplique o triplique su precio, como las certificaciones orgánicas y la mayoría de las correspondientes a la denominación de origen.

4\_ Cuando el proceso de certificación es llevado a cabo por una entidad reconocida por el mercado objetivo del producto, por su seriedad, independencia, trayectoria y la calidad de su servicio.

*¿Cómo es la relación entre la entidad certificadora y el productor/elaborador?*

En primera instancia es importante aclarar que la certificación de alimentos es de naturaleza voluntaria, es decir que todo alimento debidamente aprobado por la autoridad de aplicación correspondiente (SENASA, INAL, INV; bromatologías provinciales, etc.) y que sea producido por un establecimiento debidamente habilitado por las autoridades competentes, puede ser comercializado.

Si tiene alguna característica especial, por un proceso de elaboración más cuidadoso, de acuerdo a ritos religiosos especiales, con agregado de determinados nutrientes, etc., y se quiere voluntariamente poner estas cualidades en el envase o en publicidades, es cuando en algunos casos, como en la certificación orgánica y en denominación

de origen, debe pedirse que intervenga un Organismo de Certificación para cumplir con esa tarea.

La tarea de la Certificadora no reemplaza el control oficial del cumplimiento de la normativa sanitaria para garantizar alimentos inocuos, y siempre es el productor el que asegura que el producto cumple con los requisitos establecidos y asume la responsabilidad legal. El producto certificado, debe cumplir además con las condiciones preestablecidas y criterios de aprobación de la Entidad Certificadora, aceptadas por el productor.

## **CLASIFICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE ALIMENTOS:**

Hay que tener en cuenta que la certificación de productos, procesos y servicios, es un sistema en constante evolución a nivel mundial, por lo que los sistemas descriptos a continuación, sólo representan las opciones más frecuentemente utilizadas en nuestro país.

Las certificaciones pueden estar relacionadas con:

- 1\_ La calidad de gestión de producción**
- 2\_ El sistema de gestión de la empresa**
- 3\_ La calidad del producto**

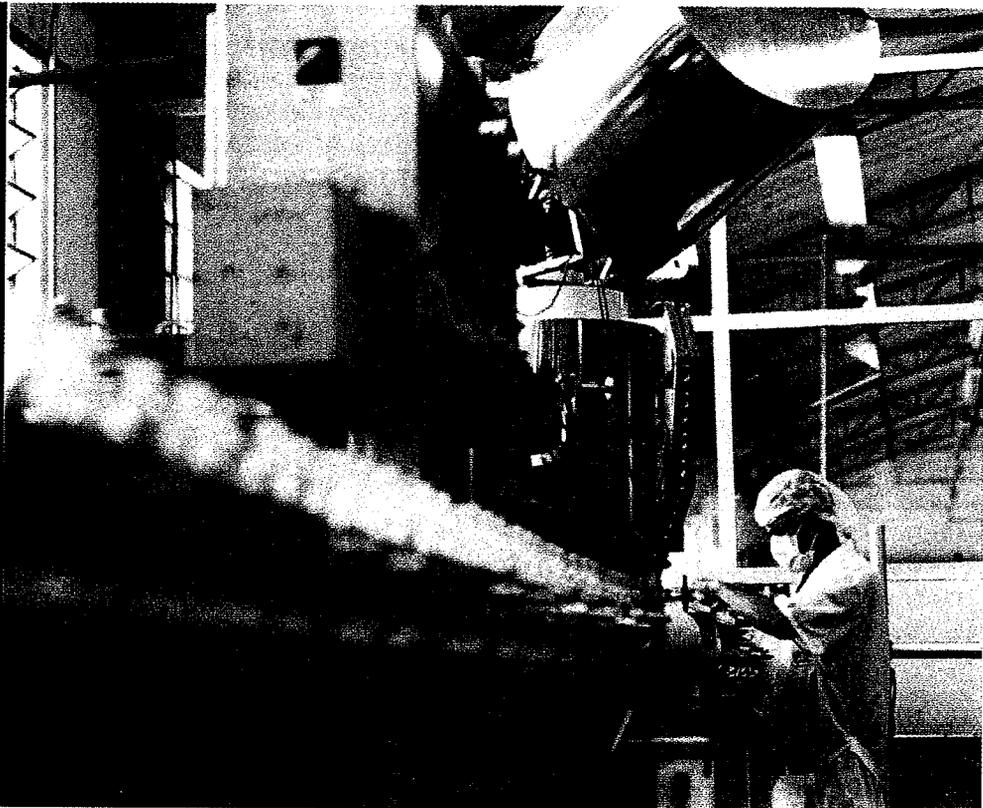
### **1\_ Certificaciones relacionadas con la calidad de gestión de producción:**

#### **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):**

Son procedimientos que controlan las condiciones operacionales dentro de un establecimiento. Éstas juegan un papel muy importante, para facilitar la producción de alimentos que no afectan la salud. Un adecuado programa de BPM debe incluir procedimientos relativos a: manejo de las instalaciones, recepción y almacenamiento, mantenimiento de equipos, entrenamiento e higiene del personal, limpieza y desinfección (POES), control de plagas, rechazo de productos, etc. No garantizan el carácter inofensivo de los alimentos para su consumo, pero son prerrequisitos para la implementación del sistema que sí puede asegurarlo con un porcentaje alto de certeza (HACCP).

