



Ministerio de Relaciones Exteriores
Comercio Internacional y Culto



Unión Europea

La Experiencia de una Pyme Láctea dentro del Proyecto INTI-UE

Marcelo Adrian Cibeira
28 de junio de 2007



Quienes somos?

Establecimiento La Rinconada de Modesto Bertolini S.A.
Ruta 215 Km 42 - Brandsen - Provincia de Buenos Aires.

Nuestro grupo humano está compuesto 14 personas.

Elaboramos diariamente 13.000 lts de leche.

El 65% de la leche procesada proviene de tambos propios.

Elaboramos Quesos Portsalut - Pategras - Tybo - Reggianito -
Sardo - Quesos Saborizados - Ricota y Manteca.



El Continente

Formamos parte de APYMEL que es la Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Lácteas, que tiene como objetivo defender los intereses de las pymes lácteas y hoy cuenta con 150 socios de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, La Pampa y Entre Ríos. Una PYME láctea promedio procesa entre 10000 y 20000 litros por día en quesos duros semiduros y blandos. En general utiliza tecnología tradicional, con un mayor uso de mano de obra. La PYME típica se encuentra en una pequeña localidad, siendo en muchos casos la única actividad industrial del pueblo (que capacita a la gente de su pueblo y la emplea). Las Pymes estamos en todo el País incluyendo las Provincias Chicas y de menores recursos.



Donde empezamos...

En general las pymes que entramos al proyecto ya arrancamos con las plantas que tenían alguna experiencia. Esto implicaba que contábamos con cierta modalidad de trabajo y de calidad de productos.



La Sucesión de tareas fue:

- El relevamiento de Empresas por parte del Programa.
- El diagnóstico de las Empresas en función del relevamiento. Como era la conformación de las plantas.
- Determinar cuales eran los pasos a seguir para llegar a poner en funcionamiento el programa y asegurar un buen resultado.
- Las Clínicas Tecnológicas donde los expertos internacionales conjuntamente con los profesionales del INTI visitaron a las Plantas.
- Para Nosotros -La Rinconada- el programa era accesible y podíamos formar parte de él.



Comienza la implementación:

Los Expertos de la Unión Europea nos dieron Charlas Abiertas a las Pymes Lácteas.

Luego los especialistas visitaron las Plantas que estaban en el programa.

Establecimos un cronograma de trabajo.

Creamos un compromiso con el programa no solamente a nivel directivo sino de todo el personal de la Empresa.



Lo Destacado

Estar en el Programa representó un paso hacia adelante por la Capacitación y la Tecnificación de nuestro personal, para lograr un standard más elevado y la satisfacción de nuestros clientes.

La didáctica de los implementadores en el aseguramiento de la calidad, principalmente en las tareas rutinarias ha concientizado a nuestros empleados.

El grupo de profesionales del INTI Lácteos visitaron las plantas para implementar los sistemas de calidad.



....

El grado de compromiso de los profesionales con nuestras plantas y la facilidad de comunicación con nuestros empleados, hizo que hayan volcado mayor cantidad de conocimientos para que se realicen mejor las tareas y a su vez nuestro personal en ese ámbito de confianza, hizo más preguntas y observaciones.

Las Clínicas Tecnológicas con los Profesionales de la UE y del INTI Lácteos.



El caso de La Rinconada

Se ordenaron los archivos de datos.

Se confeccionaron planillas para el seguimiento de tareas. Y esto llevó a la prevención de los problemas.

Las planillas registraron normas específicas de trabajo, de acuerdo con los parámetros internacionales, para asegurar la calidad.

Se realizó en nuestra fábrica el curso de Quesos con Ojos en el Marco del proyecto INTI UE, que fue abierto a las pymes lácteas, pero principalmente fue muy útil para nuestra gente.



Las visitas...

Con la visita de los distintos especialistas se avanzó en la implementación del programa y también en correcciones de la parte edilicia que hizo que no se produzcan problemas posteriores (por ej. Soluciones de desagües de cámaras que impiden el ingreso de hongos del exterior).



Y también...

La Rinconada al contar con tambos propios realizó un visita similar a la de la Planta y un cronograma de trabajo similar, para habilitar de los tambos a la Unión Europea.



Las tareas..

En el Proyecto había pasos a seguir y programas para ir ejecutando para llegar al objetivo final.

Pero no eran medidas ó tareas imposibles, eran sencillas:

La estandarización de procesos

Agrupar procesos

Ordenar los registros y agregar los que no se llevaban.

Aunque la información se tomaba había que registrarlos y guardarlos.



Los resultados..

Hoy podemos rastrear por lotes ó por fechas todas la elaboraciones.

Si un parámetro está en el limite ó próximo a salir de los estándares, podemos vigilarlo hasta en la maduración, porque cada queso está totalmente identificado.

Y Si hubiera problemas con un queso, se llega hasta la leche que le dio origen, es decir tenemos la trazabilidad del producto.



.....

La satisfacción de nuestros clientes que vuelven a comprar nuestros productos ya que no tienen altibajos de ningún tipo.

Hemos avanzado en la calidad.

El problema de las devoluciones quedó reducido a problemas de packaging ó transporte. No hay devoluciones por calidad.



En el Exterior

Cuando contactamos clientes en el exterior y les comentamos que estamos por certificar para exportar a la Comunidad Económica Europea, se facilitan los negocios ya que esto nos coloca en otro nivel de ventas.



Reflexión Final

Nos dimos cuenta que no estábamos tan lejos.

Nos dimos cuenta que fue realizable, siguiendo un orden.

Y tenemos todo el respeto hacia quien en definitiva va a juzgarnos, Los Consumidores.





Ministerio de Relaciones Exteriores
Comercio Internacional y Culto



MUCHAS GRACIAS

