

# INFORME DE FIN DE ZAFRA PROLANA



**JUNIO 2010**

# Índice

Capítulo	Contenido	Páginas
1 1.1 1.2 1.3	<b>Introducción</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos generales del PROLANA, actividades realizadas, metas próxima zafra</li> <li>• Nuevos objetivos y líneas de trabajo del PROLANA</li> <li>• Gráfico evolución del Programa</li> </ul>	3 a 6
2 2.1 2.2	<b>Resultados cuantitativos del Programa</b> <p><b>I- Información general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de indicadores de desarrollo del PROLANA.</li> </ul> <p><b>II- Servicios brindados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisiones realizadas</li> <li>• Capacitaciones realizadas</li> </ul>	7 a 8  9 a 10
3 3.1 3.2	<b>Promoción, difusión y Marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos de Esquila PROLANA</li> <li>• Página Web PROLANA</li> </ul>	11 a 12
4 4.1 4.2 4.3	<b>Retroalimentación interna y externa</b> <p><b>4.1 Precios orientativos para el Mercado local de lanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución del indicador del mercado australiano del este (IMAE)</li> <li>• Evolución de los precios orientativos de lana (SIPyM)</li> </ul> <p><b>4.2 Reclamos de Productores</b></p> <p><b>4.3 Reclamos de la industria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de reclamos recibidos</li> <li>• Empresas laneras involucradas en los reclamos</li> <li>• Acondicionadores de lana habilitados que han recibidos reclamos</li> </ul>	13 a 14  15  15 a 18
5	<b>Sistema de Gestión de calidad</b>	19 a 20



## Capítulo 1: Introducción

### 1.1 Objetivos generales del Programa y actividades realizadas durante los 15 años de ejecución

Uno de los principales objetivos del PROLANA es revalorizar la calidad de las lanas argentinas desde el inicio de las etapas de la cadena agroindustrial y mejorar su competitividad en el mercado nacional e internacional. Para poder alcanzar éste objetivo el PROLANA ha emprendido las siguientes acciones:

1)- Impulsar la adopción masiva de aquellas prácticas tecnológicas tales como la esquila Tally Hi, el acondicionamiento de lanas en estancia, el envasado en material no contaminante que aseguren un mejoramiento en el proceso de esquila y presentación de la lana, y la toma de muestras de lana para contar con información objetiva al momento de la venta del lote:

- ✓ Definición de un Protocolo o Reglamento que establece las pautas mínimas de trabajo para los productores laneros, las empresas de esquila y los acondicionadores de lanas para mejorar la presentación de los lotes de lana en coincidencia con los requerimientos de la industria. A través de la implementación de dichas pautas se ha logrado la reconversión del método de esquila y la unificación de criterios de clasificación de la lana.
- ✓ La capacitación es uno de los canales que el PROLANA ha desarrollado para impulsar la adopción masiva de prácticas que aseguran un mejoramiento en el proceso de esquila y presentación de la lana. Previo al inicio de cada zafra y durante la misma se realizan capacitaciones para acondicionadores de lana y esquiladores.
- ✓ Habilitación de empresas de esquilas: mediante éste proceso se busca asegurar y verificar que los equipos de esquila que identifiquen lotes PROLANA, posean las competencias necesarias para el logro de los objetivos del Programa.
- ✓ Supervisión de las empresas de esquila habilitadas por el Programa: éste proceso aporta el control necesario para verificar el cumplimiento de las responsabilidades de las partes involucradas, realizando la esquila bajo las pautas del PROLANA, corregir las prácticas de esquila y/o acondicionamiento que se aparten del protocolo, e identificar necesidades de capacitación.

2)- Promover la adhesión de nuevas provincias al desarrollo del programa favoreciendo no sólo el aumento cuantitativo de lanas identificadas PROLANA, sino también el aumento cualitativo de las lanas argentinas:

- ✓ El PROLANA se inició en diciembre de 1994 en las provincias patagónicas y se extendió en forma gradual a provincias del centro (La Pampa y Buenos Aires, Córdoba) y del noreste del país (Entre Ríos y Corrientes).
- ✓ Se está trabajando para lograr la incorporación de Jujuy, a través de la capacitación a técnicos y futuros trabajadores de la esquila de dicha provincia. El objetivo es que puedan ir mejorando gradualmente la calidad de presentación de sus lanas y en un futuro adherirse al PROLANA, a través del protocolo para pequeños productores.

3)- Generar y difundir información relacionada con la evolución de los mercados y valores de referencia, información técnica y de interés general para todo el sector.

- ✓ Página web, [www.prolana.gov.ar](http://www.prolana.gov.ar), a través de la página web se busca dar a conocer el Programa, en lo que respecta a su funcionamiento, requisitos y beneficios para los productores y otras partes interesadas.
- ✓ Sistema de información de precios y mercados (SIPyM): El SIPyM tiene como objetivo central, proporcionar información actualizada a los productores laneros, sobre la evolución diaria y semanal del mercado de lanas, y publicar valores de referencia para los créditos financiados por la Ley Ovina.
- ✓ Difusión del Programa a colegios agropecuarios, universidades, estaciones experimentales de INTA, y otras instituciones a través de videos institucionales y distintas publicaciones que elaboran y editan técnicos del Programa.

4)- Desarrollar y mantener un vínculo activo con las empresas laneras para reconocer desvíos y oportunidades de mejora y avanzar en la cadena agroindustrial aumentando el impacto sectorial.

- ✓ Desde el año 2004 se mantiene de manera sistemática un mecanismo de retroalimentación de datos por informes de recepción de lotes de lana PROLANA en las barracas, cuya metodología se describe en el Procedimiento de Feedback con las Empresas Laneras (PR-G-10), a fin de conocer el grado de satisfacción de la industria.
- ✓ Trabajo en conjunto con la Federación Lanera Argentina, buscando impulsar la participación en los temas vinculados con el mejoramiento de la producción lanera.

5)- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado basado en la Norma ISO 9001:2000 y sostener el compromiso de todos sus integrantes para la satisfacción de los clientes y partes interesadas en la mejora continua.

- ✓ Estandarización de diferentes procedimientos para la ejecución del PROLANA en cada una de las provincias adheridas al mismo.
- ✓ Utilización de herramientas que permiten la detección de cualquier desvío o incumplimiento de los requisitos establecidos para los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA (No conformidades, reclamos de clientes).
- ✓ Revisión y seguimiento de indicadores de los procesos en reuniones nacionales, donde participan todos los integrantes del Programa.
- ✓ Medición de la satisfacción del Productor PROLANA mediante una encuesta nacional.
- ✓ Anualmente se realizan auditorias internas y externas (organismo de certificación) a la Coordinación Nacional y a las provincias que se encuentran dentro del alcance de la certificación, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- ✓ Capacitaciones para los integrantes del Programa: a fin de asegurar la competencia de los integrantes del Programa para el desempeño eficaz de sus funciones.

## 1.2 Nuevos objetivos y líneas de trabajo del PROLANA

6)- Regionalización del Programa: Mejorar el funcionamiento del Programa de acuerdo a las características de las distintas regiones productivas.

- ✓ Creación de un escuela de capacitación de esquiladores y acondicionadores de lana itinerante a nivel nacional, coordinada por instructores de acondicionamiento de lanas y esquila Tally Hi de las provincias de Chubut, Río Negro y Buenos Aires y técnicos de la Coordinación Nacional PROLANA.

7)- Desarrollar un Sistema de Comercialización de lotes de lana PROLANA: Transparentar el mercado y ofrecer nuevos servicios a los Productores que identifican a sus lotes como PROLANA, avanzando en la cadena lanera.

- ✓ Se elaboró un protocolo que establece las pautas mínimas para que los pequeños productores ingresen al Programa PROLANA. A través del Programa "PROLANA Pequeños Productores" se busca la participación, capacitación y organización de los productores. Las estrategias apuntan a la mejora del sistema de esquila y acondicionamiento de la lana y la promoción de la venta asociada a través de la organización del acopio, mediante licitaciones públicas, y el posible prefinanciamiento de la esquila a los pequeños Productores integrantes de un grupo (excluyente). También se cuenta con aportes para llevar adelante distintas etapas del protocolo, como por ejemplo el transporte, asistencia técnica, Infraestructura de los Centros de Acopio, etc.

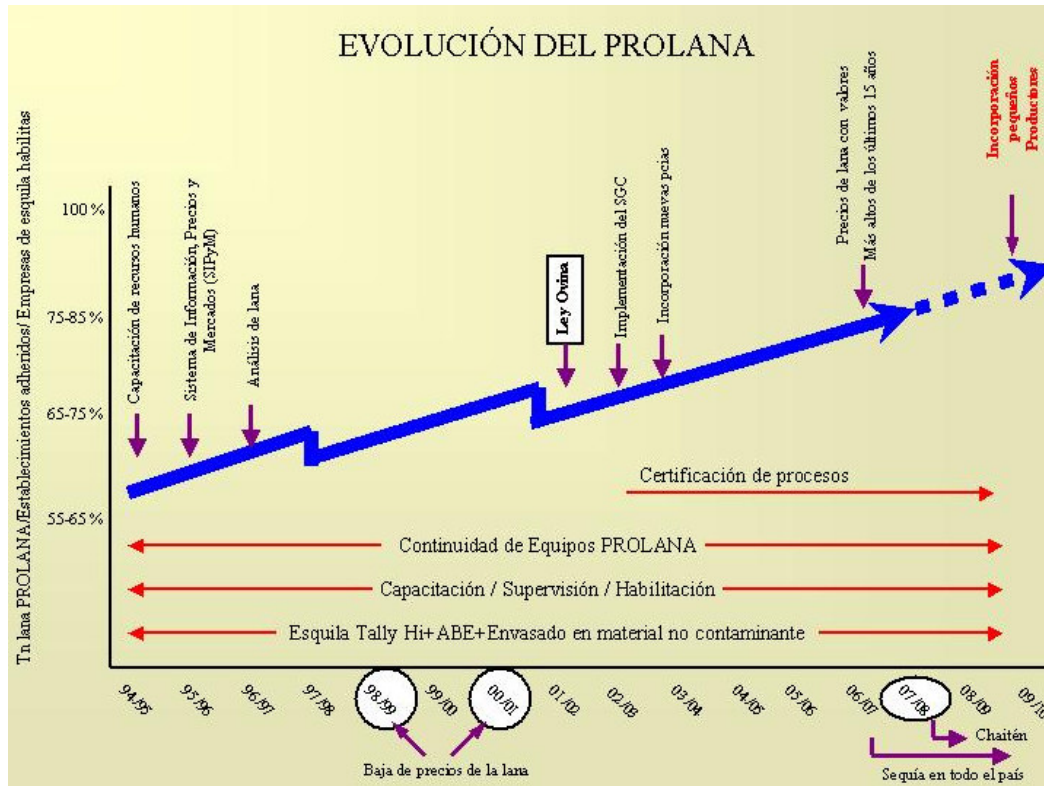
8)- Retención de mano de Obra, buscando aumentar y fortalecer la cantidad de recursos humanos capacitados para trabajar durante la esquila.

- ✓ Para implementar las acciones necesarias que permitan mantener los recursos humanos capacitados durante la esquila es indispensable que las distintas áreas de los gobiernos provinciales y nacional trabajen conjuntamente para delinear una política de retención de mano de obra. El objetivo planteado al inicio de la zafra 2009/2010 excede los alcances del PROLANA es por ello que se decidió replantear dicho objetivo. En la zafra 2010/2011 se relevará la demanda real de mano de obra capacitada que existe en el sector lanero para distintas actividades relacionadas con el ovino y con el campo en general, a través de las encuestas a Productores PROLANA.

9)- Vincular el PROLANA con otros Programas e Instituciones a fin de aprovechar mejor los recursos, para hacer llegar los beneficios del Programa a los productores.

- ✓ Vinculación directa con el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) a través de su asesoramiento para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad del PROLANA y desarrollo de líneas de investigación (Estudio de causas de contaminación externa de la lana por utilización de pinturas de marcación).
- ✓ Vinculación directa con el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)
- ✓ Módulos provinciales PROLANA realizan trabajos en conjunto con otros organismos e instituciones: INTA, PROSOVI, SENASA, Ley Ovina, Ley Caprina, escuelas agrotécnicas, PRODERPA, etc.