Es necesario destacar que las Buenas Prácticas de Manufactura son obligatorias, sin embargo, en nuestro país se certifican, especialmente en procesos de elaboración de

# CONTROL CALIDAD



**\_LA CERTIFICACIÓN NACE COMO UNA HERRAMIENTA DE COMERCIALIZACIÓN QUE EN EL CASO DE LOS ALIMENTOS ES DE NATURALEZA VOLUNTARIA, CUYA FINALIDAD ES VERIFICAR Y GARANTIZAR QUE LOS PRODUCTOS-SERVICIOS CUMPLEN CON AQUELLAS PROPIEDADES QUE RESPONDEN A LAS DEMANDAS DE LOS CONSUMIDORES.**

productos que se exportan, por requerimiento de los compradores.

**Buenas Prácticas Agropecuarias (BPA):** Promueven la conservación y el mejoramiento del medio ambiente con producciones rentables y de calidad aceptable, manteniendo, además, la seguridad alimentaria requerida para un producto de consumo humano. Esto se logra mediante un manejo adecuado en todas las fases de la producción, desde la selección del terreno, la siembra, el desarrollo del cultivo, la cosecha, el empaque y el transporte hasta la venta al consumidor final, acentuando la importancia en el manejo integrado de pla-

gas y enfermedades, conservando los recursos naturales, el medio ambiente y minimizando los riesgos para la salud humana.

**Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP):** Es un enfoque sistemático para identificar peligros y estimar los riesgos que pueden afectar la seguridad de un alimento, a fin de establecer las medidas para controlarlos.

Por tratarse de un sistema que pone énfasis en la prevención de los riesgos para la salud de las personas, derivados de la falta de alimentos seguros, el enfoque está dirigido a controlar esos riesgos en los diferentes eslabones de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el consumo.

Este sistema es obligatorio por disposición de las autoridades sanitarias nacionales, para aquellos establecimientos que elaboren alimentos destinados a la Comunidad Europea y a Estados Unidos. Como en el caso anterior, es exigido además por parte de los compradores de nuestros productos.

**Trazabilidad Reglamentos (CE) N° 178/02 y N° 1935/04:** Es la aptitud a encontrar la historia, utilización o ubicación de un artículo, de una actividad o de artículos o actividades similares por medio de una identificación registrada. Esta certificación es cada vez más exigida por parte de nuestros compradores, por lo que se trabaja intensamente en el país, para lograr sistemas documentales y/o electrónicos que satisfagan las solicitudes de los importadores.

**Producción orgánica:** Se entiende por "orgánico", "ecológico" o "biológico", al producto obtenido por medio de un sistema de producción sustentable en el tiempo que, a través del uso racional de los recursos naturales y sin el empleo de sustancias químicas

sintéticas u otras de efecto tóxico real o potencial para la salud humana, mantenga o incremente la diversidad biológica y la fertilidad del suelo, optimizando la actividad biótica del mismo como medio para suministrar los nutrientes destinados a la vida vegetal y animal.

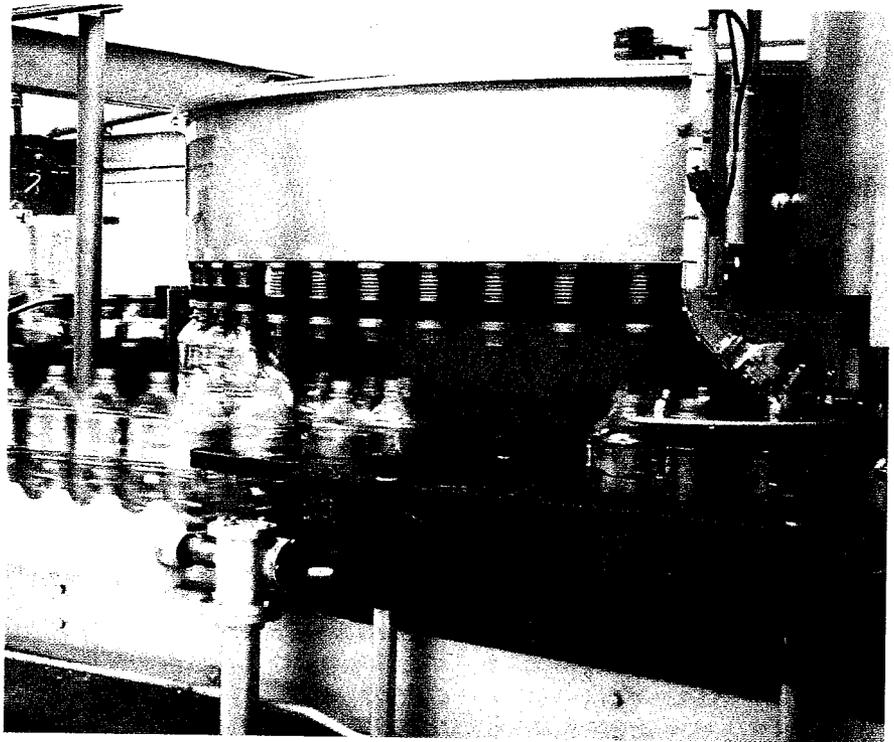
**Producción integrada:** Es la producción económica de frutas y hortalizas de alta calidad, que da prioridad a métodos ecológicamente más seguros, minimizando los efectos colaterales no deseados del uso de agroquímicos y destacando enfáticamente la protección del medio ambiente y la salud humana. (*Organización Internacional para la Lucha Biológica*).

