

APORTACIÓN DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA EN UN RETAILER DE ALIMENTACIÓN CONGELADA

Àngels Garcia Pascual (La Sirena Alimentación Congelada, Terrassa) agarcia@lasirena.es

QUIÉNES SOMOS

LA SIRENA nace en Terrassa en 1983 fruto de la ilusión y la iniciativa de dos familias emprendedoras.

Lo que empezó como una tienda especialista en productos congelados, inventó la segunda piel para proteger los productos de la deshidratación y fue pionera en la congelación de carne, se ha convertido en 35 años en una empresa con presencia en Zona Centro, Catalunya y Levante.

En la actualidad contamos con 253 tiendas propias, 1200 trabajadores, más de 200 proveedores, 750 referencias de promedio y una facturación anual de 157 M€.



En LA SIRENA perseguimos *ser la marca referencial de nuestros clientes en soluciones prácticas e innovadoras para comer bien, variado y equilibrado cada día.*

Más allá de ser especialista en productos congelados, tenemos como propósito *Regalar tiempo, salud y sabor a la vida.* Para ello, los valores que nos acompañan son ILUSIÓN, SERVICIO, CREATIVIDAD y HONESTIDAD.

¿LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA?

En una empresa como la nuestra, que no es fabricante, ¿por qué mantener el laboratorio de microbiología que es el gasto principal del departamento de calidad? ¿No se puede eliminar? ¿O externalizar? Hay otros operadores que no tienen laboratorio... ¿por qué nosotros sí? Periódicamente tenemos que responder a estas preguntas y la respuesta es siempre la misma: aporta seguridad a nuestra marca, información fiable, respuesta ágil y flexible y económicamente está optimizado.

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Una de nuestras fortalezas como departamento es la internalización de actividades propias lo que nos permite tener un amplio conocimiento sobre proveedores y fábricas, así como personal técnico cualificado. Con esto conseguimos tener un mayor control interno de la cadena de valor.

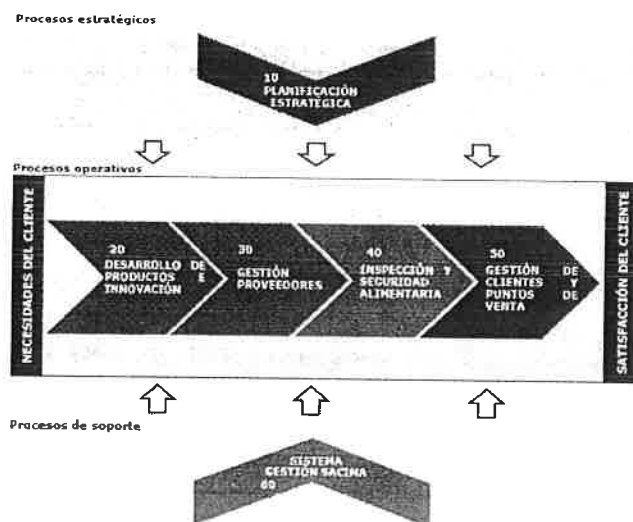
El laboratorio es un elemento más dentro del departamento de Calidad que nos da información sobre la calidad microbiológica de nuestros productos. Se encuentra dentro del área de inspección y seguridad alimentaria.



PROCESOS OPERATIVOS

Cada una de las áreas del departamento es responsable de un proceso operativo que forma parte de la cadena de valor del departamento de Calidad. Los procesos operativos se caracterizan por:

- Existencia de requerimientos y expectativas de clientes internos y externos (incluyendo otros departamentos, los propios accionistas, las administraciones y consumidores).
- La necesidad de evaluar la satisfacción del cliente, que está siempre en el centro de todas las actuaciones
- Utilización de herramientas de medición y análisis, para la mejora continua de los procesos relacionados.



