

# ¿QUE ES EL SISTEMA DE CALIDAD? (\*)

(\*) *Q.F. Arévalo Z.*  
*Centro Nacional de Control de Calidad.*  
*Instituto Nacional de Salud.*

Cuando un grupo de personas se reúnen con el fin de elaborar productos de óptimas características en su totalidad, deben crear una estructura organizativa con procedimientos, procesos y recursos capaces de garantizar la gestión de la calidad en la elaboración de los mismos. Esto constituye el sistema de calidad.

Para ello, es necesario que el grupo establezca una orientación bien definida de sus acciones a través de objetivos generales y que diseñe, además, una estructura, señalando niveles de autoridad, supervisión, asesoría y reparto de responsabilidades.

Igualmente, deben elaborar manuales de normas, requisitos, procedimientos generales y específicos para realizar sus actividades, así como señalar los recursos financieros y de personal con que deben contar para "transformar elementos que entran en elementos que salen", con el sello de un producto de calidad.

Asimismo, deben verificar el cumplimiento de estos requisitos con el fin de incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades, la calidad de los productos y la seriedad de los procesos, para brindar beneficios adicionales al grupo y sus clientes.

Todo lo expuesto representa un sistema de calidad según lo señala NTP-ISO 8402-1995, cuyo diseño debe concebirse desde un primer momento, de forma tal que sea comprendido y aceptado por todos, fijando más la atención en la prevención de problemas que en su detección "a posteriori".

Además, el sistema debe ser sometido a evaluaciones graduales internas y externas, para ir adecuándolo a la realidad y a las nuevas tecnologías.

Para efectos de una evaluación de la calidad contractual u obligatoria, puede exigirse la demostración de la implementación de los requisitos identificados por el sistema de

calidad. Si esta evaluación demuestra que se están cumpliendo tales requisitos, entonces se obtendrá el reconocimiento de eficiencia y calidad frente a la comunidad tanto nacional como internacional.

El sistema no debe ser más amplio que lo necesario para cumplir con los objetivos y debe ser diseñado básicamente para satisfacer las necesidades gerenciales internas del grupo, que generalmente son más amplias que los requisitos solicitados por el cliente.

Los sistemas de calidad que están normados en nuestro país son la serie ISO 9000 y la ISO/DIS 17025.

A continuación, presentamos un GLOSARIO de términos que nos permitirá acercarnos al lenguaje y a la comprensión de lo que representa un sistema de calidad:

**Estructura de la organización:** Líneas de autoridad, responsabilidades y relaciones ordenadas según una estructura mediante la cual una organización pública o privada cumple sus funciones.

**Procedimiento:** Manera específica de realizar una actividad.

**Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos que ingresan en elementos que salen.

**Calidad:** La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas.

**Gestión de la calidad:** Conjunto de actividades de la función empresarial que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se llevan a cabo por medios tales como la planificación de 1A calidad, el control de 1A calidad y el aseguramiento de 1A calidad, en el marco del sistema de calidad.

**Planificación de la calidad:** Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de calidad.

**Política de calidad:** Orientaciones y objetivos generales de una organización relativos a la calidad expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.

**Mejoramiento de la calidad:** Acciones emprendidas en toda la organización con el fin de incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y de los procesos, para brindar

beneficios adicionales a la organización y a sus clientes.

**Aseguramiento de la calidad:** Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas aplicadas en el marco del sistema de calidad y que ha sido demostrado que son necesarias para brindar confianza sobre la satisfacción de los requisitos para la calidad.

**Control de calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad.

**Entidad:** Aquello que puede ser descrito individualmente.

## ¿QUE ES LA FIBRA DIETÉTICA? (\*)

(\*) *Quím. Robles S.  
Centro Nacional de Alimentación y Nutrición.  
Instituto Nacional de Salud.*

Con el objetivo de aclarar un concepto de mucho interés y actual necesidad para investigadores y fabricantes de alimentos, por la importancia en su determinación para el control de calidad de los mismos, así como para su etiquetado nutricional e implicancias nutricionales, la comunidad científica fue convocada en diversas reuniones para discutir un tema sumamente complejo, definir Fibra Dietética. Con el presente artículo queremos dar a conocer los últimos avances en relación a su definición.

**Dietary Fiber, Fibra Alimentar, Fibra Dietética, Fibra Alimentaria y Fibra Dietaria,** son términos en inglés, portugués y español, comúnmente utilizados y que aparecen frecuentemente en la literatura especializada. Corresponden a la definición dada inicialmente por Trowell: «remnants of plant cells resistant to hydrolysis by the alimentary enzymes of man» (residuos de la pared celular vegetal resistentes a la acción de las enzimas digestivas humanas), y que posteriormente fuera redefinida por el mismo autor, en 1976: "polisacáridos y lignina resistentes a la hidrólisis por las enzimas digestivas del hombre", concepto que se mantuvo vigente en los últimos veinticinco años.

Sin embargo, existen investigadores que

cuestionan esta definición, ya que excluyen algunos componentes de las fibras dietéticas con reconocidos efectos fisiológicos.

La definición final ha sido adoptada por la Asociación Americana de Químicos de Cereales (AACC) en mayo del 2000, luego de la propuesta proveniente de su Reunión Anual en noviembre de 1999. Esta nueva definición incluye, no sólo aquellas sustancias tradicionalmente consideradas como fibra, sino también sustancias que funcionan fisiológicamente como fibra dietética.

El concepto actual es el siguiente: «La Fibra dietética es la parte comestible de las plantas o carbohidratos análogos que son resistentes a la digestión y absorción en el intestino delgado, con fermentación parcial o completa en el intestino grueso. La Fibra dietética incluye polisacáridos, oligosacáridos, lignina y sustancias asociadas de las plantas. También promueven efectos fisiológicos benéficos que incluyen su propiedad laxante, la disminución del colesterol sanguíneo y/o la disminución de la glucosa sanguínea».

Por sus propiedades de solubilidad, las fibras dietéticas se dividen en: Fibra dietética soluble (FDS) y Fibra dietética insoluble (FDI).