**1.3 Gráfico N°1: Evolución del PROLANA durante las quince zafras de implementación del mismo.**





## Capítulo 2: Resultados cuantitativos del Programa

### 2.1 - INFORMACIÓN GENERAL

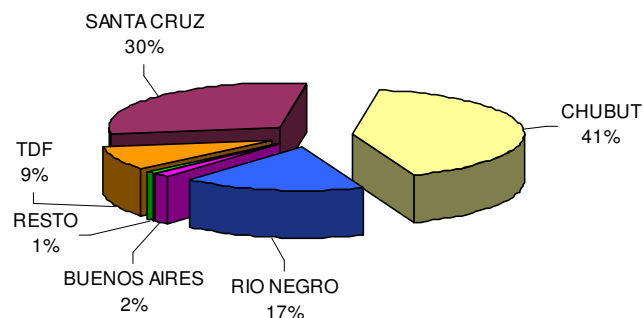
#### Evolución de los indicadores de desarrollo del PROLANA

*Cuadro N°1: Evolución de los indicadores de desarrollo del PROLANA*

INDICADORES	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	PROMEDIO
<b>TN lana totales</b>	69.000	70.900	75.200	72.000	70.000	65.000	54.000	54.000	66.263
<b>TN lana PROLANA</b>	13.970	20.069	22.389	22.123	24.096	23.421	19.940	20.334	20.793
<b>Establecimientos adheridos</b>	1.172	1.588	1.887	1.874	1.978	1.963	1.824	1.748	1.754
<b>Productores adheridos</b>	1.319	1.409	1.664	1.669	1.711	1.744	1.586	1.621	1.590
<b>Supervisiones a empresas de esquila</b>	196	346	416	501	558	666	361	309	419
<b>Empresas de Esquila Habilitadas</b>	84	157	175	186	175	181	165	148	159
<b>Acondicionadores de lana habilitados</b>	153	230	246	264	283	355	252	240	253
<b>Personal capacitado</b>	267	329	568	414	476	677	294	509	442

En el cuadro N°1 se puede observar la evolución de los principales indicadores físicos del Programa durante las últimas 8 zafas laneras. Asimismo se observa que tanto la producción total de lana del país como el volumen de la lana identificada como PROLANA ha disminuido en las últimas zafas, debido en gran parte a inclemencias climáticas que afectaron a las principales provincias laneras.

*Gráfico N° 2: Distribución de lana PROLANA según provincias adheridas*

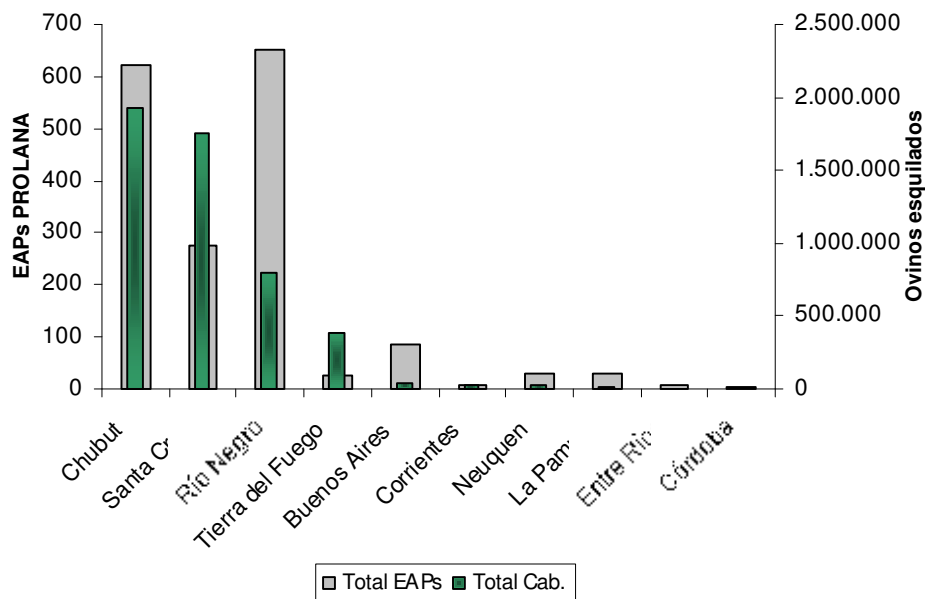


El 87% de la lana identificada como PROLANA pertenece a las provincias con mayor producción ovina: Chubut, Santa Cruz y Río Negro, seguido por las provincias de Tierra del Fuego y Buenos Aires.

*Cuadro N°2: Establecimientos PROLANA, según tamaño de majada*

Provincia	Establecimientos según tamaño de majada (cabezas)					Total EAPs
	Menos 500	501 a 1000	1001 a 2000	2001 a 5000	Más de 5000	
Río Negro	196	210	143	91	13	<b>653</b>
Chubut	24	80	189	260	83	<b>636</b>
Santa Cruz	5	14	65	107	83	<b>274</b>
Buenos Aires	49	20	12	4	0	<b>85</b>
Neuquen	18	7	3	3	0	<b>31</b>
La Pampa	25	3	3	0	0	<b>31</b>
Tierra del Fuego	0	0	2	8	17	<b>27</b>
Corrientes	1	0	5	0	2	<b>8</b>
Entre Ríos	8	0	0	0	0	<b>8</b>
Córdoba	4	0	0	0	0	<b>4</b>

*Gráfico N° 3: Distribución de Establecimientos PROLANA y ovinos esquilados en las provincias adheridas.*



En el cuadro N° 2 y el gráfico N° 3 se observa que las provincias de Tierra del Fuego y Santa Cruz se caracterizan por contar con establecimientos ovinos de mayor escala, mientras que las provincias de Chubut y Río Negro se caracterizan por contar con establecimientos de menos de 2.000 animales.

Con respecto a las provincias del centro y norte del país, donde la actividad ovina no es la principal actividad productiva, los establecimientos se caracterizan por contar con majadas de menos de 500 animales, exceptuando la provincia de Corrientes que también cuenta con establecimientos con majadas promedio de 1.000 a 2.000 ovinos.



## 2.2- SERVICIOS BRINDADOS:

### Habilitaciones:

Mediante el proceso de habilitación se busca asegurar que los empresas de esquila, esquiladores y acondicionadores que identifiquen lotes PROLANA, posean las competencias necesarias para el logro de los objetivos del Programa.

