

**MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA**

**SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA**

**Resolución N° 19/2014**

Bs. As., 30/1/2014

VISTO el Expediente N° S05:0531119/2013 del Registro del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Resolución N° 297 de fecha 26 de agosto de 2010 del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA, modificada por su similar N° 505 de fecha 12 de noviembre de 2010, se aprobó el PROGRAMA NACIONAL DE LECHERIA con la finalidad de llevar adelante una serie de acciones y medidas elaboradas con los objetivos principales de: participación activa del Estado, garantizar la soberanía y seguridad alimentaria nacional, incorporar mayor valor agregado a la producción y promover el cooperativismo y asociativismo mediante la capacitación y la asistencia técnica tanto para el productor como a su personal.

Que por la Resolución Conjunta N° 739 y N° 495 de fecha 10 de agosto de 2011 del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA y del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS respectivamente, se creó el Sistema de Pago de la Leche Cruda sobre la base de Atributos de Calidad Composicional e Higiénico Sanitarios en Sistema de Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal.

Que dicho Sistema prevé que los operadores lácteos definidos por el Artículo 4° de la citada Resolución Conjunta N° 739/11 y N° 495/11, deberán enviar a analizar muestras de la leche cruda remitida durante el mes por cada productor, con un mínimo definido de muestras al mes y en función de los resultados analíticos de laboratorio obtenidos e informados en el Resumen mensual de remisión de materia prima, realizarán la liquidación de pago única, obligatoria y universal, la cual será entregada a los productores junto con una planilla sin valor fiscal que permitirá a éstos comparar la calidad de su leche respecto de la establecida como "Leche de Comparación".

Que mediante el Convenio de Vinculación Tecnológica N° 120 de fecha 18 de diciembre de 2006, la entonces SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA, PESCA Y ALIMENTOS del ex - MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION encomendó al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) - Lácteos que actúe como Laboratorio Nacional de Referencia para la organización y auditoría de funcionamiento de una red nacional de laboratorios dedicados a la medición de los componentes, calidad higiénico sanitaria y microbiológica de la leche cruda para ser aplicado al pago de la materia prima.

Que mediante la Resolución N° 683 de fecha 27 de octubre de 2011 de la SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA, se aprobó la reglamentación del “Sistema de Pago de la Leche Cruda sobre la base de Atributos de Calidad Composicional e Higiénico-Sanitarios en Sistema de Liquidación Unica, Mensual, Obligatoria y Universal” creado por la citada Resolución Conjunta N° 739/11 y N° 495/11.

Que dicha Resolución N° 683/11 contempló, entre otros aspectos, la correspondencia de definir el mínimo de análisis obligatorios a efectuarse en los laboratorios habilitados por el Laboratorio Nacional de Referencia sobre la leche cruda remitida durante el mes por cada productor.

Que en una primera etapa, los laboratorios deberán contar con los elementos y metodologías para realizar los análisis mínimos exigidos, para su habilitación por el referido Laboratorio Nacional de Referencia.

Que en una segunda etapa se prevé la obligatoriedad de acreditación de los laboratorios de la Norma IRAM 301/2005, equivalente a la ISO 17025/2005.

Que en este marco, corresponde definir los requisitos generales para la habilitación, funcionamiento, suspensión, rehabilitación y protocolo para la atención de reclamos por controversias analíticas de los laboratorios vinculados para el pago de leche por atributos de calidad.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA ha tomado la intervención que le compete.

Que el suscripto es competente para dictar la presente resolución en virtud de lo dispuesto por el Artículo 6° de la Resolución Conjunta N° 739 y N° 495 de fecha 10 de agosto de 2011 del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA y del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS, respectivamente.

Por ello,

EL SECRETARIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA

RESUELVE:

ARTICULO 1° — Apruébanse los requisitos generales para la habilitación, funcionamiento, suspensión, rehabilitación y protocolo para la atención de reclamos por controversias analíticas de los laboratorios vinculados para el pago de leche por atributos de calidad contenidos en el Anexo que forma parte de la presente resolución.

