

CERTIFICACIÓN IFS HPC PARA LA MEJORA CONTINUA

Según datos de la plataforma privada *The Consumer Goods Forum* (CGF) que integra a numerosos fabricantes de la industria del bienestar y la salud, entre otros asociados, dos de los temas que actualmente tienen más importancia para los consumidores son la calidad y seguridad del producto y la información transparente sobre el mismo.



HELGA BARRIOS

**IFS Technical
Project Manager**

Cuando se compra un determinado producto, como una crema de cara o un cepillo de dientes, la mayoría de consumidores espera que tenga una buena relación calidad precio, e implícitamente que sea seguro. Tras esta declaración que parece simple, existe un gran trabajo previo del propio fabricante, así como del responsable comercial que pone en su línea de venta dicho producto.

Desde hace años la marca blanca o marca del distribuidor (MDD) ha ganado terreno en los hogares europeos. Esto se ha visto motivado fundamentalmente por un factor económico, a lo que se suma que han sabido ganarse la confianza del público debido a la calidad presente en la mayoría de los productos. No siempre un alto precio significa, por ejemplo, que un cosmético sea de mejor calidad y/o mejor valorado. En el año 2016, la Organización de Consumidores

y Usuarios (OCU), publicó un estudio comparativo en el que una crema de cara de marca del distribuidor, ganó como la crema mejor valorada entre los consumidores, por encima de marcas de renombre y de precio más elevado. Y es que para la fabricación de cosméticos y otros productos de la higiene personal, la importancia del compromiso del fabricante con la calidad y la seguridad es crucial, independientemente de que el producto sea MDD o marca propia del fabricante.

Desde el año 2009, IFS HPC está siendo la herramienta de trabajo para la mejora continua de muchas empresas del sector. Con más de 250 certificados en Europa y parte de Asia y el apoyo de numerosos distribuidores y empresas, esta norma acreditada actualmente bajo ISO 17065, representa una oportunidad clara de mejora y distinción para la industria cosmética y otros sectores relacionados. La norma no solo está orientada a fabricantes de cosméticos, sino que además cubre otros cuatro grupos de productos o alcances, como son los productos de limpieza de uso doméstico, productos

de uso diario y productos de la higiene personal.

La versión 2 publicada en Abril de 2016, contó con el apoyo de un grupo internacional de trabajo que envolvió a diferentes actores relacionados con el proceso de certificación. Industria, distribución y entidades de certificación europeos colaboraron durante más de un año aportando su experiencia en los diferentes sectores a mejorar la norma. Esto se tradujo en una amplia aceptación. El apoyo y reconocimiento de la distribución y de grandes empresas resulta un aliciente para obtener el certificado.

APOSTAR POR UNA CERTIFICACIÓN SIEMPRE ES APOSTAR POR RECONOCIMIENTO

En su primera versión, la norma destacó por la introducción de la evaluación del riesgo en el marco del proceso productivo para este tipo de industrias HPC. La gestión de los peligros que pueden surgir durante todo el proceso de fabricación y el riesgo potencial que éstos pueden representar para los consumidores en

última instancia, fue una declaración firme de intenciones bien apreciada entre distribuidores, fabricantes e, indirectamente, por los consumidores.

Además de esta evaluación del riesgo, IFS HPC siempre ha mantenido una estrecha relación con la norma ISO 22716 y en la actual versión del estándar también se mantiene. Y es que IFS HPC coincide en muchos aspectos con las buenas prácticas de fabricación utilizadas en la industria cosmética, en donde la gestión de los recursos humanos y técnicos es esencial para la obtención de un producto de calidad. Esto como punto de partida supone una buena base, pero como veremos a continuación, este estándar o norma es todavía más ambiciosa.

