



LA CALIDAD BAJO CONTROL «TAMBO SEGURO» versión 2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS LECHEROS DE CONAPROLE

Dra. Raquel Bianco,
Ing. Agr. Alfredo Rodríguez
rbianco@conaprole.com.uy;
arodriguez@conaprole.com.uy;
campovivo@hotmail.com

RESUMEN:

Tambo Seguro es un sistema de gestión de la calidad (SGC) a nivel de empresas lecheras que fue validado a nivel Nacional entre los años 2000 - 2003 en 10 establecimientos comerciales de CONAPROLE por un proyecto llevado a cabo con asistencia financiera del programa de transferencia de tecnologías de Servicios Agropecuarios del Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca del Uruguay (MGAP) y desarrollado por CONAPROLE y el Plan Agropecuario.

En el año 2004, CONAPROLE decide implementar un sistema en los tambos de la Cooperativa tomando esta iniciativa y formulando: «TAMBO SEGURO Versión 2. SGC en establecimientos lecheros de Conaprole».

El SGC es una forma de organizar la empresa de manera de asegurar que se mantiene el control sobre todos o algunos procesos del establecimiento. En Tambo Seguro se fijan los criterios para organizar los recursos del establecimiento de manera de mantener bajo control todos los procesos relacionados con la calidad del producto final para asegurar la obtención de un alimento seguro (sano, inocuo y saludable).

El sistema de gestión está expresado en el «Manual de la Calidad» que es el conjunto de documentos donde se describe y desarrolla el sistema.

1. INTRODUCCION:

ALIMENTOS SEGUROS

Es una preocupación cada vez más acentuada de los gobiernos en todo el mundo que los productos que consumen sus habitantes cumplan con determinadas normas que aseguren la calidad de los mismos, y esto se torna un problema más delicado aún cuando los productos están relacionados con un área particularmente sensible, como es la de los alimentos.

El consumidor quiere estar seguro que los alimentos que consume son inocuos para su salud, y no les causarán ninguna enfermedad

La tecnología ha desarrollado sistemas de análisis y control, rápidos y precisos, los Organismos Nacionales de los países y las Asociaciones de Defensa de los Consumidores se tornan cada vez más exigentes y presionan con suficiente poder como para hacer que la industria vaya adoptando normas y sistemas de aseguramiento de calidad.

A nivel de procesos industriales, donde el control del hombre es prácticamente total, se han comenzado a aplicar en todo el mundo y desde hace años, sistemas de normas referidas a los procesos. (ejemplo ISO)

Las plantas lecheras del país se van integrando a ese proceso de gestión de la calidad con la mentalidad puesta en las actuales y futuras exigencias de los mercados.

CONAPROLE ha certificado ISO 9000 algunos procesos de sus plantas industriales en el año 2003.

TAMBIEN EN LOS TAMBOS

En los países productores lecheros líderes (N. Zelanda, Australia, Canadá, USA) se instrumentan desde hace años sistemas de gestión de la calidad en los establecimientos lecheros, por que los mercados ya comienzan a fijarse no sólo en la planta industrial que procesa la leche, sino que piden también conocer cómo se produce en el predio, que medidas se toman para asegurar la inocuidad de esa materia prima, cuáles son las garantías que se brindan a la industria y si el proceso de producción es respetuoso del medio ambiente y de los recursos no renovables que utiliza.

Otros países en nuestra región han comenzado a incursionar en esta área de la seguridad alimentaria en los predios lecheros, y la misma idea se abre paso en diversos ámbitos continentales relacionados con la lechería. De modo que se consideró necesario trabajar en esta línea en el ámbito nacional, para asegurar que nuestra producción lechera continúe ocupando el nivel de privilegio que ostenta, más que por su volumen, por su calidad.

La Cooperativa se encuentra hoy con la posibilidad de implementar «Tambo Seguro» en sus establecimientos como forma de garantizar a los clientes la forma en que las empresas lecheras manejan los procesos, los conocen, los mantienen bajo control, los registran y documentan en base a procedimientos escritos, demuestran que se realizan siempre de la misma forma, son conocidos por todos los integrantes de la empresa y son demostrables para cualquier observador (auditor externo).

Por que no solo importa ser bueno sino que también hay que demostrarlo.

2. LA CALIDAD Y TAMBO SEGURO

QUE ES CALIDAD?

