

AJINOMOTO DEL PERÚ S.A.

EXPERIENCIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ajinomoto del Perú S.A. es una empresa que inicia sus actividades en el país desde el año 1968. Cuenta con su sede principal en Lima y una planta de producción en el Callao, elabora productos alimenticios y sus operaciones comerciales se extiende en todo el país, además de atender mercados de los países andinos. Ajinomoto del Perú S.A. forma parte de la corporación multinacional Ajinomoto Corporation Inc. con sede en Japón.

Antecedentes

- Ajinomoto del Perú S.A. contaba con un sistema de calidad corporativo
- Se disponía de manuales e instrucciones (SOP), pero no se contaba con un sistema centralizado
- Se contaba con certificación HACCP y se realizaban auditorías externas de los clientes.
- Cumplimiento de normatividad y legislación vigente
- A mediados del 2004 se define como objetivo establecer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO9001:2000.

Actividades principales

- Decisión de implementar y certificar un SGC
- Formación de equipo de coordinación / consultores
- Diagnóstico inicial
- Lanzamiento del programa de implementación
- Capacitación y sensibilización
- Actividades de implementar el sistema
- Formación de auditores internos
- Pre-auditoría
- Auditoría de certificación: Octubre 2005

Alcance del SGC

“Proceso de diseño y desarrollo, manufactura, envasado y comercialización de alimentos (alimentos instantáneos, sazoadores), aditivos alimentarios (acentuadores del sabor) y fertilizantes de origen orgánico; de producción local, y sus procesos de soporte en las sedes de Lima y Callao”

- El sistema de SGC se implementó no solo en las áreas de producción, sino también en las áreas comerciales y de soporte de toda la empresa.

Puntos clave

Para lograr los objetivos establecidos, se consideraron aspectos críticos en el proceso

- Objetivos de la implementación de un SGC y certificación
- Coordinación y participación
- Gestión de Recursos:
 - ◆ Económicos
 - ◆ Humanos
 - ◆ Tiempo
 - ◆ Tecnológicos
- Diseño del sistema (norma dice “debe”, pero no indica “cómo” cumplir los “debes”)

Riesgos

La gestión de riesgos en el proceso de implementación se realizó evitando caer en:

- Perder de vista el objetivo de la certificación
- Rigidez, inflexibilidad del sistema en implementación

- No culminar con la certificación
- Descuidar la cadena de valor
- Excesiva documentación

Beneficios

Se puede resumir los principales beneficios alcanzados durante y luego de la implementación del SGC

- Aprendizaje colectivo
- Adecuación (mejora continua)
- Simplificación y formalización
- Integración y motivación
- Sistematización de actividades
- Mayor facilidad para desarrollar SIG
- Mejoras en los soportes tecnológicos
- Ordenamiento del sistema de capacitación
- Optimización en el manejo de Indicadores de gestión
- Mejora en la comunicación con clientes y proveedores, y de clientes internos
- Mejora en la preservación del conocimiento
- Beneficios generales de contar con un SGC: Mejora de competitividad, elevar el valor de la empresa, mejora en el nivel de satisfacción de clientes, reducción de tiempos y costos, etc.
- Consolidación de la documentación de procesos de toda la empresa.

Conclusiones

- La certificación como referencia de calidad está ligada directamente con la estrategia y filosofía de cada empresa: en la corporación Ajinomoto la calidad es un pilar fundamental en su filosofía
- Esta filosofía permitió brindar una garantía de calidad estable previo al SGC
- Con el SGC Ajinomoto del Perú S.A. ha logrado importantes avances en la consolidación, integración y comunicación de su sistema de aseguramiento de la calidad
- Estos beneficios se derivan hacia los clientes

Próximos pasos

- Fortalecimiento del SGC
- Continuar con la simplificación y optimización del sistema
- Este es el primer paso, los siguientes se encaminan a establecer un Sistema de Gestión Integrado (calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional)