

Gestión de la cadena del frío

¿Cómo, cuándo y dónde se rompió la cadena?

La cadena de frío que va del fabricante a los lineales de venta tiene puntos débiles y el transporte es la etapa más conflictiva, convirtiéndose en el sector más vulnerable. Por otra parte, la entrega en los puntos de venta, en general, no está controlada y se dispone de poca información sobre lo que ocurre en los lineales. La tecnología permite hoy disponer de una información exhaustiva de toda la cadena del frío pero, ¿quién ha de invertir en ello?

30



Sensitech, es una empresa norteamericana especialista en la gestión de la cadena del frío y es bien conocida en España por sus gamas de termógrafos que incorporan los últimos desarrollos técnicos. La empresa dispone también de paquetes de software para gestionar los datos que aportan dichos termógrafos. Sin embargo, la tecnología no basta. Disponer de datos es relativamente fácil, lo que ya no lo es tan-

to es saber si se trata precisamente de los datos idóneos y fiables para detectar dónde y cuándo se produjo un fallo y cual es el origen del mismo, ya que son muchas las variables que intervienen. Cuando un producto de temperatura controlada llega a la plataforma del centro de venta al por menor y presenta características no admisibles, ¿a qué actor de la cadena de suministro ha de responsabilizarse? El fabricante tiene documentado que su

producto salió en las debidas condiciones y probablemente el operador logístico también puede documentarlo, entonces todas las culpas recaen sobre el último eslabón de la cadena que no es otro que el transportista. Pero aquí no acaba la historia, queda la última fase, es decir, la etapa en la que el producto se encuentra en el punto de venta, ¿se han mantenido en el lineal las condiciones de temperatura deseadas?

Pérdidas y temperatura

Es un hecho que para las grandes empresas de venta al por menor los productos frescos constituyen la mayor parte de sus pérdidas y es un hecho también que la mayor parte de dichas pérdidas está relacionada con la temperatura. El tema es complejo ya que se trata de una gran diversidad de productos que en cada caso precisan de un margen de temperaturas diferente y conservarlo hasta el momento en que llega al consumidor no es tarea fácil. Sin embargo, es en esta etapa donde tanto el fabricante del producto como la cadena de distribución al detalle se juegan su prestigio.

Precisamente, para debatir todos los aspectos de esta compleja cadena del frío es para lo que Sensitech reunió en una mesa a representantes de los diversos actores de la misma, una iniciativa que a la vez que permitió el cambio de impresiones entre ellos, puso en evidencia que sigue faltando la necesaria transparencia de la cadena del frío desde el fabricante hasta el consumidor.

Temperatura y transporte

Como es habitual en este tipo de debates, los problemas de los transportistas se pusieron pronto sobre la mesa. *El problema empieza en el muelle de carga del fabricante*, afirmó Jaume Mira, director técnico de la *Fundación ICIL*.

Los procesos de carga, dependiendo de cuales sean las condiciones en las que se realicen, pueden ser causa de rotura de la cadena del frío. Por otra parte, al contrario de lo que ocurría antes, ahora es muy habitual que un camión tenga que hacer varias entregas e, incluso, puede llevar cargas de diversos fabricantes, lo que supone varias cargas y entregas con la correspondiente apertura de puertas y el cambio de temperaturas y humedad que ello puede provocar. *En esta situación* –afirma Antonio Iglesias, director comercial de *Transportes Frigoríficos J. Carbó*– *el termógrafo no es una solución sino un problema más ya que en cada descarga éste cae sin que la responsabilidad sea de las condiciones internas del camión*.

Y es que en este momento se ha impuesto en cierta medida el *just in time* también en el sector de la alimentación, de modo que se han reducido al máximo los stocks en las empresas al detalle lo que implica que los puntos de venta tienden a pedidos menores y con plazos de entrega cada vez más cortos.

Aunque con características diferentes, a un problema parecido se enfrentan también los importadores de verduras y frutas de países lejanos que no disponen de garantías respecto del manejo de los contenedores en los barcos, tal como lo expuso Emmanuel Margare, director de calidad para España y Portugal de *Bergosa*.

Normativa poco clara

Otro problema que respecto a los transportistas ocupó una cierta parte del debate fue el relativo a la re-



“Hay que garantizar la calidad desde los muelles de carga del fabricante hasta la salida del producto en la tienda”. (Ignacio Martínez de Treviño)

glamentación, no siempre adecuada para resolver problemas sino que por el contrario, puede provocarlos. Así, por ejemplo, la normativa dice que en las operaciones de carga y descarga, el motor de frío ha de estar en marcha lo que *no sólo no sirve para nada sino que además perjudica al equipo*, según afirmó Marcos Perez, adjunto a dirección de *Frigicoll*. También Jaume Mira se mostró muy crítico con la legislación relativa a la separación de productos que la calificó de *absurda*.

A todo ello hay que sumar que una gran parte de los operadores logísticos no trabajan con una flota propia sino con autónomos y, con la guerra de precios con la que se trabaja, resulta difícil que éste pueda asumir aspectos de la logística del frío a las que se ven obligados a abordar. Porque, como decía Iglesias, parece que *el transportista se ve obligado a asumir responsabilidades que no deberían corresponderle*. Opinión en la que coincidía Javier García, di-

rector de *García de Haro, S.L. Agentes & Brockers de Seguros* al afirmar que *era cierto que lo transportistas en cierta medida están indefensos*.

Falta una cultura del frío

Si una conclusión cabría entresacar de esta primera parte del debate es la falta de una cultura del frío por parte de los integrantes de toda la cadena. Y una cultura implica medios técnicos pero también la formación de todos los operarios que intervienen en la misma. Desde los de carga y descarga hasta quienes llenan los lineales de los supermercados, sin olvidar a los chóferes de los camiones.

Es necesario un código de buenas prácticas –afirmó Mira– *que implique a todos los actores*.

Una apreciación en la que coincidía Ignacio Martínez de Treviño, gerente de grandes cuentas de *Salvesen Logística* al decir que, *obviamente, hay que garantizar la calidad desde los muelles de carga del fabricante hasta la salida del producto en la tienda*.

El consultor Fernando Sánchez Mora puso otro problema sobre la mesa al plantear el hecho de que al hablar de la aplicación de termógrafos se hace referencia siempre a la temperatura ambiental, pero *¿qué pasa con la temperatura del producto? Porque es bien posible que, por ejemplo, no en todas las ubicaciones del camión haya la misma temperatura con lo que controlar sólo la temperatura ambiental puede no ser garantía de que no se produzca una rotura en algunos de los productos*.

Todos los presentes en la mesa estuvieron de acuerdo en que sería una situación ideal disponer del control de temperaturas de cada una de las cajas pero esto implica un coste suplementario importante y tal como se preguntaba Mira *¿Quién lo instala y quién lo paga?*, afirmando luego que *nadie quiere asumir los costes de la logística*.

Al igual que ha ocurrido en muchos sectores industriales, la calidad –y en definitiva estamos hablando de calidad– quizás sólo unos y otros decidirán hacer estas inversiones cuando se haga una valoración seria sobre los costes de la *no calidad*. Unos costes que ahora quedan diluidos por falta de transparencia y, en muchos casos, probablemente asumidos injustamente por quienes no son los responsables.

De todos modos, Martínez de Treviño matizó el problema al afirmar que *la gran distribución y los grandes fabricantes son cada vez más conscientes de la necesidad del aseguramiento de la calidad y presionan de modo que todo hace pensar que se tomarán medidas*.

La necesaria integración de la información

Como se decía anteriormente, la cadena del frío carece de transparencia y, aunque en cada una de las etapas se disponga de información, en general ésta no se integra de modo que, tal como afirmaba



“Nuestro proveedor es el fabricante, no el transportista, y es a quien exigimos que el producto llegue en condiciones”.
(Víctor Escanciano)

Guillem Sanz, director logístico del departamento de frescos de Caprabo *en nuestro caso, cuando controlamos un producto en el momento de entrega y no está en condiciones, nosotros no sabemos en que momento se produjo el percance, lo devolvemos y en paz. En definitiva, pues, pasamos el problema a los actores anteriores*.

Respecto a este control que se realiza en el momento de la recepción por parte de la gran distribución, tanto Guillem Sanz como Víctor Escanciano, jefe de área logística de frescos en *Supermercados Condis*, coincidieron en afirmar que controlan directamente el producto pinchándolo y que no les basta el control de la temperatura ambiente.

También en esta etapa de entrega a las plataformas parece que los transportistas se enfrentan a problemas ya que, en ocasiones, hay que hacer esperas para la descarga de hasta cinco horas lo que, obviamente, perjudica a los transportistas que tienen al camión y al conductor parados.

En todo caso, respecto a una posible rotura de la cadena del frío en la etapa de entrega de la carga existía una cierta unanimidad en considerar que hay una notable diferencia entre la entrega a una plataforma que acostumbra a tener antecámara y la entrega directamente al punto de venta. Es así que Jaime Mira afirmó que, por ejemplo, en Mercabarna *no hay el más mínimo control*.

No parece que sea este el caso de *Caprabo* cuyo representante afirmó que en el caso de la distribución capilar *tienen control hasta el punto de venta*. Por su parte, también Víctor Escanciano comentó que *ahora en tienda se están implantando sistemas de telegestión*.