Según el diccionario Calidad es:

- * En conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa.
- * También se puede decir que la calidad es el conjunto de características que permite comparar entre sí cosas de la misma especie.
- * Generalmente se considera la calidad como el cumplimiento con las especificaciones que pueden estar fijadas por el cliente, o impuestas por reglamentaciones legales.

La norma UNIT-ISO 9000:2000 establece:

La calidad es el grado en que las características propias de un producto lo hacen apto para satisfacer los requisitos, necesidades o expectativas establecidas.
Por ejemplo, en que grado las características de la leche que produce el tambo, la hacen apta para cumplir con los requisitos de recuentos microbianos y de células somáticas, ausencia de inhibidores, punto crioscópico y temperatura, establecidos por el cliente y por normas oficiales.

El concepto de calidad varía a lo largo del tiempo,

lo que hasta ayer era calidad puede no serlo hoy, (ejemplo los requisitos del Sistema Nacional de Calidad de Leche para el pago por calidad). La búsqueda de la calidad se debe mantener a lo largo del tiempo. Se van logrando metas de mejora de la calidad, pero no se puede dar por terminado el proceso. Buscar la mejora continua es el objetivo de la misma.

ENFOQUES DE LA CALIDAD

La calidad se puede enfocar hacia los productos o hacia los procesos. Este enfoque ha variado en forma importante y vertiginosa a través del tiempo.

Enfoque sobre el producto:

Controlar la calidad en el producto terminado fue la forma más corriente de determinar la calidad. Esto tiene sin embargo muchos inconvenientes, uno de los cuales es el costo de los descartes y devoluciones, y otra posibilidad de controlar nada más que una muestra del total de la producción, siendo mayores las pérdidas de producto.

Enfoque sobre los procesos:

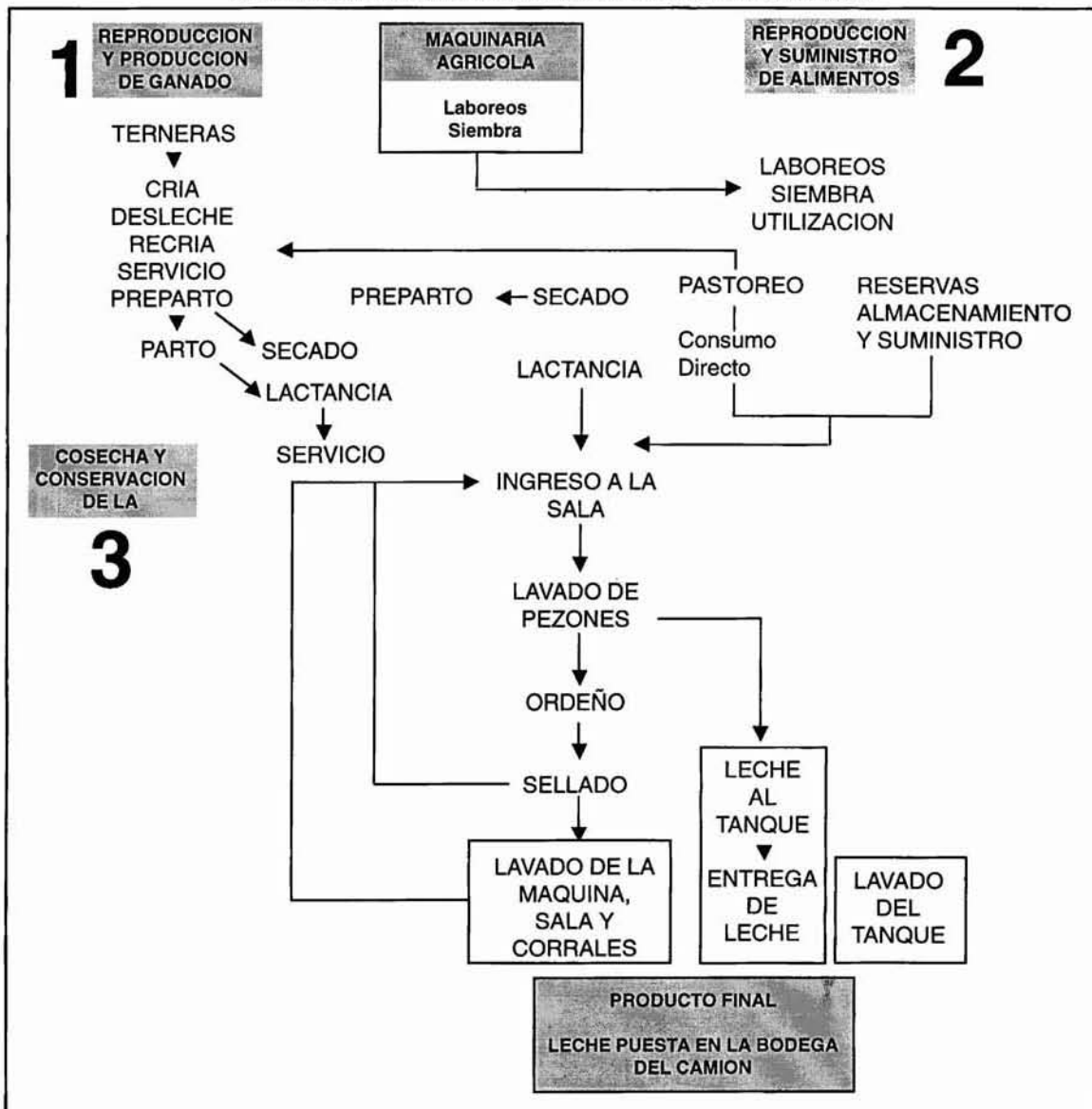
Hoy se acepta que lo más importante es controlar los procesos que se realizan para la obtención del producto. Controlando los procesos, se evitan la mayor parte de los defectos del producto final, y se pueden realizar las acciones correctivas de inmediato para minimizar las pérdidas.