La certificación IFS siempre trata de responder a la pregunta de si un proveedor es capaz de entregar productos seguros de acuerdo a las especificaciones marcadas por su cliente. Por eso, un factor fundamental y muy valorado por los distribuidores es que el fabricante respete y cumpla con las especificaciones dadas. Si se produjera una modificación de las mismas, los cambios deben ser acordados siempre entre ambas partes. En la norma, esto está integrado en forma de requisito KO. Los requisitos KO son aquellos requisitos fundamentales o imprescindibles que deben ser asegurados como mínimo si se quiere pasar satisfactoriamente la auditoría. La norma contiene 6 requisitos KO, de los cuales podemos ver a continuación algunos ejemplos:

- Responsabilidad de la dirección. No solo se debe implementar un sistema de gestión de la calidad y seguridad del producto, sino que además se tiene que mantener, y por ello se necesita que la dirección y los responsables estén involucrados y

DESDE EL AÑO 2009, IFS HPC ESTÁ SIENDO LA HERRAMIENTA DE TRABAJO PARA LA MEJORA CONTINUA DE MUCHAS EMPRESAS DEL SECTOR. CON MÁS DE 250 CERTIFICADOS EN EUROPA Y PARTE DE ASIA Y EL APOYO DE NUMEROSOS DISTRIBUIDORES Y EMPRESAS, ESTA NORMA ACREDITADA ACTUALMENTE BAJO ISO 17065, REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD CLARA DE MEJORA Y DISTINCIÓN PARA LA INDUSTRIA COSMÉTICA Y OTROS SECTORES RELACIONADOS

sean conscientes de la importancia que esto representa para el negocio.

Como declaración de intenciones, se puede afirmar que la dirección debería proporcionar siempre todos los recursos necesarios para conseguir un producto final conforme.

- Monitorizar puntos críticos de control. Así como la industria alimentaria se basa en el APPCC descrito en el Códex para el control de los peligros que puedan surgir durante el proceso productivo, en la industria no alimentaria, existen diferentes métodos para realizar esta evaluación del riesgo. Algunos de estos métodos están recogidos en la norma ISO 31010. Cualquier método podría resultar válido, siempre y cuando esté basado en literatura científica, tenga en cuenta aspectos legales y sea un método comprensible y que posteriormente sea demostrable al auditor. Una vez escogido el método, y en el caso de que la empresa haya identificado puntos críticos de control, es necesario que se mantenga registro de los mismos. También es importante que se establezcan límites

críticos, porque la pérdida de control sobre estos límites podría suponer un riesgo que, en última instancia, se traduzca en un peligro para el consumidor.

- Acciones correctivas. Como parte del sistema de mejora continua, es importante que la compañía tenga procedimientos escritos sobre cómo implementar acciones correctivas para evitar la recurrencia del error. Además debe haber plazos de implementación y responsabilidades descritas. Durante la auditoría, el auditor revisará las acciones correctivas respecto al año anterior, y comprobará si estas se han llevado a cabo o no. Este es un aspecto fundamental en el marco de la mejora continua.

Además de estos requisitos fundamentales o KO descritos en la norma, se encuentran los requisitos regulares que están incluidos en los 6 capítulos que conforman el listado de verificación total de la norma. Éstos son: responsabilidad de la dirección; sistema de la gestión de la calidad y producto seguro; gestión de los recursos; planificación y proceso productivo; mediciones, análisis y mejoras; y defensa del producto.

LA AUDITORÍA

Cuando hablamos de auditorías de certificación, los resultados muestran que para pasar satisfactoriamente la auditoría, las compañías auditadas dependen en gran parte de su nivel de preparación previa y, si han tenido experiencia anterior en la implantación de otras normas, como normas ISO o algún otro esquema privado. Y es que algunas instalaciones pueden subestimar la profundidad de una certificación de proceso y de producto como lo es HPC. Está demostrado que tener un conocimiento

adecuado de la norma que se quiere implementar, ayuda a la compañía a estar mejor preparado para la auditoría.

No solo es importante tener procedimientos documentales escritos comprensibles sobre trazabilidad, gestión de crisis, riesgo etc., sino también es fundamental ser capaz de reproducirlos, actualizarlos cuando sea necesario o, cuando haya cambios que puedan repercutir en la seguridad del producto. También es indispensable mantener las instalaciones y zonas adyacentes, vigilar el control de plagas, que los trabajadores entiendan sus tareas y que sus necesidades formativas sean cubiertas de acuerdo al trabajo que desempeñen en la fábrica. La formación del personal es otro aspecto clave para el buen funcionamiento de la empresa.