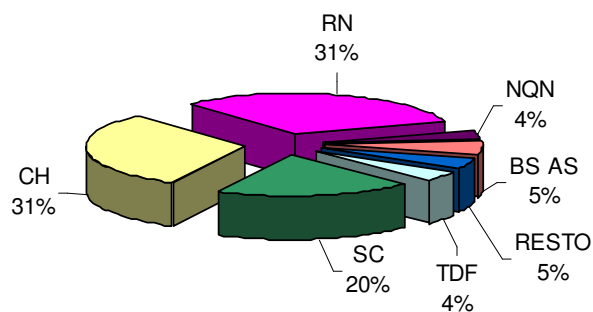
Durante la zafra 2009/2010 se habilitaron en todo el país 240 Acondicionadores de lana y más de 150 empresas de esquila. Los listados actualizados se encuentran en la página web del PROLANA.

### Supervisiones:

El objetivo de llevar a cabo supervisiones a las empresas de esquila habilitadas es verificar el cumplimiento de las responsabilidades de las partes involucradas, descriptas en el Reglamento del Programa, corregir las prácticas de esquila y/o acondicionamiento de lanas que se aparten del protocolo, cuando la situación esté al alcance de los supervisores, e identificar necesidades de capacitación.

- Al planificar las supervisiones a realizar en cada provincia se prioriza la atención en los integrantes del equipo de esquila que hayan obtenido una baja calificación en anteriores supervisiones.
- Se supervisa que las identificaciones de lana y la toma de muestras para análisis sean acordes con lo establecido por el Programa. Asimismo se supervisa que la técnica de esquila se realice correctamente para asegurar el buen trato del animal y una buena cosecha de la lana.
- Durante las dos últimas zafras se logró categorizar a los esquiladores que trabajan en las empresas de esquila, de acuerdo a su experiencia.

*Gráfico N° 4: Distribución de Empresas de esquila habilitadas por PROLANA en las provincias adheridas.*



En el gráfico anterior se observa que el mayor porcentaje de empresas de esquila se habilitan en las provincias de Río Negro, Chubut y Santa Cruz ya que son las que cuentan con mayor cantidad de establecimientos adheridos al PROLANA.

## Capacitación

El proceso de capacitación es uno de los canales que el PROLANA ha desarrollado para impulsar la adopción masiva de prácticas que aseguran un mejoramiento en el proceso de esquila y presentación de la lana.

El objetivo es brindar las herramientas teóricas y prácticas necesarias, para que los esquiladores y acondicionadores adquieran la competencia requerida para obtener la habilitación PROLANA, como así también capacitar a los Empresarios de esquila y Productores para que comprendan sus responsabilidades con respecto al Programa.

En los últimos años la falta de rentabilidad del sector ovino fue generando una migración interna gradual de los pobladores y actualmente existe una gran problemática relacionada a la falta de recursos humanos capacitados para trabajar en la esquila ya que gran parte se va hacia otras actividades mejor remuneradas o más cerca de sus casas. De acuerdo a esto surge una gran necesidad de ir formando nuevos esquiladores y acondicionadores que se vayan incorporando a la zafra lanera, es por ello que el PROLANA invierte zafra tras zafra recursos para capacitar a los trabajadores de la esquila.

Las capacitaciones se basan en cursos de formación de acondicionadores de lanas, formación de esquiladores en la técnica Tally-Hi y formación de mecánicos de esquila. Anualmente también se realizan las reválidas de matrículas de los acondicionadores de lana en las distintas provincias adheridas al Programa, en las cuales se analizan los reclamos recibidos por parte de la industria con el objetivo de actuar sobre los puntos que han mostrado deficiencias. Asimismo durante las supervisiones también se instruye a campo a esquiladores y acondicionadores de lana, a fin de mejorar continuamente su calidad de trabajo.

Debido a que el proceso de capacitación es costoso es de gran importancia cuantificar la eficiencia del mismo a través de determinados indicadores como por ejemplo cantidad de personas que se habilitan para trabajar en la zafra sobre el total de personas capacitadas.

*Cuadro N° 3. Indicadores del proceso de capacitación*

Zafras	Cursos dictados	Personas capacitadas	Acondicionadores habilitados	Esquiladores supervisados	Tn lana PROLANA
02/03	25	267	153	855	13.970
03/04	21	329	212	600	20.069
04/05	20	568	270	1.163	22.389
05/06	14	414	276	1.345	22.123
06/07	29	476	291	1.337	24.093
07/08	33	677	304	1.402	23.421
08/09	28	418	253	1.138	19.940
09/10	41	596	240	1.045	20.334
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>3.745</b>	<b>1.999</b>	<b>8.885</b>	<b>166.339</b>

Como se observa en el cuadro N° 5, zafra tras zafra el Programa destina recursos económicos y humanos para la capacitación de trabajadores rurales y personas vinculadas a la actividad. **Desde la zafra 2.002/2.003 hasta la actualidad se realizaron más de 200 capacitaciones en las que participaron más de 3.700 personas.**



## Capítulo 3: Promoción, difusión y marketing del Programa

Las actividades de difusión y promoción del Programa se realizan principalmente a través de los diferentes concursos provinciales y nacional de esquila, jornadas con productores, empresarios de esquila y técnicos en diferentes exposiciones ganaderas regionales y página web.

### **3.1 Concursos de esquila**

Los Concursos de Esquila PROLANA son las principales actividades de difusión del Programa. Mediante los mismos se busca promocionar la metodología de trabajo propuesta por el Programa en todas las provincias adheridas a la implementación del mismo, como así también de alguna manera premiar, reconocer y jerarquizar el trabajo del esquilador. Éste es quien demuestra un compromiso en mejorar la calidad de su trabajo zafra tras zafra, el cual incide plenamente en la buena presentación de los lotes de lana y en el bienestar de los animales.

Estos eventos han contribuido a la creación de la merecida imagen del esquilador profesional, jerarquizando este duro y sacrificado oficio.

Cabe destacar que los concursos de esquila además de servir para la difusión del programa en general y de las técnicas de esquila propuestas en particular, está ligado a la necesidad de resolver una problemática que existe actualmente, relacionada con la escasez de recursos humanos.

