

CAPÍTULO 17

Hace referencia al “Para poner en práctica” de la página 525 del libro

CASO COCA COLA

La empresa COCA COLA nos ilustra a través de la información contenida en su página web de la importancia que otorga a implantar la calidad a lo largo de todos el proceso productivo, desde la fábrica hasta que los productos llegan a los hogares

http://www.cocacola.es/informacion/politicas-certificaciones-calidad#.VNJo4p2G_CY

Comprometidos con la calidad

Garantizar que ofrecemos productos de la máxima calidad a nuestros consumidores es prioridad para la compañía Coca-Cola, y lo procuramos desde la fábrica hasta que estos llegan a los hogares, con la firme intención de mantener la reputación y la confianza frente al consumidor. Los ingredientes, envases, elaboración, almacenamiento o transporte de los productos son eslabones de la larga cadena que une a Coca-Cola con el consumidor, y en consecuencia **cada eslabón debe estar sometido a estrictos protocolos de inocuidad.**

Un compromiso que nos hace enfocar los esfuerzos en las siguientes áreas:

- Gestión de los proveedores
- Estándares globales
- Compromiso
- Mejora continua en todo nuestro sistema global
- Productividad

Esta preocupación por entregar productos de calidad debe ser extensible a toda la organización dentro del Sistema Coca-Cola, que además tendrá que cumplir con la legislación vigente y con las especificaciones y requerimientos de la Compañía.

Para definir la calidad, el Sistema Coca-Cola debe adherirse a los siguientes puntos:
- **“Estándares de Oro” de Calidad:** sólo las plantas autorizadas por The Coca-Cola Company fabrican productos intermedios y finales, cumpliéndose los procedimientos aprobados para la producción, el almacenaje y la distribución.
- **Sistemas de Gestión:** se garantiza la implementación de la política de calidad, estándares y programas de gestión, proporcionando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad de cada organización.

- **Gestión y evaluación del riesgo:** se usan herramientas de evaluación, tanto internas como externas, para garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y propios de The Coca-Cola Company, identificando, evaluando y abordando los riesgos de calidad y tendencias emergentes.
- **Cumplimiento Legal:** en cada uno de los mercados donde se opera, se cumplen los requerimientos legales locales.
- **Gestión de Incidentes y Resolución de Crisis (Incident Mangement and Crisis Resolution (IMCR)):** gestión de incidentes con el objetivo de, en primer lugar, proteger a clientes y consumidores, y en segundo lugar, a la marca y a la imagen de la Compañía.
- **Fabricación:** con la intención de que las prácticas de fabricación estén en consonancia con los compromisos de calidad, se codifican y etiquetan los productos finales; los equipos de procesado y llenado deben estar sujetos a las especificaciones de la Compañía, y continuamente se monitorean y controlan todos los procesos.
- **Distribución y mercado:** a fin de garantizar la calidad y la integridad, se almacenan, manejan, distribuyen, dispensan y comercializan ingredientes, productos intermedios y productos finales.

Objetivo: la máxima inocuidad

Con la intención de que la Compañía Coca-Cola cumpla estrictos estándares de inocuidad en los productos que fabrica y distribuye, **se mantiene un exhaustivo control de toda la cadena de suministro**, desde el principio hasta el final. Cada empleado que interactúe con los ingredientes, envases, elaboración, almacenamiento o transporte de los productos es responsable de esta inocuidad que el Sistema Coca-Cola vincula a su reputación frente al consumidor.

Esto incluye el control de la limpieza, la higiene y el control de plagas de las plantas de fabricación. También llevar a cabo programas de análisis del producto para prevenir riesgos químicos y biológicos: Buenas Prácticas de Fabricación, APPCC (Programas de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control) y Procesos de Evaluación.

Mantener una trazabilidad en dos direcciones a lo largo de la cadena de suministro (conocer exactamente dónde se encuentra cada lata o botella particular desde el momento en que se produce hasta que llega al consumidor, probando al menos dos veces al año la capacidad del sistema para recuperar el producto a partir de su distribución en el punto de venta). Asegurar la presencia de precintos de seguridad (*Tamper evidence*) en los ingredientes, productos intermedios y productos finales a través de la cadena de suministro, así como controlar el acceso a las áreas de fabricación y almacenamiento de los productos. Cumplir los requerimientos legales locales de cada uno de los mercados donde se opere. Y, finalmente, recurrir únicamente a proveedores autorizados para la adquisición de ingredientes, envases,

materiales y equipos utilizados en la manufactura y distribución de los productos de la Compañía.