ARTICULO 2° — Establécese en UN (1) año a partir de la publicación de la presente resolución como plazo máximo para que los laboratorios de la Red de Laboratorios Habilitados acrediten la Norma IRAM 301/2005, equivalente a la ISO 17025/2005 ante los organismos de acreditación competentes, para cada uno de los análisis, definidos para el pago por atributos de calidad composicional e higiénico sanitario.

ARTICULO 3° — La presente norma entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTICULO 4° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Dr. R. GABRIEL DELGADO, Secretario de Agricultura, Ganadería y Pesca.

ANEXO

REQUISITOS GENERALES PARA LA HABILITACION, FUNCIONAMIENTO, SUSPENSION, REHABILITACION Y PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS POR CONTROVERSIAS ANALITICAS CON LOS RESULTADOS EMITIDOS POR LOS LABORATORIOS VINCULADOS AL SISTEMA DE PAGO DE LECHE POR ATRIBUTOS DE CALIDAD

INTRODUCCION:

La habilitación técnica de los laboratorios para el pago de leche por calidad para cumplimentar la Resolución Conjunta N° 739 y N° 495 de fecha 10 de agosto de 2011 del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA y del MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS respectivamente, será otorgada por inscripción en la red de laboratorios REDELAC - [www.redelac.gob.ar](http://www.redelac.gob.ar) del Laboratorio Nacional de Referencia.

La habilitación técnica tiene como objetivo reconocer, evaluar y hacer conocer la calidad de prestación de los ensayos que brindan los laboratorios, en los análisis mínimos exigidos en la presente Resolución.

A efectos de obtener la habilitación técnica que permita formar parte del sistema de pago de leche por atributos de calidad, los laboratorios deberán cumplir los requisitos de la presente norma, los publicados en la página web del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA y en la página web de REDELAC del Laboratorio Nacional de Referencia.

Cuando el laboratorio demuestre la competencia técnica requerida, el Laboratorio Nacional de Referencia emitirá un certificado, el que será utilizado por el laboratorio para realizar su inscripción ante el organismo competente.

## CAPITULO I:

### I. Requisitos y Procedimientos para la inscripción de los laboratorios

Los titulares de los laboratorios o sus representantes debidamente autorizados deberán:

- 1) Completar la solicitud ante el Laboratorio Nacional de Referencia para inscribirse en la red de laboratorios REDELAC ([www.redelac.gob.ar](http://www.redelac.gob.ar)) para todos los ensayos obligatorios incluidos en el sistema de pago de leche por atributos de calidad.
- 2) Describir en forma general los elementos de gestión y dirección, de estructura, operativos y logísticos con que cuenta el laboratorio.
- 3) El Laboratorio Nacional de Referencia realizará el análisis de la documentación presentada por el laboratorio, conforme a lo requerido en los puntos 1) y 2) u otra información a solicitar incluyéndolo en la red hasta su aprobación técnica. El análisis precedente se completará con la evaluación técnica in situ obligatoria por parte del Laboratorio Nacional de Referencia.

### II. Procedimiento para la Habilitación Técnica

Aprobar la evaluación de aptitud técnica y haber participado satisfactoriamente de las DOS (2) últimas rondas mensuales de Leche Cruda y Control Instrumental REDELAC, para los análisis que conforman el sistema de pago de leche por atributos de calidad por parte del Laboratorio Nacional de Referencia a través del protocolo de rutinas de control periódico que se hayan establecido.

Como excepción, y hasta UN (1) año a partir de la publicación de la presente, se habilitará técnicamente al laboratorio en un mínimo de CUATRO (4) ensayos sobre la totalidad de las determinaciones que conforman el sistema.

La aprobación técnica del laboratorio será informada por el Laboratorio Nacional de Referencia a la Subsecretaría de Lechería del referido Ministerio.

- 1) El laboratorio deberá realizar su inscripción ante el Registro Nacional de Operadores Lácteos (Resolución N° 302 de fecha 15 de mayo de 2012 y sus modificatorias del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA).
- 2) Cumplidos estos requisitos, la citada Subsecretaría de Lechería dará de alta al laboratorio solicitante en la red de laboratorios habilitados para que opere en el sistema de pago por atributos de calidad, publicando esta novedad en la Página web del referido Ministerio.
- 3) El Laboratorio Nacional de Referencia será el responsable de llevar los registros de evaluación de los laboratorios aprobados y reconocidos en todas las jurisdicciones de aplicación del Sistema

de Laboratorios para pago de leche por calidad.

