



Mireia García, Directora de calidad de Áreas

“En temas de calidad nos fijamos en otros sectores más avanzados que la restauración”

La calidad de producto y de servicio es una prioridad, casi una obsesión, para Áreas - del Grupo Elior - que posee 1.200 puntos de venta en nueve países. La mayoría de los locales españoles cuenta con la ISO 9001:2000 de AENOR. Asimismo, este certificado ha sido otorgado recientemente a RAESA, participada al 50% por Áreas (la otra mitad es de AENA).

Mireia García, directora de calidad de la firma, reconoce que el sector de la restauración no es el más avanzado en estos asuntos. Otros como la industria agroalimentaria o el sector servicios son el espejo en el que se mira Áreas.

La mencionada certificación ISO se implantó por primera vez en el año 1999 para varios centros de esta compañía especializada en restauración en ruta. En un primer momento “sirvió sobre todo para estandarizar”, explica García. “Los centros - continúa - eran bastante diferentes entre sí, dependiendo de la marca, el lugar de ubicación, ... Trabajaba cada uno a su manera”. Posteriormente se fue ampliando su cobertura hasta los 320 certificados actualmente. Una vez establecidos los parámetros mínimos, este sistema de garantía sirve para ir mejorando día a día los procesos, aparte de otros aspectos que destaca la responsable de área: “Nos ayuda a tener una oferta homogénea y a que en caso de que haya un error, sepamos subsanarlo”. Admite, no obstante, que el desarrollo de estos sistemas en hostelería, deja mucho que desear. No así en otros sectores más avanzados en calidad, como puede ser el de industria agroalimentaria. Estos sirven de referencia a Áreas tanto en certificaciones como en implantación de normas de higiene y seguridad alimentaria APPCC.

Aenor realiza sus auditorías para garantizar el cumplimiento de la ISO.

“Visita unos cincuenta de nuestros centros al año”, explica García. Pero aparte, Áreas realiza sus propios controles internos dos veces al año para algunos de sus locales. Sin embargo, las comprobaciones más rutinarias, las realizan los supervisores de zona. Resulta fundamental igualmente que todos los empleados estén concienciados sobre todo lo relativo a calidad y seguridad alimentaria, para lo cual es necesaria una recurrente tarea de formación, como expone García: “Cada trabajador cuando se incorpora tiene un módulo específico de calidad. Entran con una primera idea de cómo es el sistema y luego ya profundizan. Siempre que inauguramos un centro nuevo, se realizan acciones de formación y luego tenemos un soporte escrito”. Los gerentes de los centros son los más implicados en la formación a los empleados. Aparte de la inicial, existen también cursos de reciclaje, cuando hay alguna variación de procedimiento, por ejemplo.

Mínima intervención humana

La responsable de calidad de Áreas cree que trabajar con productos que prácticamente no requieren manipulación (cuarta y quinta gama) contribuye a que no haya cabos sueltos en asuntos de seguridad alimentaria, especialmente en centros pequeños. Áreas dispone de tres cocinas centrales en Madrid (Arganda del Rey, Ifema y T4) que trabajan en línea fría. Fuera

de la capital se podrían prácticamente considerar como tales las unidades de producción de los aeropuertos de Barcelona o Palma de Mallorca, ya que trabajan para todos los establecimientos de la compañía que se encuentran dentro de estos recintos.

En la central de Áreas hay siete personas empleadas para el tema de calidad, que además de sistemas de certificación y de calidad de producto (seguridad alimentaria, homologación de proveedores junto al departamento de compras, seguimiento, etc...) se encargan de calidad del servicio: atención al cliente (a través de teléfono y web), tratamiento de las quejas y reclamaciones, encuestas a clientes, ... Estas consultas como algo sistemático, son una novedad en la organización: “Los últimos trece años hemos estado haciendo mystery shopper, pero últimamente no nos estaba proporcionando mucha información, además de que no teníamos una empresa que lo hiciera para toda España, ... así que dejamos de hacerlo. El pasado año pusimos en los centros de venta unos cuestionarios para el cliente en los que nos valora. Como incentivo se le ofrece la posibilidad de ganar un crucero. Es el primer año que lo estamos haciendo y nos está funcionando bastante bien”. Mireia García coordina las distintas áreas dentro del departamento (sistemas, calidad de producto y calidad de servicio), así como las relaciones externas: con laboratorios, inspectores de Sanidad, otros departamentos de Áreas, etc. ● **E.G.G.**