

EL SERVICIO DE CALIDAD

- ◆ La sociedad **Martin Vialatte - Station Oenotechnique de Champagne** a puesto a su disposición un servicio de calidad con el fin de responder aún mejor a las necesidades de sus clientes.
- ◆ Instalado en un laboratorio independiente, este servicio está integrado por un responsable de calidad y por una persona encargada del buen funcionamiento de los sistemas.
- ◆ Este servicio de calidad tiene dos funciones principales en el seno de nuestra sociedad :
- ◆ **Laboratorio para análisis de vinos :**
El laboratorio trabaja para la acreditación de su sistema de calidad, permitido por el COFRAC desde 1996 (Comité Francés de Acreditación).
Esta acreditación es indispensable para la renovación de nuestra aptitud para la exportación.
- ◆ **En la elaboración de productos enológicos :**

La Sociedad a puesto a punto un sistema de Calidad, certificación **ISO 9001 versión 2000**, para el desarrollo, la elaboración, la venta y el comercio de productos enológicos, con el objetivo de mejorar día a día.
Por todo ello, en la Sociedad se siguen un cierto número de normas internas:
- ◆ **Fabricación de productos enológicos :**
Puesta a punto de un sistema de calidad en el seno de la fabricación de productos enológicos.(Norma ISO 9002).
Con este fin se llevan a cabo un gran número de iniciativas.
 - ***Selección y control de las materias primas :***
Elaboración de **cuadernos de cuentas** precisos, en colaboración con los responsables de los productos de todas las materias primas que entran en nuestra sociedad.
En la recepción hay un control por parte del laboratorio para dar su **conformidad** en lo que se refiera a materias primas para ser admitidas en este cuaderno de cuentas.
 - ***Fabricación de productos enológicos :***
Elaboración de una **ficha producto** indicando la composición y el modo de empleo del producto.
Seguidamente a la fabricación, la persona que ha realizado el trabajo rellena una ficha de fabricación en la cual se indican el número de lote del producto fabricado, la cantidad y los números de lote de las materias primas utilizadas.

- **Control de los productos fabricados :**

Verificación en el cuaderno de cuentas, antes del envasado y por parte del laboratorio, de la conformidad con el producto fabricado. Estos controles son análisis simples y rápidos pero perfectamente representativos de la composición del producto (peso, volumen, pH, turbidez, extracto seco, concentración...)

Después del control de cada producto fabricado, el servicio de calidad elabora **una ficha de control de fabricación** confirmando la buena calidad del producto. Este documento se adjunta con el producto.

- **Los números de lote :**

Con el fin de identificar los productos sin ningún tipo de ambigüedad, esto es que se trate de materia prima o de producto acabado, a cada lote se le asigna un número.

Este **número de lote** permite el seguimiento del producto mientras exista.

Para generalizar y racionalizar este sistema, nuestra sociedad ha realizado una inversión en un nuevo **departamento** para asegurar la buena gestión de los lotes :

- Gestión de stocks.
- Elaboración automática de las fichas de control de fabricación que acompañarán cada producto.

- **Seguimiento-archivo :**

El **seguimiento** es la capacidad para encontrar el **historial** de un producto : materia prima, modo de fabricación, almacenamiento, distribución.

Este seguimiento permite, a partir del número de lote del producto acabado, conocer todo el proceso de fabricación remontándose incluso hasta las materias primas utilizadas.

El departamento asegura el archivo de los análisis realizados y de las fichas de fabricación, y la conservación en el laboratorio de muestras de materias primas y productos acabados, durante 2 años.

- **Tratamiento de las anomalías :**

Si aún así se produciese alguna anomalía, ésta queda detallada en un documento de no conformidad.

Esta ficha permitirá solucionar el problema y al mismo tiempo vigilar que no se repita.

CONCLUSIÓN :

- ◆ El servicio de calidad tiene pues un papel primordial en nuestra sociedad :
 - mediante su función de sensibilización interna actúa como servicio de prevención :
<< más vale prevenir que curar >>.
 - comprometerse con los clientes, ya que la calidad no debe ser sólo un fin sino también un sistema de gestión que debe dar lugar a la satisfacción y confianza que el cliente espera de su proveedor.

Las informaciones anteriormente indicadas corresponden à nuestros conocimientos actuales.
Estàn indicadas sin compromiso ni garantía por nuestra parte en la medida que su utilización queda de nuestro control.
Estas informaciones no leberan al usuario del cumplimiento de la legislación y medidas de seguridad vigentes.
Este documents esta la propiedad de SOFRALAB y no se puede modificar sin su acuerdo.