III. Requisitos a cumplimentar para el normal funcionamiento de un laboratorio para la realización de análisis de calidad

1) Organización

El laboratorio de ensayos deberá:

- a. Ser legalmente identificable.
- b. Tener una estructura organizativa que le permita mantener la capacidad de ejecutar satisfactoriamente las funciones técnicas para las que se le otorga la habilitación.
- c. Ser capaz de efectuar todos los ensayos obligatorios incluidos en el sistema de pago de leche por calidad, para los cuales solicita su reconocimiento.
- d. Tener un responsable técnico que tenga la Dirección General sobre las operaciones técnicas que se efectúan en el laboratorio y un responsable de calidad.

2) Sistema de Calidad: El laboratorio deberá establecer, implementar y mantener un sistema de calidad apropiado al alcance de sus actividades, basado en la Norma IRAM 301:2005, equivalente a la ISO/IEC 17025:2005. Este sistema de calidad deberá estar vigente en el plazo de UN (1) año a partir de la vigencia de la presente Resolución.

3) Personal: El personal del laboratorio deberá tener la instrucción, capacitación, conocimiento técnico y experiencia necesarias para las funciones que le han sido asignadas.

4) Instalaciones y Condiciones Ambientales: Los locales donde se realicen los ensayos deberán estar concebidos de forma tal que no invaliden los resultados ni afecten la exactitud requerida. Se deberá acreditar que se toman precauciones especiales cuando el muestreo y los ensayos se realizan en sitios diferentes a las instalaciones permanentes. Asimismo se acreditará que se tienen en cuenta los siguientes aspectos: condiciones ambientales, espacio, movilidad, áreas de acceso, higiene y limpieza, etcétera.

5) Métodos de Ensayo: La metodología empleada para realizar los ensayos deberá estar definida en los documentos del SISTEMA DE CALIDAD de los laboratorios, disponible en forma de consulta permanente en el mismo. Estos deberán demostrar la capacidad técnica para realizar todos los análisis y mediciones requeridas por el sistema de pago de leche por atributos de calidad, aplicando las correspondientes metodologías recomendadas según:

- a. Materia Grasa, (MG): Método infrarrojo o Rosse Gottlieb.

- b. Proteínas Totales, (P): Método Infrarrojo o método Kjeldahl.
- c. Punto de Congelamiento, (PC): Método crioscópico o método infrarrojo.
- d. Microorganismos Aerobios Mesófilos Totales, (RM 30°C): Método de recuento en placa o método Instrumental.
- e. Células somáticas (RCS): Método de recuento microscópico o método Instrumental.
- f. Detección de Sustancias Inhibidoras en leche cruda (INH) utilizando métodos basados en la inhibición microbiana, validados por normativa internacional y/o por el Laboratorio Nacional de Referencia.
- g. Temperatura (Temp.): Termómetro calibrado.
- h. Volumen (V): Caudalímetro o regla calibrada.
- i. Los métodos de ensayos a utilizar por los laboratorios de la red, deberán ser los autorizados por el Laboratorio Nacional de Referencia. Otros métodos no descritos anteriormente deberán ser oportunamente analizados, evaluados, validados y autorizados por el Laboratorio Nacional de Referencia.

#### 6) Equipos de Ensayo y Medición.

El laboratorio de ensayos deberá:

- a. Estar equipado con todos los elementos requeridos para la correcta ejecución de los ensayos.
- b. Disponer de las instrucciones para un correcto funcionamiento y calibración de los instrumentos y equipos de medición y ensayo.
- c. Disponer de un sistema de autocontrol o chequeo interno de los equipos utilizados, el cual deberá estar permanentemente actualizado y disponible para ser exhibido cuando se lo requiera por la autoridad de control.

7) Trazabilidad de las Mediciones: Deberá acreditarse que el laboratorio de ensayos dispone de un sistema de trazabilidad en sus instrumentos de medición por medio de una cadena ininterrumpida de calibraciones o de comparaciones que lo vinculen a los pertinentes patrones nacionales y/o internacionales.

