

La cultura de servicio es clave para incrementar la productividad en Indupalma



Por: María Lucía González,
Pasante Oficina de Comunicaciones

El Encuentro Regional de UAATAS de la Zona Central tuvo lugar en las instalaciones de la empresa Indupalma, ubicada en el municipio de San Alberto (Cesar).

Indupalma hace parte de la Corporación Grasco y es una empresa que recibió la certificación de la norma ISO 9001 en 2004 y 2008. En 2004, también logró la norma ambiental ISO 14001 y en 2007 fue certificada bajo la norma OHSAS18001. Gracias a estos procesos de certificación, Indupalma cuenta con una cultura de gestión integrada que le permite adelantar el proceso de certificación en la producción de aceite de palma sostenible bajo los principios y criterios de la norma RSPO.

La certificación en la producción de aceite de palma sostenible le permite a esa organización enfocar sus estrategias hacia el aseguramiento de procesos que buscan mejorar los indicadores de calidad y de productividad, a través de la estandarización y la imple-

mentación de mejores prácticas a nivel productivo, ambiental, social, de operación y de gestión.

La estrategia de negocios de Indupalma considera que el servicio de asistencia técnica debe tener objetivos claros que garanticen la productividad por medio de la implementación de mejores prácticas que mantengan la sanidad del cultivo, ofrezcan una atención a sus afiliados estratégicos mediante servicios especializados, e implementen mejores prácticas fundamentadas en los principios y criterios de la norma RSPO para, de esta manera, garantizar la sostenibilidad del negocio.

El modelo de asistencia técnica de la empresa se basa en la operación logística de los procedimientos con la implementación de un plan denominado “Amigo Palmero”, que le apunta a construir una alianza integral y relaciones de largo plazo con los clientes, mediante un excelente servicio de operación logística y tareas encaminadas al logro de la sostenibilidad en los proyectos, para así lograr la fidelización de sus aliados estratégicos y garantizar el suministro de fruto.

En la implementación de la estrategia “Amigo Palmero” se considera que el pago ágil y oportuno con precios y beneficios comerciales (incluido en el portafolio de servicios ofrecido a los aliados estratégicos) es clave para garantizar la satisfacción de los proveedores.

En la búsqueda de la excelencia operacional y de un buen servicio al cliente se creó también la estrategia PBDV (Póngase las botas y dese una vuelta), con la cual se busca cerrar el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) logrando de esta manera estandarizar prácticas, controlar la variabilidad, actuar de forma inmediata para atender las necesidades del cliente con hechos y datos reales, y alcanzar la participación de todos los colaboradores que forman parte de Indupalma.

“Todas estas estrategias han sido fundamentales para el cierre de brechas productivas, ambientales y sociales dentro del proceso de producción de aceite de palma sostenible”, manifestó William Baquero Flórez, Jefe de Sanidad de la plantación, quien además señaló que la gestión agronómica y la sanidad vegetal son dos factores importantes para el aseguramiento del proceso de productividad, en el marco de mejores prácticas que le apuntan al mantenimiento de plantaciones sanas y al logro de la calidad en el censo de enfermedades para, de esta forma, realizar seguimiento y determinar los métodos adecuados de tratamiento y la aplicación de agroquímicos.

Dentro de las mejores prácticas del manejo adecuado de plaguicidas, en especial, la implementación de estrategias para disminuir los categorizados como 1A – 1B, se han utilizado productos selectivos de menor impacto para el medioambiente. El desarrollo de estas estrategias ha contemplado un estricto programa de capacitación en Manejo Integrado de Plagas y Enfermedades (MIPE), el cual es impartido a todos los actores del proceso, y la investigación de productos biológicos para control y aseguramiento en procesos de sanidad. Lo anterior ha mostrado el aumento de controles biológicos en el campo y la implementación de prácticas agroecológicas como la siembra de plantas nectaríferas.

Otra práctica importante de manejo de enfermedades en la cual se hizo énfasis fue la carbonización de palmas detectadas con la Pudrición del cogollo (PC), dejando claro que “Palma que se detecta, palma que se

carboniza”, y reafirmando que es necesario realizar un trabajo conjunto con Cenipalma en aras de lograr una normatividad para la estandarización y la reglamentación de esta práctica.

Dentro del componente de mejores prácticas sociales, la formalización laboral y la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo SG-SST han sido parte del conjunto de acciones desarrolladas por Indupalma en su proceso de certificación de la norma RSPO, las cuales han generado sinergias y trabajos conjuntos entre sus áreas para garantizar bienestar y seguridad a todos sus trabajadores.

Dentro de las estrategias de mejores prácticas ambientales se considera importante mantener actualizado el inventario de fauna y flora, la restauración de áreas afectadas, el establecimiento de conectividad entre franjas de protección y el cuidado de cuerpos de agua.

Finalmente, los retos que Indupalma considera prioritarios frente a la producción de aceite de palma sostenible están relacionados con el mantenimiento y mejoramiento de las medidas de protección del ambiente, la formalización laboral, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la implementación de mejores prácticas agrícolas para el cierre de brechas productivas y la concientización de los productores de pequeña, mediana y gran escala sobre los principios y los criterios de la norma RSPO como estrategia de sostenibilidad, sin pensar en que el único fin es el de la certificación.

