

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL BANCO DE ALIMENTOS DIAKONÍA

PROBLEMA

Los productos alimenticios que no siguen la ruta comercial esperada y que han sido direccionados al Banco de Alimentos Diakonía son evaluados para verificar su aptitud hacia el consumo por los beneficiarios. Sin embargo, la reacción de respuesta es afectada cuando se suman desafíos como el manejo de diferentes frecuencias, calidades y cantidades de donaciones, personal de apoyo y los recursos que dispone el banco. Estos factores afectan a la organización por la naturaleza de sus actividades y provocan demoras en los procesos, de tal manera que se incrementa el riesgo de que alimentos como cárnicos, congelados, entre otros, pierdan su aptitud de consumo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de calidad del Banco de Alimentos Diakonía analizando las donaciones, procesos y espacios físicos que permita la mejora de su operatividad.

PROPUESTA

Reconocimiento de problemas

- Mediante entrevistas y lista de verificación se hallaron problemas relacionados a la calidad de los productos alimenticios.
- Se usó un diagrama de afinidad para agrupar problemas similares, el diagrama de Ishikawa encontró las causas principales, y con el método de los 5 porqués se obtuvieron las causas raíces.

Análisis y selección de estrategia de mejora

- Se establecieron estrategias de mejora en base a información bibliográfica relacionada al problema a solucionar.
- La metodología de proceso analítico jerárquico evalúa las estrategias respecto a diferentes criterios y con la matriz de comparación pareada se asignó puntajes para seleccionar la mejor propuesta.

Diseño del sistema de calidad

- Para su desarrollo se tomó en cuenta las necesidades del banco de alimentos Diakonía, a su vez fundamentos y recomendaciones de la ISO 9001. Entre ellos: establecer procesos, instalaciones específicas para los productos e información documentada.

Estimación de Costos

- Se consideró la inversión de: equipos requeridos para los análisis, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento del sistema calidad.
- Se calculó el tiempo de recuperación de la inversión mediante una proyección de ahorros de las donaciones destinadas al desecho y consumo animal.

RESULTADOS