Cuadro N° 4. Concursos de esquila realizados desde los inicios del PROLANA

<b>Lugar y fecha de realización de los Concursos Nacionales de esquila PROLANA</b>	<b>Ganadores: Campeón y Subcampeón</b>
I : 1997/1998, Río Gallegos, Santa Cruz	1º Pedro Paredes; 2º Juan Rosas
II : 1998/1999, Río Gallegos, Santa Cruz	1º Alejandro Levicoy; 2º Oscar Bahamonde
III: Enero de 2000, Las Grutas, Río Negro	1º Edgardo Morales; 2º Darío Guzman
IV: Enero 2001, Río Mayo, Chubut	1º Edgardo Morales; 2º Lázaro Pichón
V: Marzo 2002, Carmen de Patagones, Bs As	1º Cristian Morales; 2º Lázaro Pichón
VI: Enero 2003, Río Grande, Tierra del Fuego	1º Nestor Chico; 2º Carlos Monzón
VII: Marzo 2005, Baradero, Buenos Aires	1º Hernán Chavez; 2º Lázaro Pichón
VIII: Febrero 2006, Comodoro Rivadavia, Chubut	1º Nestor Chico; 2º Gastón Morales
IX: Febrero 2007, Maquinchao, Río Negro	1º Adolfo Alonso; 2º Mario Gonzalez
X: Marzo 2008, Carmen de Patagones, Bs As	1º Emiliano Calfú; 2º Gastón Morales
XI: Agosto 2009, Trelew, Chubut	1º Abel Torres; 2º Lázaro Pichón
XII: Marzo 2010, Curuzú Cuatia, Corrientes	1º Diego Bruce; 2º Abel Torres

### **3.2 Página Web de PROLANA: [www.prolana.gov.ar](http://www.prolana.gov.ar)**

La página web del PROLANA cuenta desde el año 2008 con un nuevo diseño e información de interés para todo el sector lanero.

En la misma se puede encontrar informes de mercado de lanas (diarios, semanales y mensuales), cursos y eventos, publicaciones, estadísticas, documentación del Sistema de Gestión de Calidad y normativas del Programa, listado de las empresas de esquila y acondicionadores habilitados por el Programa en las distintas provincias, etc.

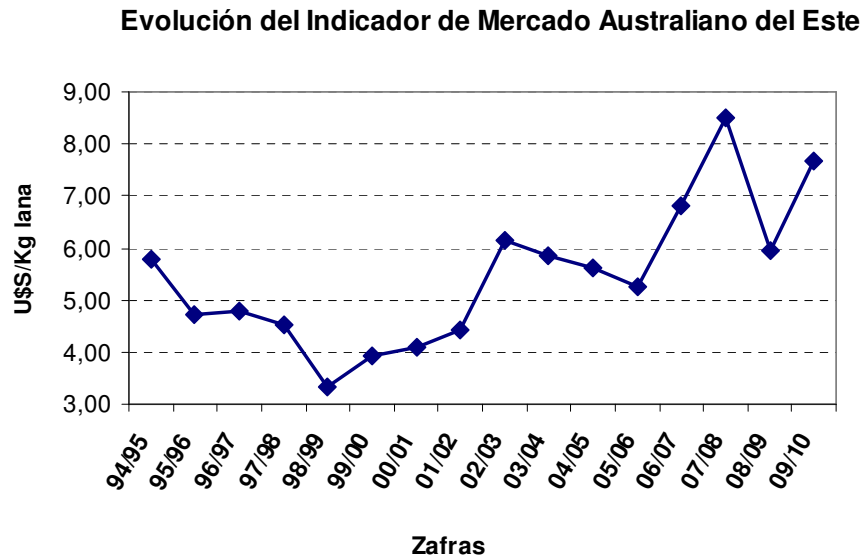
Asimismo la página web brinda servicios de gran interés para los productores como ser el cálculo del precio orientativo de sus lanas y la publicación de los datos de su lote de lana, de tal manera que le permite recibir y analizar diferentes ofertas, propuestas por las firmas compradoras, mejorando así su capacidad de venta. Los lotes a la venta sólo están disponibles para aquellas empresas compradoras mediante una clave de acceso dentro de la página Web del PROLANA.

Así también los interesados en recibir noticias y/o informes del PROLANA pueden adherirse a la base de datos del programa, y comunicarse con los técnicos de la Coordinación Nacional a través del mail [infoprolana@minagri.gob.ar](mailto:infoprolana@minagri.gob.ar).

Otras de las vías por las cuales se difunde el Programa es a través de videos institucionales que se distribuyen en universidades, estaciones experimentales del INTA, Sociedades Rurales, colegios agropecuarios, etc.

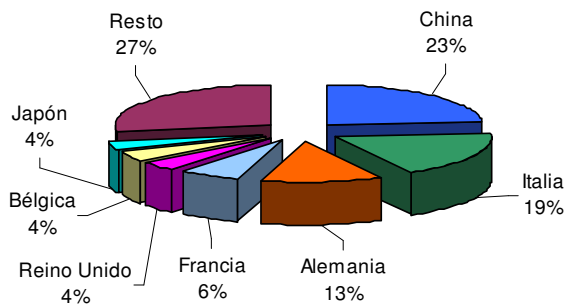
### 4.1 Mercado Lanero internacional

Gráfico N° 5. Evolución del indicador del Mercado Australiano del Este (IMAE)

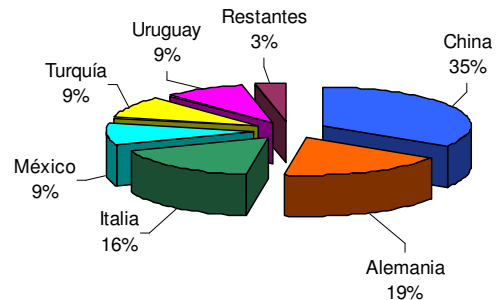


Gráficos 6 y 7: Destinos de las exportaciones de lanas Argentinas durante la zafra 1998/1999 vs zafra 2009/2010.