8) Manipulación de las Muestras a Ensayar: Cada laboratorio deberá contar con los

procedimientos para el transporte, recepción, manipuleo, protección, conservación, devolución y/o destrucción de las muestras a ensayar, que contemple las condiciones de seguridad y deterioro de las mismas y un sistema de identificación de las muestras de leche fluida a analizar.

9) Informe de los Resultados: Los resultados deberán ser informados en forma exacta, clara, no ambigua y objetiva de acuerdo a las instrucciones específicas del método. El informe deberá incluir toda la información necesaria requerida por la norma y por el cliente, para la interpretación de los resultados.

10) Disposiciones Generales, Normas Nacionales, Provinciales y/o Municipales: El laboratorio deberá estar habilitado en función a las disposiciones generales, cumpliendo entre otras las condiciones edilicias, de personal, jurídicas, de disposición final de muestras y reactivos desechados, etcétera.

IV. Procedimientos para el mantenimiento de la habilitación de los laboratorios de pago de leche por calidad.

Si bien normalmente la habilitación constituye un firme indicador de la competencia técnica del laboratorio de ensayos, no podrá tomarse como garantía de que el laboratorio mantiene siempre un nivel satisfactorio de desempeño. Por ello, a partir de su habilitación, cada laboratorio deberá participar en una rutina de control de su aptitud para la realización de ensayos para pago de leche, la cual consistirá en:

1) Realizar un chequeo mensual contra el Laboratorio Nacional de Referencia para todas las técnicas habilitadas para realizar los análisis y mediciones establecidas en el Sistema de Pago de Leche por Calidad. El laboratorio deberá permanecer dentro de los límites de reproducibilidad fijados por el Laboratorio Nacional de Referencia y/o normas internacionales. Si eventualmente los resultados cayeran fuera de los límites de conformidad, el laboratorio deberá identificar las causas y proponer un plan de mejoras. Esta operatoria será registrada al igual que todas las determinaciones realizadas.

2) Participar de los ensayos interlaboratorios que el Laboratorio Nacional de Referencia organice al efecto, manteniendo los resultados dentro de la superficie de conformidad preestablecida. Esta herramienta es un indicativo de la concordancia de resultados a lo largo del rango de calibración de los instrumentos.

3) Realizar el análisis de muestras ciegas. Los resultados de las determinaciones serán remitidos al Laboratorio Nacional de Referencia quien analizará los mismos. En caso de que los resultados no estén dentro de los límites de conformidad, se deberá repetir el análisis, identificar previamente las causas y proponer las acciones correctivas correspondientes. Estas acciones serán registradas.

4) Tener disponible y permanentemente actualizado el sistema interno de control de calibración

de equipos con los cuales realiza las determinaciones.

#### V. Suspensión transitoria de laboratorios para la prestación de servicios de pago de leche por atributos de calidad

Un laboratorio será suspendido para la prestación del servicio cuando, durante TRES (3) meses consecutivos se observen desviaciones en resultados que excedan el límite de tolerancia, en al menos UNO (1) de los ensayos en el que se encuentra habilitado.

Como consecuencia, el Laboratorio Nacional de Referencia elevará un informe técnico a la Subsecretaría de Lechería recomendando la suspensión del Laboratorio involucrado.

La Subsecretaría de Lechería informará de la suspensión transitoria al Laboratorio en cuestión, la que se efectivizará a partir del primer día del mes siguiente, pudiendo recibir muestras hasta el último día del mes de la notificación.

La suspensión corresponderá para la totalidad de los ensayos en que estaba habilitado.

#### VI. Levantamiento de la suspensión de laboratorios para la prestación de servicios de pago de leche por atributos de calidad

Para levantar la suspensión para la realización de servicios de pago de leche por atributos de calidad, los laboratorios deberán participar satisfactoriamente de las DOS (2) últimas rondas mensuales del Control Mensual de Leche Cruda y Control Instrumental REDELAC, en los ensayos para los que está habilitado, lo que indicará su trazabilidad al Laboratorio Nacional de Referencia.

#### VII. Sistema de mejora continua de los laboratorios para la prestación de servicios de pago de leche por atributos de calidad

Los Laboratorios Habilitados de la Red deberán implementar un programa de mejora continua, el cual será evaluado anualmente por el Laboratorio Nacional de Referencia, emitiendo un informe a la Subsecretaría de Lechería, pudiendo llegar según el caso a recomendar la suspensión del Laboratorio.

