

PROMOVIENDO LA MEJORA CONTINUA EN LABORATORIOS LÁCTEOS

M. Bilotta¹, A. Delgado², C. Pecorino¹, G. Rodríguez¹, S. Sarquis¹, F. Castro¹, M. Murphy¹, P. Labacá¹, R. Castañeda¹

¹INTI Lácteos PTM, ²INTI Informática
plabaca@inti.gov.ar

OBJETIVO

Brindar herramientas de autoevaluación a los laboratorios participantes en ensayos de aptitud de calidad de leche cruda. Mejorar el desempeño de los laboratorios participantes.

DESCRIPCIÓN

Desde 1991, INTI Lácteos cuenta con un Sistema Integrado, conformado por la REDELAC y el SICECAL, Red Argentina de laboratorios Lácteos de Calidad Asegurada y Sistema Centralizado de Calibración respectivamente. El mismo está diseñado de tal manera que los laboratorios socios reciban materiales de referencia certificados previo a las rondas de los ensayos de aptitud que se ofrecen desde la red. Desde el año 2009, la Coordinación de Servicios Externos de Aseguramiento de la Calidad de INTI Lácteos PTM, a través del área de Asistencia Técnica a los Laboratorios, se ha enfocado en la mejora continua de los laboratorios, participantes de los ensayos de aptitud de calidad de leche cruda, brindando herramientas para el aseguramiento de la calidad de los laboratorios.

Con la colaboración de los Laboratorios de Microbiología y de Ensayos Físico-químicos de INTI Lácteos PTM, se elaboraron check-lists de los ensayos del Control Mensual de Leche Cruda (CMLC). Dichos ensayos son: determinación de materia grasa, proteínas, sólidos totales, cenizas, punto de congelación, recuento de células somáticas, recuento de microorganismos a 30°C y detección de residuos de antibióticos.

Los check-lists fueron elaborados, con el objetivo de que los laboratorios participantes, cuenten con una valiosa herramienta de control interno de la calidad, la cual contempla los puntos críticos de control para cada ensayo, permitiendo así, el aseguramiento de la calidad de los resultados emitidos de las determinaciones. El alcance de los mismos es: desde la recepción de las muestras, almacenamiento, disposición del material necesario en el ensayo, condiciones ambientales, reactivos, equipamiento, preparación de las muestras, procedimientos, expresión de resultados y controles de calidad. Todos los check-lists se alinean con los requisitos establecidos, en las normas internacionales para cada ensayo.

Como una etapa previa a la elaboración de los check-lists, se realizaron diagramas de espina de pescado (también llamados diagramas causa-efecto o de Ishikawa), para analizar las posibles causas de un desempeño insatisfactorio en cada ensayo.

En el año 2010, se desarrolló el CD interactivo "Herramientas para la Mejora Continua Ensayos – Leche Fluida", el cual incluye la siguiente información:

- una breve introducción de la REDELAC
- un diagrama de espina de pescado general
- check-list de cada ensayo del Control Mensual de Leche Cruda, para ser completado por cada uno de los participantes.
- los integrantes de la Coordinación de Servicios Externos de Aseguramiento de la Calidad de INTI Lácteos PTM

Contamos con la colaboración del personal de INTI Informática, quienes elaboraron el programa del CD y ambos centros, en conjunto, trabajamos en el diseño del mismo.

El CD fue presentado en el taller anual REDELAC-SICECAL, realizado en noviembre de 2010. Se entregaron copias a los socios de la red que asistieron a dicho taller, y en diciembre de 2010, les fue enviado al resto de los participantes socios de la REDELAC.

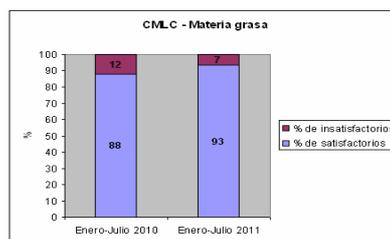


Figura 5: % de resultados satisfactorios y % resultados de insatisfactorios en la determinación de materia grasa del Control Mensual de Leche Cruda



Figura 1: Equipo IR para composición de leche

Figura 2: Ejemplo de check-list

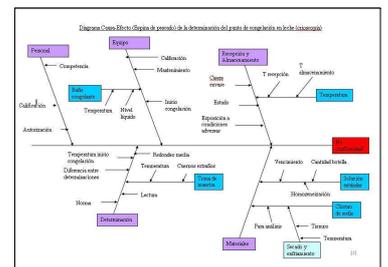


Figura 3: Ejemplo de diagrama espina de pescado



Figura 4: CD "Herramientas para la Mejora Continua Ensayos – Leche Fluida"

RESULTADOS

Para conocer la opinión de los participantes del CD, a principios de 2011, se realizó una encuesta vía telefónica, con el objetivo de obtener información de retroalimentación de los usuarios, para una posterior mejora de dicha herramienta de autoevaluación. Los resultados que surgen de la misma, son altamente satisfactorios, y en las respuestas, se refleja la importancia y utilidad de contar con estas herramientas de aseguramiento de la calidad. Por otro lado, se analizó la influencia de ésta herramienta sumada a la asistencia técnica brindada, en el desempeño de los participantes respecto al año anterior. Se compararon los % de resultados satisfactorios y % de resultados insatisfactorios de Enero a Julio 2011, con los de Enero a Julio 2010, en todas las determinaciones. Como aspecto relevante, podemos destacar, el alto % de disminución de insatisfactorios, en la determinación de materia grasa.

El CD "Herramientas para la Mejora Continua Ensayos – Leche Fluida" resultó ser una valiosa herramienta de aseguramiento de la calidad de resultados de los ensayos. Ésta, se complementa con la asistencia técnica, que se brinda mensualmente, desde INTI Lácteos PTM, a los laboratorios participantes de los ensayos de aptitud, del control mensual, de la calidad de leche cruda. Dichas actividades orientadas a lograr la mejora continua del desempeño de los laboratorios. El gran desafío que nos espera, es alcanzar a reducir el porcentaje de resultados insatisfactorios en todas las determinaciones.