Los cuatro procesos operativos contemplan las siguientes actividades:

Desarrollo de nuevos productos e innovación

- Lanzamiento de Nuevos productos y rediseños (más de 100 novedades anuales y cambio constante de formatos, diseños y mejoras de productos existentes)
- Gestión del portal de Proveedores – NPs (elemento de comunicación con proveedores y base de datos de información técnica de productos)
- Vigilancia tecnológica y gestión de la innovación

Gestión de proveedores

- Homologación inicial y periódica de proveedores
- Evaluación continua de proveedores
- Garantía de calidad proveedores (controles de proceso)

Inspección y seguridad alimentaria

- Gestión del APPCC de almacén
- Planes de inspección de productos
- Gestión de inspecciones en almacén (visuales, dimensionales, organolépticas, microbiología, etc.)
- Seguimiento de planes de control de proveedores
- Gestión de las inspecciones de la Administración en almacén

Gestión de clientes y puntos de venta

- Gestión del APPCC de tiendas
- Auditorias y visitas a tiendas
- Visitas a competencia
- Gestión de incidencias de producto en tiendas
- Reclamaciones y consultas de clientes
- Formación a colaboradores y difusión de material informativo de interés
- Gestión de las inspecciones de la Administración en tiendas

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Los 200 proveedores que suministran producto se convierten en más de 330 salas de producción, pudiendo suministrar tanto marca Sirena como marca fabricante (Figura 1).

Todos los proveedores contraen un compromiso de colaboración con LA SIRENA tal como se establece en el Manual de Proveedores. A nivel de gestión y seguimiento interno diferenciamos entre salas de producción que disponen de certificados de seguridad alimentaria reconocidos por GFSI (Global Food Safety Initiative <http://www.mygfsi.com/>) y aquellas que no disponen (Figura 2). Las salas que no disponen de estos certificados son auditadas por LA SIRENA para su homologación.



Figura 1



Figura 2

En el Manual de proveedores se establecen también los requisitos que deben cumplir los productos suministrados contemplando entre otros aspectos:

- Características organolépticas, dimensionales, nutricionales.
- Características de materiales de envases y embalajes.
- Microbiología
- Metales pesados
- Plaguicidas

Las especificaciones anteriores, deben estar asociadas a un plan de control con registros verificables, acorde con el tipo de riesgo, en el que el Proveedor tenga establecido:

- Plan de muestreo
- Frecuencia de control
- Criterios de aceptación y rechazo
- Legislación o normas técnicas de referencia

Para tener la máxima garantía sobre la eficacia del plan de control aplicado, el muestreo debe ser estadísticamente significativo, en función del tamaño de lote y la tipología de característica a controlar (incluyendo el impacto sobre el consumidor final).

INSPECCIÓN Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

En función del tipo de producto y proveedor que lo suministra, así como los planes de control acordados, se establecen las inspecciones de producto que se realizan por parte de LA SIRENA. Para ello se tienen en cuenta, además de los parámetros cualitativos y legalmente establecidos, las alertas que se publican en RASFF (Food and Feed Safety Alerts <https://ec.europa.eu/>) así como las reclamaciones de clientes.

Las inspecciones internas se realizan en la plataforma logística donde se reciben los productos y se preparan los pedidos para servir a tienda. Se reciben un promedio de 4000 palets mensuales de 800 referencias distintas de los cuales se inspeccionan:

Inspección dimensional, organoléptica y sensorial	17%
Inspección microbiológica	30%

- Inspección dimensional, visual, sensorial: centrada en productos con variabilidad natural (productos de la pesca, verduras) y productos nuevos
- Análisis sensorial (con panel de cata interno): productos nuevos y elaborados
- Inspección microbiológica: priorizando por:
 - o Alimentos listos para el consumo (descongelar y comer)
 - o Productos de la pesca
 - o Productos suministrados por proveedores sin GFSI
 - o Productos nuevos
 - o Productos estratégicos para la compañía

De forma adicional se externalizan otras determinaciones en función de alertas, evaluaciones periódicas de proveedores, incidencias en tiendas y reclamaciones de clientes:

- Alérgenos
- Virus
- Autenticación de especies
- Metales pesados
- Aditivos

LABORATORIO MICROBIOLOGÍA

El laboratorio está en funcionamiento desde 2002 cuando la SIRENA tenía fábrica propia y la actividad de análisis estaba orientada a productos y proceso (superficies, aguas, productos intermedios, manipuladores, etc.). Durante estos años hemos adaptado su actividad a la de la compañía analizando actualmente tanto productos recibidos de proveedor, como expuestos a la venta en tiendas.