Para pasar satisfactoriamente una auditoría, es aconsejable realizar un análisis de deficiencias previo (gap analysis) y llevar a cabo una lectura que favorezca la comprensión de los requisitos. Para facilitar esta comprensión que es fundamental, la norma HPC cuenta con diferentes guías de apoyo que ayudan al entendimiento e implementación de los requisitos.

En cuanto a otras posibles estrategias para abordar la auditoría, se aconseja como ya hemos visto, que los procedimientos y la documentación sobre los requisitos KO estén bajo control absoluto. Se debe asegurar además que todos los requisitos legales para los clientes y los países se cumplan.

Otro factor que influye en la auditoría es la comunicación. Hay dos actores principales y la buena comunicación entre la entidad de certificación/auditor y la empresa es necesaria. Previamente a la auditoría, la compañía y entidad de certificación entran en contacto. Un contacto

LOS REQUISITOS TENIDOS EN CUENTA EN IFS HPC RELACIONADOS CON LA CALIDAD, JUNTO CON LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO, ENTRE OTROS ASPECTOS IMPORTANTES PARA LOS DISTRIBUIDORES, HACEN DE ESTA NORMA UNA PODEROSA HERRAMIENTA PARA QUE LOS FABRICANTES PUEDAN GANAR RECONOCIMIENTO ENTRE SUS CLIENTES Y LES ABRA PUERTAS A NUEVOS MERCADOS

que junto a otros factores, determinará el buen funcionamiento del proceso de auditoría. Es obligatorio que la entidad sepa de antemano cierta información necesaria para entender mejor los procesos que se llevan a cabo en la fábrica, para que de esta manera haya una mejor preparación de la misma y el proceso sea enriquecedor para todos.

Los auditores juegan un papel muy importante. Además de poseer el conocimiento técnico en el producto que están auditando, deben conocer la legislación aplicada a dicho sector, ya sea legislación cosmética, REACH, CLP o reglamentación relacionada con detergentes, etc.

Durante la auditoría, además de revisar la parte documental que ya se ha mencionado anteriormente, se lleva a cabo una visita in situ, donde se observará de cerca el proceso productivo recorriendo las diferentes líneas de producción. Además se tiene en cuenta el estado de las instalaciones en términos de higiene, manejo de los cuerpos extraños, los almacenes de materias primas y producto final, etc. Por otra parte, se efectúan entrevistas al personal en las diferentes áreas para

certificarse que los empleados conocen sus responsabilidades.

Por todo esto, la norma IFS HPC se encuentra bajo ISO 17065 que implica que está enfocada en el proceso y el producto, y este enfoque es con diferencia, el elegido por los distribuidores.

CÓMO IFS HPC PUEDE AYUDAR A PROTEGER TU MARCA Y MEJORAR TUS PROCESOS

Gracias a una correcta implementación de los diferentes requisitos de la norma, como son la trazabilidad, la gestión de los recursos, el análisis del producto, o las auditorías internas etc., se produce una influencia positiva en cuanto a la posibilidad de reducir, entre otras cosas, las retiradas de producto o, de al menos, minimizar el alcance y magnitud del impacto. Una retirada del mercado o reclamaciones periódicas, implican tiempo y dinero y, en los peores casos, puede dañar la imagen de la marca.

Los requisitos tenidos en cuenta en IFS HPC relacionados con la calidad, junto con la evaluación y gestión del riesgo, entre otros aspectos importantes para los distribuidores, hacen de esta norma una poderosa herramienta para que los fabricantes puedan ganar reconocimiento entre sus clientes y les abra puertas a nuevos mercados.

Implementar una norma no se trata sólo de cumplir con las exigencias de los clientes, sino con un deseo de superación y un proceso de mejora diario, que tiene que servir como el mejor de los estímulos para certificarse bajo IFS HPC.

La certificación es un proceso que afecta no solo al departamento de calidad de la empresa sino que comienza desde la alta dirección hasta el último empleado, es por tanto un trabajo en equipo ■