A partir de UN (1) año de la vigencia de la presente Resolución, los laboratorios deberán acreditar la Norma IRAM 301:2005, equivalente a la ISO/IEC 17025:2005 ante los organismos de acreditación competentes, para cada uno de los análisis definidos para el pago por atributos de calidad composicional e higiénico sanitario.

Esta acreditación no eximirá al laboratorio de continuar participando en los controles mensuales REDELAC.

## CAPITULO II:

### Elección de Laboratorios a través del Sistema de Pago por Calidad

A través del sistema e instructivo de pago por calidad, el operador comercial habilitado deberá formalizar la elección del/los laboratorios a los cuales deberá enviar las muestras, entre los que figuran en el sistema de pago por calidad. A su vez podrán consultar en la página web del citado Ministerio.

A los efectos de la presente medida, se entiende por operador comercial a quien está vinculado con la compra de materia prima.

## CAPITULO III:

### Remisiones de muestras de los operadores comerciales a Laboratorios

Para efectuar el pago de la leche cruda por atributos de calidad, los operadores comerciales deberán remitir las muestras a laboratorios de prestación de servicios entre los publicados en la referida página web, según las siguientes modalidades:

- 1) Laboratorios habilitados para la realización de la totalidad de las determinaciones que establece el sistema de pago por calidad.
- 2) Laboratorios habilitados en el mínimo de CUATRO (4) determinaciones.

En este caso las restantes muestras deberán ser remitidas a un Laboratorio habilitado para la totalidad de las determinaciones que establece el sistema de pago por calidad.

## CAPITULO IV: Logística de muestras

Los criterios para la logística de la toma de muestra, identificación, conservación y remisión, deberán ajustarse al instructivo emitido por el Laboratorio Nacional de Referencia y las pautas del sistema de pago por calidad, que forman parte de la presente. El laboratorio y los clientes remitentes, deberán acordar por escrito, un protocolo de envío y recepción de muestras, atendiendo las particularidades de cada recorrido de recolección, de modo de garantizar la trazabilidad, preservación y el mantenimiento de las condiciones de conservación para su posterior análisis. Dicho protocolo deberá contemplar como mínimo el cumplimiento de las siguientes especificaciones:

- 1) Recipientes para las muestras: Deberán ser resistentes a la ruptura, no deformables, preferentemente opaco y contruidos de material plástico (polipropileno). El envase deberá estar adaptado en capacidad y calidad (estéril, seco, con o sin conservante) a las características y tipo de

análisis a efectuar.

Estarán provistos de tapa con precinto de seguridad. Podrán utilizarse frascos con tapa incorporada al cuerpo del frasco sin precinto de seguridad, pero en este caso deberá preverse la utilización de etiquetas o precintos de papel autoadhesivos, como seguridad para impedir la apertura del frasco garantizando la inviolabilidad.

2) Gradilla: Las gradillas para los recipientes deberán adaptarse al tamaño y diseño de los mismos, permitiendo colocarlos de forma vertical dentro de la conservadora.

3) Conservación de las muestras: La conservación de las muestras deberá ser por medio de frío (DOS GRADOS CENTIGRADOS (2°C) a SEIS GRADOS CENTIGRADOS (6°C)). No obstante y según las condiciones del recorrido y distancia del operador al Laboratorio, éste recomendará la utilización de productos químicos apropiados para la conservación, siguiendo los lineamientos de la Norma IRAM 14085. El laboratorio será el encargado y responsable de dosificar el conservante químico dentro del envase para las muestras.

4) Conservadoras: Las conservadoras deben ser de material aislante adecuado como telgopor, espuma de poliuretano, etcétera. Tendrán una capacidad adecuada para contener las gradillas con las muestras y cantidad suficiente de geles refrigerantes. También podrán utilizarse conservadoras comerciales que poseen unidades de refrigeración incorporadas y conectadas a la toma corriente de los camiones de transporte de leche.

Cada conservadora deberá estar adecuadamente identificada de modo que permita su rastreabilidad y evite confusiones.

