



La normalización como base para mejorar la calidad en la gestión y los servicios (I)

02-07-2014

Ángel Caracuel, veterinario bromatólogo del Servicio Andaluz de Salud, nos explica en la primera parte de este artículo la importancia de la normalización como base para mejorar la calidad en la gestión y los servicios, en general. En una segunda parte, que publicaremos la semana que viene, se centra en los objetivos, metodología y resultados de la normalización en la alimentación hospitalaria.

Existen varias definiciones de normalización y de normalizar, pero todas incluyen el concepto de poner en orden; así, el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, define 'Normalizar' como: *"regularizar o poner en orden lo que no lo estaba"*; y el Real Decreto 1614/85 como: *"toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollan fundamentalmente en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima en un determinado contexto"*.

La normalización se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia, y determina no solamente la base para el presente sino también para el desarrollo futuro, por lo que debe mantener su paso acorde con el progreso. Desde el punto de vista económico, la normalización es un compromiso mediante el cual todos los agentes que intervienen en el mercado (fabricantes, consumidores, usuarios y administración) acuerdan cuales son las características que debe reunir un producto o un servicio. Este acuerdo o compromiso se manifiesta en un documento técnico que llamamos norma.

Las normas son documentos establecidos por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado. En la definición de norma, dada por el Real Decreto 1614/85 radica la diferenciación más característica existente entre normalización y legislación. Es precisamente la 'no obligatoriedad' lo que caracteriza y diferencia la normalización de la legislación. En la medida que las decisiones de estas organizaciones no sean aprobadas por órganos soberanos, sus normas no son obligatorias. Se trata de normas de carácter técnico que no regulan aspectos de la convivencia, sino de la tecnología, la ciencia o la industria.

Objetivos y ventajas de la normalización

Las normas son la herramienta fundamental para el desarrollo industrial y comercial de un país, ya que sirven como base para mejorar la calidad en la gestión de las empresas, en el diseño y fabricación de los productos, en la prestación de los servicios... aumentando la competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

Los objetivos de la normalización son: simplificación, eliminación de barreras comerciales, protección de los intereses de los consumidores, comunicación, economía de la producción, seguridad, salud y protección; y se pretende mejorar la calidad y competitividad de productos y servicios. La normalización aporta ventajas a los consumidores y usuarios, permitiéndoles obtener una referencia para conocer el nivel de calidad y seguridad que deben exigir a los productos o servicios que utilizan, además de conseguir una:

- Definición, caracterización e identificación uniforme, armonizada y coordinada de productos, procesos y servicios.
- Garantía previa de calidad, regularidad, seguridad e intercambiabilidad.
- Acceso a ordenación de datos técnicos.
- Información armonizada.
- Posibilidad de comparación de ofertas, ya que éstas son uniformes.
- Disminución de litigios y supresión de competencia desleal.

Normas de la industria alimentaria

El término calidad, dentro de una empresa, se asocia a otros como control, aseguramiento, política de calidad, gestión o sistema de calidad. En cualquier caso, se trata de un concepto que ha ido evolucionando con el paso de los años hasta llegar a su situación actual, en la que hablamos de calidad total, a través de la mejora continua, para lograr la excelencia; esta última definida como el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una compañía que permiten lograr los máximos resultados en calidad a través de diferentes aspectos, como son la orientación al cliente, la innovación, la mejora continua, alianzas o responsabilidad social.

El conocimiento de las normativas en los procesos de recepción, almacenamiento, elaboración y distribución de alimentos hace posible que se pueda determinar los incumplimientos en cada uno de estos procesos. Para tales casos existen normas cuyo cumplimiento es obligatorio referidas fundamentalmente a los elementos de seguridad e higiene, tal es el caso de aquellas que regulan la manipulación de alimentos y la higiene en cada una de las diferentes áreas.

En lo que respecta a la alimentación, el riesgo implica un impacto potencial en los consumidores. Los microorganismos infecciosos, las sustancias químicas contaminantes o los agentes físicos entrañan posibles peligros relacionados con los alimentos. A pesar de que se realizan todos los esfuerzos posibles para minimizar los peligros, el riesgo cero en seguridad alimentaria no existe y estos peligros siempre pueden darse. Cada vez son más las normas que tratan el tema del riesgo en su vinculación con la inocuidad alimentaria.

Por otra parte los certificados de calidad que hoy se emiten por los diferentes operadores económicos se basan en la industria alimentaria en la aplicación de normas para la determinación de peligros físicos, químicos y biológicos en los productos terminados y evaluando su calidad, fundamentalmente realizando ensayos a nivel de laboratorio para lo cual se emplean métodos de determinación ya estandarizados para obtener resultados fiables, por tanto los resultados microbiológicos, físico-químicos e incluso sensoriales también están normalizados para asegurar orden y confianza en los productos elaborados y su uso.

Las normas de la industria alimentaria suelen ser formuladas por organizaciones nacionales o internacionales a las que se confía la responsabilidad de las normas y/o de la propia seguridad alimentaria, como la ISO 22000:2005. Sin embargo, dichas normas también pueden ser formuladas por la propia industria alimentaria mediante un órgano representativo como el British Retail Consortium (BRC) o el International Food Standard (IFS), desarrollado por el Deutschen Einzelhandels de Hauptverband, creado por los minoristas alemanes, y aceptado en el año 2003 por la mayoría de las cadenas de distribución francesas. Las normas de la industria alimentaria desempeñan un importante papel a la hora de ayudar a las empresas del sector a producir de una manera sistemática productos alimentarios seguros y acordes con la legislación.

Actualmente, muchas normas pueden ser sometidas a auditorías y a mecanismos de certificación por terceros independientes, sin embargo, las certificaciones no prueban que los alimentos sean seguros, sino simplemente que se han producido bajo un sistema de gestión correctamente aplicado.

Noticias Relacionadas

- Curso de normalización en busca de la excelencia en la alimentación hospitalaria
- Del blanco y negro... al 'Rosa'; evolución de la alimentación hospitalaria en Andalucía (y 3)
- Del blanco y negro... al 'Rosa'; evolución de la alimentación hospitalaria en Andalucía (2)
- Del blanco y negro... al 'Rosa'; evolución de la alimentación hospitalaria en Andalucía (1)
- La normalización como base para mejorar la calidad en la gestión y servicios (II)
- Incorporados nuevos anexos en el libro 'Normalización en alimentación hospitalaria'



Ángel Caracuel es veterinario bromatólogo y trabaja en la Unidad de Gestión Clínica de Endocrinología y Nutrición del Hospital Regional de Málaga. Es autor de innumerables artículos publicados en prensa y promotor del **Bromatoblog**, un espacio de difusión de la alimentación, de los alimentos y de la nutrición. @: angelcaracuel@gmail.com. ([Todos los artículos](#)).