Nos focalizamos en la microbiología por métodos rápidos, lo más automáticos posible, entendiendo el laboratorio como una "fábrica de análisis" y presuponiendo que nuestros proveedores son de confianza y controlan los procesos y productos para entregarlos cumpliendo con requisitos.

Entendemos el laboratorio como una herramienta de soporte, una fuente de información más sobre la calidad y seguridad de nuestros productos, nunca con la intención de sustituir el control del proveedor (que en muchas ocasiones dispone de laboratorios con más medios). Si bien no estamos acreditados, participamos periódicamente en ensayos Interlaboratorios con resultados satisfactorios en todas las ocasiones, lo cual nos da confianza en los resultados obtenidos (acordes también a los facilitados por proveedores)

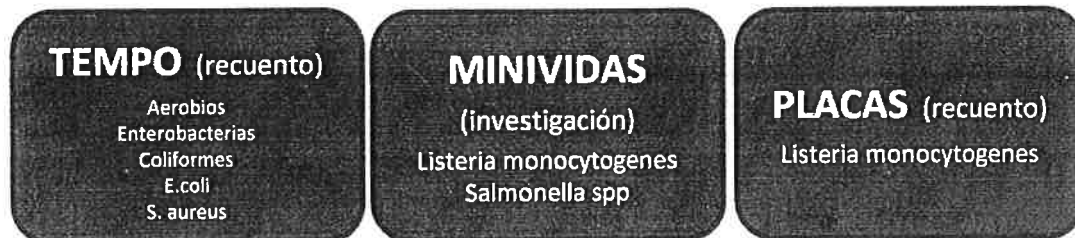
El éxito del funcionamiento del laboratorio es su optimización a nivel de recursos y su enfoque a resultados, ya que partimos de la base que esperamos resultados satisfactorios y gestionamos las incidencias externamente (por ejemplo, conformaciones de resultados positivos, en laboratorios acreditados).

El hecho de trabajar con métodos rápidos que nos dan resultados en 24 – 48 horas nos permite tener flexibilidad para introducir muestras a nuestra conveniencia y tener resultados incluso antes que algunos fabricantes, siendo una ventaja para la toma de decisiones ágil.

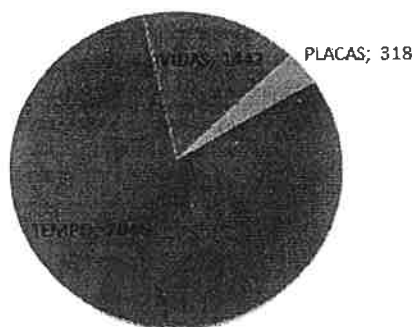
Disponemos de los siguientes recursos:

- 1 técnica de laboratorio a jornada completa (preparación de muestras, pedidos de materiales, análisis y entrada de resultados en SAP)
- Medios de cultivo listos para utilizar
- Diluidor
- Tempo
- MiniVidas

Los parámetros analizados en cada equipo:



Anualmente realizamos alrededor de 9000 determinaciones distribuidas según gráfico adjunto



Las dos limitaciones principales, con este enfoque de funcionamiento son la dependencia del fabricante de equipos en cuanto al tipo de determinaciones a realizar y el tiempo disponible del personal técnico para asumir puntas de trabajo o imprevistos.

CONCLUSIONES

El funcionamiento del laboratorio que hemos expuesto, como una pieza más dentro del engranaje del departamento de Calidad, junto a la información y seguridad que aporta a la compañía nos da mucha satisfacción y elementos convincentes para creer en su futuro. Pero todo esto no sería posible sin la implicación y la ilusión de las personas que somos las que finalmente creemos en el proyecto.

Fuentes/referencias:

- *Plan Calidad 2018-2020. Miquel Pérez. Director de Calidad y Medio Ambiente LA SIRENA*
- *PROV- OCI-001. Manual de Proveedores LA SIRENA. Rev. 4. Septiembre 2016*