5) Transporte: El transporte de las conservadoras con las muestras hasta la planta procesadora, será realizado por el transportista que realiza la recolección y extracción de las muestras en el tambo.

6) Local de almacenamiento de muestras: Los locales para el almacenamiento de las conservadoras con las muestras, deben ser adecuados, con heladeras o cámaras para mantener las mismas entre DOS GRADOS CENTIGRADOS (2°C) a SEIS GRADOS CENTIGRADOS (6°C). Además deberán disponer de un freezer para el congelamiento de los geles refrigerantes.

7) Remito de recolección de muestras: El operador comercial deberá entregar al transportista, además de la conservadora en las condiciones enunciadas anteriormente, el remito de recorrido junto con etiquetas de código de barras para la identificación de las muestras en CUATRO (4) cuerpos.

UN (1) cuerpo de la etiqueta se utilizará para identificar la muestra, el segundo se anexará al remito de transporte de leche, el tercero con datos fiscales se adherirá al dorso del remito de

recolección y el cuarto se utilizará para conformar el remito de envío de muestras al laboratorio de servicios.

8) Remito de envío de muestras al laboratorio: Recibidas todas las conservadoras de la recolección de muestras de tambos, el Operador comercial deberá remitirlas al laboratorio de servicios manteniendo las condiciones de conservación establecidas (tiempo y temperatura), acompañando con remito, en el que deberá constar la cantidad de muestras enviadas, análisis a efectuar y la identificación correspondiente utilizando la cuarta etiqueta de código de barras.

9) Control de Conservación de Muestras: Para garantizar la operatoria descrita en el protocolo precedente, el laboratorio deberá instrumentar sistemas electrónicos de captura de datos de temperatura.

Estos instrumentos deberán programarse de modo de capturar como mínimo datos cada QUINCE (15) minutos, a partir del inicio del recorrido. Para llevar a cabo este control será necesario que el transportista anote en el remito de recolección de muestras la fecha y hora del primer tambo correspondiente al recorrido que completará cada conservadora.

Al momento de la recepción de muestras por parte del laboratorio, éste deberá controlar la correcta conservación de las muestras según el protocolo acordado entre el laboratorio y el Operador Comercial y según los plazos establecidos por el sistema de pago de leche cruda por atributos de calidad en vigencia.

El laboratorio rechazará aquella muestra que evidencie síntomas de mala conservación, derrames, falta de identificación, volumen insuficiente para el análisis y cualquier otra causa que impida la correcta determinación.

#### CAPITULO VI: Protocolo para la atención de reclamos por controversias

Ante la disconformidad por parte de los usuarios del sistema (Productores Primarios/Operadores Comerciales que cargan datos en el Sistema Informático de Pago por Calidad) de los resultados analíticos de los parámetros de Calidad de Composición o Higiénico-Sanitario, informado por el laboratorio que habitualmente realiza los análisis de las muestras para el Pago por Calidad, tanto los Operadores Comerciales como los productores primarios, podrán efectuar el reclamo pertinente de acuerdo a la descripción operativa que se establece en el presente Capítulo.

1) Para realizar un reclamo por disconformidad sobre los resultados analíticos y solicitar un re-muestreo, el reclamante ingresará al sistema informático de Pago por Calidad asentando la solicitud.

Esta función guiará al reclamante sobre los pasos a seguir.

2) Los análisis que se efectúen a partir de los reclamos sólo podrán realizarse en Laboratorios que acrediten normas IRAM 301:2005, equivalente a la ISO/IEC 17025:2005 y no pertenezcan a Operadores Comerciales.

3) Los reclamos sólo podrán efectuarse sobre resultados del mes en curso. En el caso que el reclamo se efectúe entre los días 1 y 6, se deberá seleccionar el mes por el cual se efectúa el reclamo.

4) El reclamante deberá aceptar las condiciones que se indican en el Sistema Informático para la apertura del reclamo.

5) En la página que se despliega, se deberán asentar los datos solicitados para continuar el reclamo.