**Exportación de lanas Argentinas - Zafra 1998-1999**

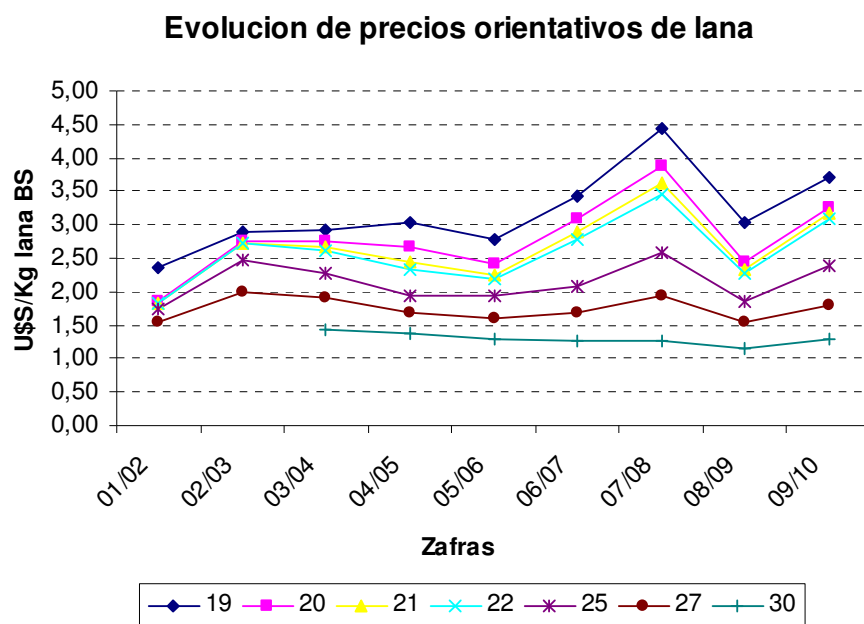


**Exportación de lanas Argentinas - Zafra 2009-2010**



#### 4.1 Precios orientativos de lanas para el mercado Local

Gráfico N° 8. Evolución de los precios orientativos de lanas representativas de Argentina



En el gráfico anterior se puede observar la evolución de los precios orientativos del mercado interno, los cuales están expresados en dólares por Kg. de lana sucia, para las últimas 9 zafras laneras.

## **4.2 Reclamos de Productores PROLANA**

El enfoque al cliente es el eje principal de acción del PROLANA, siendo los clientes del mismo los productores laneros. Por tal motivo la vinculación permanente con los productores, permite mantener un alto grado de sensibilidad e información sobre los requisitos explícitos e implícitos de los mismos. Esto permite mejorar los servicios que brinda el PROLANA y consecuentemente mejorar la presentación y estándares de calidad del lote PROLANA.

Para percibir el grado de satisfacción del productor se mantiene una comunicación permanente con las sociedades rurales y las distintas organizaciones que representan a los productores y se prioriza la participación del PROLANA en eventos de promoción y difusión del sector rural. Asimismo en años anteriores se han realizado encuestas provinciales a los productores y en el año 2006 se realizó en todas las provincias adheridas una encuesta nacional, que permitió tomar decisiones para mejorar el funcionamiento del Programa. En abril de 2010 se diseñó una nueva encuesta autoadministrada que permitirá llegar a más productores de manera de continuar relevando su opinión respecto a los servicios que le brinda el PROLANA.

Con respecto a la gestión de los reclamos de los productores se ha sistematizado el proceso mediante el sistema de gestión de calidad del programa. No obstante, la cantidad de reclamos que se han recibido desde la implementación del SGC es mínima, pero se ha logrado mejorar la capacidad de respuesta, haciendo más eficaz la gestión de reclamos y en consecuencia se ha afianzando la comunicación con los productores.

## **4.3 Reclamos de la industria - FEEDBACK**

La industria lanera es considerada un importante beneficiario del PROLANA y, como tal, un actor involucrado en el desarrollo del mismo. Es por esto que el PROLANA, en su búsqueda y constante trabajo por mejorar el posicionamiento de las lanas argentinas en el mundo a través de la mejora continua de la calidad, busca integrar la cadena de producción y comercialización articulando la relación entre los productores y el sector industrial. Para ello ha tomado acciones que permiten conocer el grado de satisfacción de la industria respecto a los lotes PROLANA:

- En el año 2004, se decidió incorporar al protocolo de acondicionamiento una nueva clase de lana "PIN", que incluye las lanas contaminadas por la aplicación externa de productos químicos (pinturas, ferrite, grasa, gas oil, etc).
- A partir del año 2004 también se implementó una metodología mediante la cual se lleva a cabo la realimentación del sistema de supervisión y control de los lotes PROLANA por parte de las empresas laneras asociadas a la Federación Lanera Argentina, a fin de conocer los defectos de los lotes PROLANA. Dicha metodología se encuentra formalizada mediante el Procedimiento de Feedback con las Empresas Laneras (PR-G-10).
- En el año 2006 se comenzó a estudiar las causas de la contaminación de lanas por aplicación externa de pinturas. Se llevaron a cabo ensayos a campo en las provincias de Tierra del Fuego, Chubut, La Pampa y Entre Ríos. El análisis de los resultados permitió identificar interacciones optimizables entre la pintura de referencia, el método de lavado a baja temperatura, el instrumento de aplicación de menor cantidad de pintura y el método de dilución en fase orgánica.

- En el año 2008 se comenzó con la segunda etapa del “Estudio de causas de contaminación externa de la lana por utilización de pinturas de marcación”.

Los objetivos de dicho estudio fueron:

- Identificar las pinturas de disponibilidad local, cuyas eficiencias al lavado se asemejen a la de la pintura de referencia de eficiencia de remoción al lavado ya comprobada.
- Vincular la comparación en el comportamiento de las pinturas con las diferencias entre las características físico-químicas.
- Proponer mejoras para disminuir la causa identificada

Las conclusiones a las que se arribaron luego del estudio realizado, en el año 2010, fueron las siguientes:

- La pintura aplicada de manera directa, sin utilización de disolventes, y en cantidades adecuadas, es removible de manera eficiente en el proceso de lavado.
- La utilización de disolventes es específica para cada pintura y está determinada por las propiedades físico-químicas de cada formulación.
- Las razas animales sobre las cuales se aplican las pinturas y las condiciones climáticas a las que son sometidas afectan y condicionan la remoción al lavado pero no la impiden.
- La información comercial brindada en etiquetas y rótulos de productos, así como datos de difusión pública, no son verificables en todos los casos analizados.

De acuerdo a las conclusiones expuestas surge la necesidad de implementar determinadas acciones que permitan continuar disminuyendo los efectos de la utilización de las pinturas en los lanares. Una de las principales acciones a implementar es la difusión a productores de recomendaciones para la aplicación de pinturas. En dichas recomendaciones se deberían incluir las bondades de la aplicación de manera directa, cantidades apropiadas para evitar la formación de grumos, aplicadores más convenientes, alternativas prácticas para evitar la utilización de disolventes inadecuados, buenas prácticas de manejo en el proceso de marcación, zonas del animal para la aplicación de la pintura en función del valor económico del vellón, otras consideraciones pertinentes.