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas entre sí, por medio de las cuales se transforman elementos de entrada en productos (salida).

En un establecimiento de producción de leche se desarrollan varios procesos: producción de forraje, alimentación del ganado, reproducción, cría y recría, ordeño, almacenamiento y conservación de la leche, etc. Todos los procesos están a su vez interrelacionados, dado que el producto de un proceso se utiliza como insumo de otro.

Tambo Seguro se refiere exclusivamente a los procesos directamente relacionados con la calidad del producto final: El ordeño, almacenamiento y conservación de la leche.

3. PROCESOS DE LA EMPRESA LACHERA Y SUS RELACIONES





4. EL OBJETIVO Y A QUIENES INVOLUCRA

• OBJETIVO

FIJAR LOS CRITERIOS PARA ORGANIZAR LOS RECURSOS DEL ESTABLECIMIENTO DE MANERA DE MANTENER BAJO CONTROL TODOS LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL PRODUCTO FINAR PARA ASEGURAR LA OBTENCIÓN DE UN ALIMENTO SEGURO

Comprende temas de personal, sanidad, equipos, instalaciones, rutinas ambiente, etc, donde el éxito del sistema está en el equipo humano de la empresa.

• INVOLUCRADOS

Todos los integrantes deben conocer el sistema, recibir la información y la capacitación para entenderlo y poder comprometerse con el éxito del mismo. Sin el Equipo no hay sistema posible.

5. EN QUE CONSISTE EL SISTEMA TAMBO SEGURO:

Los establecimientos que implementen el Sistema tambo seguro deberán cumplir con una serie de exigencias que se refieren a especificaciones de producto, exigencias legales reglamentarias y exigencias propias del sistema referidas al personal, sala de ordeño, accesos, caminería, equipos, medio ambiente, manejo del ordeño, higiene y mantenimiento de equipo e instalaciones, suministro y control de sustancias químicas, control de

antibióticos, control de roedores, calidad de agua entre otros.

Todos los establecimientos deben llevar la documentación según un manual de la calidad que está protocolizado y sistematizado. Este manual que es la presentación del establecimiento reúne toda la documentación exigida.

El contenido del manual se resume de la siguiente manera:

1. POLITICA DE LA CALIDAD (Declaración de principios redactada por la Dirección de la Empresa)
2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD
3. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA. (Exigencias de especificación de producto, exigencias legales y propias del sistema)
4. MEMORIA DESCRIPTIVA DEL PREDIO (Datos del establecimiento. Recursos utilizados)
5. PROCEDIMIENTOS (Descripción de los procedimientos de ordeño, higiene de máquina, higiene de tanque, higiene de sala y accesos)
6. REGISTROS (Planilla de control de antibióticos, Control sanitario, control de roedores, cambio de pezoneras y registro de producto no conforme.)
7. ARCHIVOS. Refrendación anual, carné de salud de los ordeñadores, análisis de agua, certificados de PAL, resultado de promedios mensuales de células somáticas y recuentos bacterianos, etiquetas de antibióticos utilizados, plan de control de mastitis, informe de los chequeos de equipos.