Se evidencia, por tanto, que en esa larga cadena del frío que se inicia en la salida de los productos de casa del fabricante hasta el mo-



“Es necesario un código de buenas prácticas que implique a todos los actores”.
(Jaime Mira)

mento que el producto llega a manos del consumidor sí es cierto que existe un cierto control en cada una de las etapas pero actúan como compartimentos estancos de modo que falta la transparencia que permitiría aclarar las responsabilidades en caso de rotura. Es cierto que *en muchos casos se dispone de sistemas de gestión integrada de la cadena de suministro*, como así lo afirmó el gerente de grandes cuentas de *Salvesen*, *pero no se integran en la misma las vicisitudes de la cadena del frío*.

Sin transparencia no hay comunicación

Existe una falta de comunicación entre los diversos actores, *las grandes cadena, son las más exigentes pero no nos dan ninguna información*, comentaba Iglesias.y añadía: *estamos siempre en su casa pero no sabemos qué es lo que quieren*.

Y es que las relaciones entre los grandes distribuidores y los fabricantes se establecen en realidad entre el departamento de compras de los primeros y el de ventas de los segundos, *las decisiones no es-*

tá en manos de los logísticos sino del departamento de compras, afirmó Víctor Escanciano, afirmación que fue corroborada por el jefe de logística de productos frescos de *Caprabo*. Escanciano añadió que *nuestro proveedor es el fabricante, no el transportista, y es a quien exigimos que el producto llegue en condiciones.*

El problema, en opinión del Director Técnico del ICIL está en que tampoco el departamento de ventas del fabricante tiene en cuenta la opinión de su logístico, de modo que *las decisiones se toman al margen de quienes realmente conocen las necesidades y exigencias de la cadena de sumi-*

nistro, incluidas las de la cadena del frío.

En todo caso, quedó claro, tal como ya se ha dicho, que los grandes distribuidores al detalle, sí controlan los productos en la recepción de los mismos en la plataforma y su distribución a los puntos de venta de modo que, en opinión de Guillem Sanz, *el tramo más difícil de controlar es cuando los productos ya han entrado en la tienda y se ubican en los lineales.*

Y es que de no disponer de medios técnicos que controlen de forma continuada las temperaturas también en esta última fase, pueden producirse situaciones que lleguen a deteriorar el producto. Por



“Un fabricante detectó problemas con la conservación del chocolate en el punto de venta. Era debido a que por la noche se apagaba el aire acondicionado del establecimiento y afectaba a la temperatura del lineal”.
(Joaquín Tusquets)

A modo de resumen

Queda claro que la cadena de frío que va del fabricante a los lineales de venta tiene puntos débiles. Todo empieza en el muelle de carga del fabricante que no siempre se realiza en las condiciones exigibles. De todos modos, el transporte es la etapa más conflictiva. Los termógrafos proporcionan datos sobre la temperatura ambiente del interior del camión pero, ¿es esta temperatura uniforme en toda la caja del camión?, ¿deberían controlarse las temperaturas en cada paleta o, aun más, en cada caja?

Cuando en la recepción de los productos se detectan fallos, no es posible saber donde ha estado el origen del problema. Es decir, la cadena del frío no está integrada en los sistemas de gestión de la cadena de suministro. Entonces el sector más vulnerable es el transporte, tal como comentó el director de *García de Haro Agentes & Brokers de Seguros*, *como no es posible que no se tenga claro si se tiene la temperatura del producto o la de ambiente, el transportista está muy indefenso.* Parece que la legislación y reglamentaciones hoy en vigor o en proyecto tampoco van a resolver el problema ya que no parten de un análisis exhaustivo de la problemática del transporte a temperatura controlada.

Respecto a la recepción de productos, aunque la entrega a la plataforma sea correcta, es más difícil que lo sea la entrega en el punto de venta.

También en el interior de los puntos de venta puede romperse la cadena del frío ya que no están controlados los traslados a los lineales ni los posibles cambios de temperatura en los propios lineales debidos a cambios ambientales.

Y resumiendo todo lo dicho, cabe afirmar que es necesario invertir más en tecnología, gestión de la información y formación de los implicados. A partir de aquí, la pregunta a hacer es ¿a quién le corresponde invertir?

ejemplo, Joaquín Tusquets, Director General de *Sensitech*, comentó que *después de detectarse un problema con el chocolate de un prestigioso fabricante en una gran superficie se constató que se producían importantes cambios de temperatura que afectaban al chocolate, descubriéndose que el problema estaba en que por las noches se apagaban los sistemas de aire acondicionado y ello afectaba a la temperatura del lineal.*

Por otra parte, todos hemos visto la carga de productos congelados en el punto de venta sin que en la etapa que va del almacén al lineal se realice protegiendo los productos con embalajes isotérmicos, ¿cómo garantizar que el cambio de temperaturas ambiental no haya afectado a los productos?