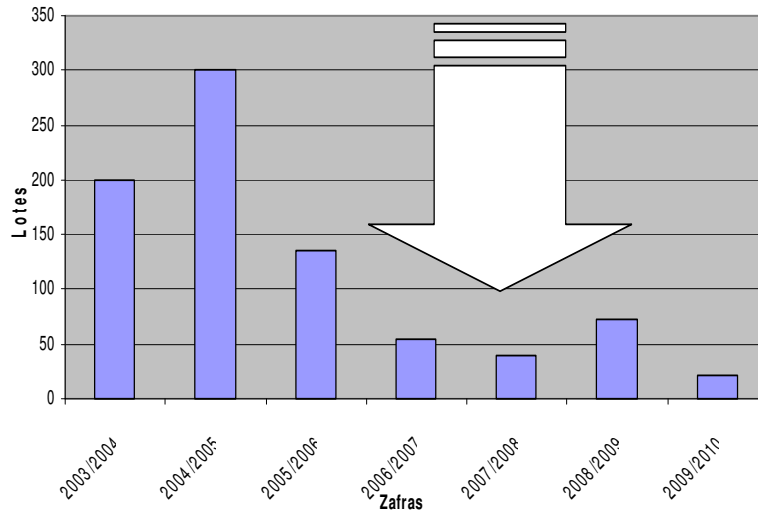
Otras acciones deberían contemplar verificar el contenido mínimo obligatorio de rótulos de las pinturas utilizadas y la vigencia de las certificaciones; aprobaciones de normativas técnicas de los productos; mecanismos de aprobación y certificación de las pinturas para lanares y selección de disolventes permitidos de acuerdo no sólo a su comportamiento con la pintura sino fundamentalmente de acuerdo a su grado de toxicidad y preservación de la sanidad animal. Para poder implementar este tipo de acciones será necesario trabajar en conjunto con el SENASA, y con otros organismos e instituciones vinculados al tema. fase de investigación donde se comenzó a estudiar las formulaciones químicas de las pinturas y pruebas de verificación a escala de laboratorio, a fin de avanzar en la definición de pautas operativas que permitan a los productores laneros demarcar sus majadas sin perjuicio para la calidad de sus lanas.



A continuación se presenta la cantidad de chequeos de lote recepcionados en las ultimas zafras.

Gráfico N° 9. Evolución de chequeos recibidos

### Evolucion de chequeos recibidos



Como se puede observar en el grafico N° 9, en las ultimas zafras disminuyó el número de lotes con algún defecto de presentación.

La mayor cantidad de reclamos están relacionadas directamente con la cantidad de Acondicionadores de lanas que existen en las provincias, proviniendo en su mayoría de las provincias de Chubut, Río Negro y Santa Cruz. En menor medida se recibieron reclamos de las provincias de Tierra del Fuego, Buenos Aires, Corrientes y La Pampa.

Para el caso de las provincias de Tierra del Fuego, Buenos Aires y Corrientes la principal razón de presentar un bajo número de reclamos es el menor número de establecimientos. Adicionalmente, en Tierra del Fuego, los lotes de lana producidos en general son grandes, existiendo productores que exportan directamente en sucio sin intermediarios, y por ende sin realizar chequeos en los lotes producidos.

En Neuquen, Entre Ríos y La Pampa, la mayoría de los productores producen un volumen reducido de lana y lo venden a barracas o a empresas laneras muy chicas, las cuáles no participan en el procedimiento de feedback.

La disminución no implica necesariamente que el trabajo de acondicionamiento de lanas haya mejorado, si no que la industria disminuyó el envío de reclamos al PROLANA, ***esto evidencia la necesidad de tener un contacto mas fluido con los encargados del reacondicionamiento de lana en la industria y capacitar a los mismos respecto al funcionamiento del procedimiento de feedback.***

En el siguiente cuadro se identifican los Acondicionadores que se habilitaron en las provincias, asimismo se muestran, los acondicionadores que recibieron algún reclamo.

Cuadro N°5: *Acondicionadores Habilitados vs Acondicionadores con observaciones.*

PROVINCIAS	Acondicionadores Habilitados (1)	Acondicionadores c/observac. (2)	2/1 (%)
Buenos Aires	11	0	0
Chubut	82	6	7
Corrientes	4	0	0
Córdoba	1	0	0
La Pampa	2	0	0
Río Negro	60	5	8
Santa Cruz	67	4	6
Tierra del F.	11	2	18
Entre Ríos	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

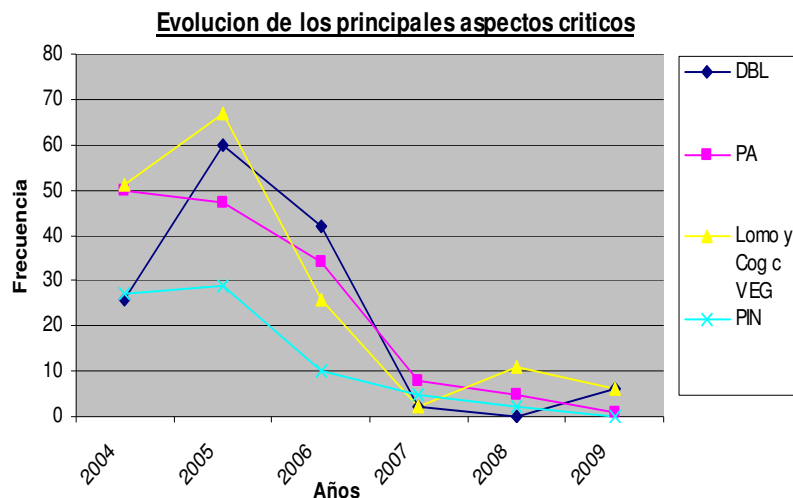
El relevamiento de éste tipo de información permite llevar a cabo una capacitación durante las reválidas de matrículas de los acondicionadores de lana habilitados por el PROLANA, en las cuales se analizan los errores realizados y la forma de corregirlos.

### COMENTARIOS GENERALES:

Desde el inicio de la implementación del procedimiento del feedback con las empresas laneras y durante los primeros años de funcionamiento, los principales aspectos críticos detectados en el acondicionamiento de lanas en estancia fueron: Mal desborde de vellón (DBL), Puntas amarillas (PA), lana inferior sin clasificar (INF), lana con pintura (PIN) sin clasificar y elevada proporción de recortes.

Estos aspectos críticos con el tiempo y gracias a las capacitaciones realizadas zafra tras zafra y exámenes de revalidas de matrículas se pudieron ir superando y bajando su proporción.