**Normas EUREP-GAP:** EurepGAP comenzó en 1997, como una iniciativa de minoristas miembros del grupo EUREP (*Euro-Retailer Produce Working Group*). Son protocolos que establecen el marco reglamentario de BPA, desarrollado con los aportes de todos los integrantes de la cadena de abastecimiento de frutas y vegetales frescos. Define el nivel mínimo aceptable, para los grupos líderes de grandes superficies en Europa. Los protocolos en vigencia son los de Frutas y Hortalizas, Flores y Ornamentos, Aseguramiento integrado de Fincas, Aseguramiento integrado de la Acuicultura y se está evaluando una nueva normativa para prácticas agrícolas en la elaboración del café. En nuestro país, el 95% de las frutas y hortalizas exportadas, salen certificadas bajo este sistema.

**Bienestar animal:** Son normas relativas al confort animal, más allá de la mera falta de enfermedad, que abarcan el completo estado de bienestar físico de los animales destinados al consumo humano. Considera al animal en un estado de armonía en su ambiente y la forma por la cual reacciona frente a los problemas del medio, tomando en cuenta su confort, su alojamiento, trato, cuidado, nutrición, prevención de enfermedades, cuidado responsable, manejo y eutanasia humanitaria cuando corresponda.

**Producción Sustentable Terrestre y Marina:** Auspiciado por el Marine Stewardship Council, responde a la demanda que se ha extendido hacia la conservación de la biodiversidad y recursos genéticos mundiales, a través del uso de sistemas de producción terrestres y

**EL ALIMENTO CERTIFICADO ADEMÁS DE SER PRODUCIDO POR UN ESTABLECIMIENTO HABILITADO Y APROBADO POR LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN CORRESPONDIENTE, DEBE CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PREESTABLECIDAS Y CRITERIOS DE APROBACIÓN DE LA ENTIDAD CERTIFICADORA**



marinos, manejados de manera ecológica y socialmente responsable.

**Comercio Justo (Fairtrade):** La certificación de productos Fair Trade, es realizada por las instituciones miembros de Fair Trade Labelling Organizations (FLO). Estas organizaciones, ya sean europeas, norteamericanas o japonesas, certifican los productos agrícolas (como café, cacao, miel, azúcar, banano y té) que han sido comprados directamente a los pequeños productores de países en desarrollo, a quienes se les ha garantizado relaciones de comercio y precio justo que contemplen: condiciones laborales decentes, precios que cubran los costos de producción, relaciones de largo plazo en el co-

mercio que impliquen planeación y prácticas sostenibles de producción, mejoras de las condiciones sociales y pagos parciales por adelantado para impedir que las organizaciones de pequeños productores se endeuden.

**2\_ Relacionadas con el sistema de gestión de la empresa:**

**ISO 9001:** Sistema de gestión empresarial de la calidad definido por requisitos, cuyo cumplimiento facilita la demostración de su aptitud para elaborar productos que placen al cliente, y los reglamentos y la intención de aumentar la satisfacción de éste.

**ISO 14001:** Sistema de gestión ambiental basado en un comportamiento responsable, para el manejo eficiente de los aspectos

ambientales (*causas*) y del control de los impactos ambientales (*efectos*) asociados.

**ISO 22000:** Publicada en Septiembre de este año, la normativa de aplicación en empresas de la industria alimentaria, está conformada por un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001, que aplica además las herramientas para el análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP). La norma incluye referencias a varios códigos de buenas prácticas internacionalmente reconocidos y relacionados con el Codex Alimentarius. Diseñada para ser aplicada en toda la cadena alimentaria, la Norma ISO 22000 es un esquema para armonizar las variantes de control alimentario, desde el agricultor hasta llegar al consumidor (*incluyendo transporte, restaurantes, elaboradores, fabricantes de utensilios y equipos, agentes químicos de sanidad, sector agrícola, etc.*).