6) El sistema informático de pago por calidad ofrecerá a los reclamantes el listado de laboratorios arbitrales habilitados a tal efecto. El reclamante deberá elegir un laboratorio de la lista que elaborará la Subsecretaría de Lechería y que se publicará en la página web del MINISTERIO y de REDELAC. Los laboratorios arbitrales se designarán de acuerdo a las indicaciones del Laboratorio Nacional de Referencia, deberán acreditar norma IRAM 301:2005, equivalente a la ISO/IEC 17025:2005 y se independientes de la industria y de la producción.

7) El reclamante solicitará al Operador Comercial o al Tambo la extracción de una nueva muestra fuera del calendario habitual (denominada re-muestreo), coordinando la fecha y horario de realización del re-muestreo, el que no deberá superar las SETENTA Y DOS HORAS (72 hs) horas del inicio del reclamo.

8) En dicho acto deberán estar presentes las partes implicadas y/o representantes designados para tal efecto (Operador/es Comercial/es, Productor, Laboratorio/s de Servicio habitual, Laboratorio Arbitral, (todos los implicados en el reclamo), los que suscribirán el comprobante correspondiente. En caso de no presentarse alguno de los laboratorios implicados, el reclamo quedará marcado como "INCOMPLETO", independientemente del cierre que tenga.

9) El responsable del Laboratorio Arbitral, luego de cumplir con las técnicas recomendadas para la extracción de muestras, deberá tomar DOSCIENTOS CINCUENTA CENTIMETROS CUBICOS (250 cm<sup>3</sup>), homogeneizar la muestra "Madre" y fraccionar la misma en TRES (3) muestras. En el caso en que haya más de un laboratorio de servicio implicado en el período reclamado, se extraerán tantas muestras como sea necesario.

10) Estas muestras deberán ser identificadas del mismo modo habitual a la rutina, agregándole el número de reclamo otorgado por el Sistema Informático. Una muestra para ser analizada por el Laboratorio de Servicio y las restantes la llevará el Laboratorio Arbitral para darle los siguientes destinos: una para ser analizada por éste, quedando la tercera para tenerla como reserva ante

cualquier inconveniente de las dos anteriores.

La Muestra N° 3, en poder del Laboratorio Arbitral, sólo será utilizada en caso que alguna muestra sea inutilizada o no pueda ser analizada.

11) Como comprobante de dicho acto, se utilizará el Formulario que emite el Sistema Informático de Pago por Calidad.

12) Estas muestras deberán guardarse en forma individual en bolsas de polietileno, cerrándose a través de una etiqueta adhesiva que impida su manipulación y conservadas según las recomendaciones antes enunciadas.

El encargado de extraer la muestra firmará cada una de las etiquetas, agregando la fecha y hora de la extracción y la conformidad del reclamante.

13) Efectuada la extracción de muestras, los Laboratorios intervinientes deberán realizar las determinaciones y enviar los resultados al Sistema Informático, dentro de las CUARENTA Y OCHO HORAS (48 hs) horas de tomada la muestra.

14) En el Sistema Informático quedarán registrados ambos resultados. La controversia se resolverá comercialmente entre las partes involucradas por fuera del Sistema Informático, tomando en todos los casos como válidos los resultados emitidos por el Laboratorio Arbitral.

15) Los costos operativos del reclamo quedarán a cargo del reclamante.

16) El reclamante tendrá la obligación de cerrar el reclamo respondiendo en el Sistema Informático la siguiente consulta: ¿Se aplicó comercialmente en la resolución del conflicto el resultado provisto por el Laboratorio Arbitral, marcando una de las siguientes opciones de respuesta SI/NO.

17) En caso de no contar con respuesta a la consulta del punto 16) y pasados SESENTA (60) días desde el último día del mes en el que se inició el reclamo, el sistema procederá a cerrar el reclamo como "SIN RESOLUCION".

18) Sólo se podrá efectuar UN (1) reclamo por mes. En el caso del Productor Primario, podrá realizar UN (1) reclamo por mes, por unidad productiva y. por Operador Comercial, mientras que el Operador Comercial podrá efectuar UN (1) reclamo por Laboratorio de Servicio y decidir si lo hace sobre una unidad productiva o sobre un recorrido.

19) El Sistema Informático alertará a los implicados, sobre los reclamos que se hayan abierto, con avisos en el sistema y reforzando los mismos vía correo electrónico.

e. 05/02/2014 N° 5894/14 v. 05/02/2014