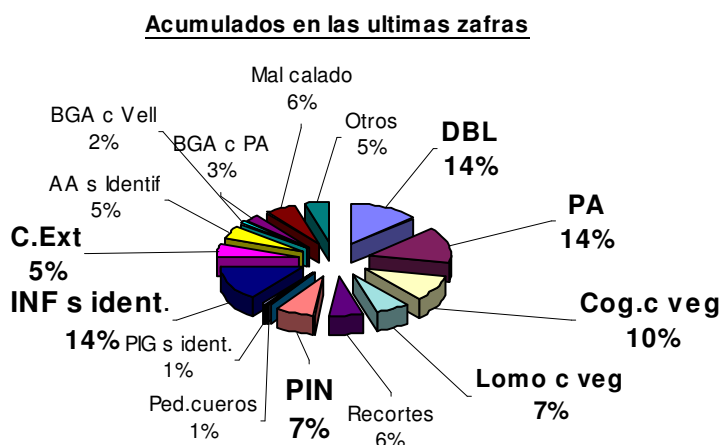
Grafico N°10



La mayor incidencia de Cogotes (CG) y Lomos con Vegetales (VG: Coirones, Jarillas, etc). En los últimos años, la sequía afectó a las principales provincias productoras de lana. En situaciones de seca los animales deben recorrer grandes distancias en búsqueda de alimentos, cargándose lomos y cogotes de los mismos con distintas especies vegetales.

La predominancia de la contaminación externa (CE: arpilleras, colillas, plásticos, etc) en año 2008 indica la necesidad de seguir trabajando y acentuando las capacitaciones ya que esto surge como defectos directos del mal trabajo durante el acondicionamiento de las lanas.

Grafico N°11. Cantidad y frecuencia de los principales problemas relevados en las diferentes provincias de lotes correspondientes a las ultimas zafras.



TOTAL DE TON LANA PROLANA	TOTAL DE TON DE LANA CON ALGUN ASPECTO CRITICO	%
387.200	150	Menos 1%

*Que Valor (%) representa EN VOLUMENES DE LANA?*

**Nota:**

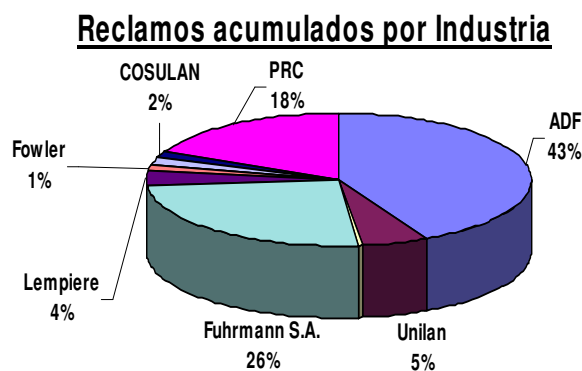
1 Lote = 1 fardo      1 fardo = 200 kg

Algunas consideraciones :

Se detecta menos del 1% de los lotes con desvíos críticos?

Se oficializa un pequeña parte de los reclamos de la industria?

Grafico N°12. En el grafico se observa que durante las últimas zafras, se recibieron chequeos de lotes de 6 empresas laneras socias de la Federación Lanera Argentina, siendo la misma el principal beneficiario del progresivo mejoramiento de la calidad de las lanas argentinas. Es importante aclarar que más del 40 % de los reclamos eran provenientes de la empresa ADF, que en el año 2008 debió cerrar y retirarse de Argentina.





## Capítulo 5: Sistema de Gestión de Calidad

El PROLANA comenzó en el año 2002 a trabajar en la búsqueda de su mejora organizacional, con el asesoramiento y la colaboración de Técnicos del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) y la participación de todas las provincias adheridas. En una primera instancia se trabajó en conjunto con todos los interesados del sector lanero, para adecuar el sistema de gestión del Programa a los requisitos de las Normas ISO 9000. Se estableció, documentó y formalizó cada uno de los procesos que hacen al Programa y se estandarizaron diferentes procedimientos para la ejecución del PROLANA en cada una de las provincias adheridas al mismo.

En el año 2005 el Programa fue reconocido con la certificación de la norma ISO 9001: 2000, en principio con un alcance de la Coordinación Nacional y las Coordinaciones Provinciales de Chubut y Río Negro, y en el año 2006 se logró ampliar el alcance de la certificación a las provincias de Santa Cruz y Tierra del Fuego. Dicha certificación fue otorgada por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación en conjunto con The International Certification Network, siendo el primer Programa gubernamental de desarrollo productivo certificado y reconocido a nivel internacional bajo un Sistema de Gestión de Calidad, que asegura el mejoramiento continuo del mismo.

Para poder mantener en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad del Programa se llevan a cabo distintas acciones:

- ✓ Estandarización de diferentes procedimientos para la ejecución del PROLANA en cada una de las provincias adheridas al mismo.
- ✓ Utilización de herramientas que permiten la detección de cualquier desvío o incumplimiento de los requisitos establecidos para los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA (No conformidades, reclamos de clientes).
- ✓ Revisión y seguimiento de indicadores de los procesos en reuniones nacionales, donde participan todos los integrantes del Programa.
- ✓ Medición de la satisfacción del Productor PROLANA mediante una encuesta nacional.
- ✓ Auditorias: Todos los años se llevan a cabo auditorias en las provincias que se encuentran dentro del alcance de la certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, cumplimiento de los objetivos definidos e identificar áreas de mejora potencial. La planificación de las auditorias contempla que todos los procesos, actividades y áreas sean auditados al menos una vez por año. Los procesos que se realiza a campo (Supervisión. Habilidadación de Empresas de Esquila, Acondicionadores y Esquiladores, Capacitación) se auditan con una frecuencia mínima de una vez por zafra. Los demás procesos se auditan en oficina. De la evaluación de las evidencias obtenidas se determinan las fortalezas, observaciones, no conformidades, no conformidades potenciales y oportunidades de mejora.

Las provincias adheridas al Programa PROLANA que no están Certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008 reciben visitas de seguimiento opcionales, sujetas a disponibilidad de fondos y tiempos de Coordinación Nacional y los Módulos Provinciales.

- ✓ Formación de integrantes PROLANA: Con el objetivo de asegurar la competencia de los integrantes del Programa todos los años se planifican capacitaciones que les permitan incorporar nuevos conocimientos y de ésta manera desempeñar eficazmente sus funciones.