**British Retail Consortium (BRC):** Asociación que agrupa a la mayoría de las grandes cadenas de distribución británicas. Editó por primera vez en 1998, una norma técnica denominada Norma Técnica para empresas suministradoras de productos alimenticios con marca de cadenas distribuidoras de aplicación. Se aplica tanto a los proveedores locales, como para los países exportadores al Reino Unido. Norma relacionada con la producción de alimentos, como con la fabricación de material de envases y embalajes. Sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 más HACCP.

### 3\_ Relacionadas con la calidad del producto:

**Calidad Diferencial de Productos:** Es un proceso por el cual una tercera parte independiente asegura por escrito, que un producto cumple con los requisitos estipulados para su aprobación, los cuales pueden estar contenidos en normas, especificaciones técnicas, reglamentos u otros documentos normativos y consisten en atributos organolépticos, nutricionales, etc. que los pone en un lugar de privilegio con respecto a sus competidores.

### RELACIONADAS CON LA SALUD

**Alimentos funcionales:** Cualquier alimento en forma natural o procesada, que además de sus componentes nutritivos contiene otros adicionales que favorecen a la salud, la capacidad física y el estado mental de

una persona. El calificativo de funcional se relaciona con el concepto bromatológico de "propiedad funcional", es decir con la característica de un alimento, en virtud de sus componentes químicos y de los sistemas fisicoquímicos de su entorno, sin referencia a su valor nutritivo y productos.

### RELACIONADAS CON ASPECTOS RELIGIOSOS

**Certificación Kosher:** Se basa en el registro y autorización impartida por una persona observadora y entrenada en las leyes del Kosher (*rabino*), que determina que el alimento fue procesado de acuerdo a los requisitos de la religión judía. Algunos productos necesitan la presencia del rabino todo el tiempo en la planta, y otros sólo es necesario que sean auditados periódicamente.

**Certificación Halal:** La palabra Halal, significa "*permitido, autorizado o saludable*". Cuando este término se aplica a productos, implica que éstos son aptos para ser consumidos por musulmanes. Para que un alimento o bebida sea considerado Halal, debe ajustarse a la normativa islámica recogida en El Corán, en las tradiciones del profeta, y en las enseñanzas de los juristas islámicos.

### RELACIONADAS CON EL ORIGEN

**Identificación de Origen:** 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. Un caso especial de la identificación de origen, es la Denominación de Origen.

**Denominación de Origen:** Es el nombre geográfico de un país, región o lugar específico que sirve para designar un producto cuyas características se deben exclusiva o esencial-

mente al medio geográfico del cual proviene, incluyendo los factores naturales y humanos. Garantiza una conexión íntima entre el producto y la tierra, es decir, una zona geográfica circunscripta, con sus características geológicas, agronómicas y climáticas, y las disciplinas específicas impuestas por las personas que trabajan el producto, para obtener mejores beneficios y mantener el prestigio adquirido. En nuestro país, las denominaciones de origen de los productos agrícolas y alimentarios, se rigen por la Ley N° 25.966/04, salvo los vinos y a las bebidas espirituosas de origen vínico, las que se rigen por la Ley N° 25.163 y sus normas complementarias y modificatorias.

**Especialidad Tradicional Garantizada:** Garantiza que el producto que lleva este sello, presenta una composición tradicional ó está elaborado siguiendo cierta tradición en su modo de producción.

### CONCLUSIÓN:

En nuestro país, la Certificación es un sistema relativamente nuevo de comercialización de productos, si bien en el mundo, y especialmente en la Comunidad Europea, lleva casi cien años desarrollándose.

La Certificación debe ser entendida como una herramienta para garantizar la Calidad de los Alimentos Argentinos, tanto para consumo nacional como para la exportación, procurando que los consumidores cuenten con un respaldo confiable y que el valor agregado por las características propias de los alimentos de producción nacional, más allá de su inocuidad, sea puesta de relieve, con el fin de favorecer su colocación en los mercados mundiales.<<

### PERFIL DE LA AUTORA:

DRA. MA. ISABEL TISCORNIA: ESPECIALISTA EN CALIDAD INDUSTRIAL DE ALIMENTOS. QUALITY MANAGER. RESPONSABLE DE LAS ÁREAS: CERTIFICACIÓN DE ALIMENTOS Y CERTIFICACIÓN DE MATERIALES DE REFERENCIA (INTI). REPRESENTANTE DEL INTI ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DEL CODEX ALIMENTARIUS, ENTRE OTROS.

