

Conclusiones del taller realizado en la Zona Occidental

"Benchmarking no es sinónimo de espiar o copiar"

Benchmarking es el proceso de compararse y evaluarse continuamente con otras organizaciones consideradas como las mejores para lograr información sobre filosofías, estrategias, procesos y medidas que le pueden ayudar a su organización a tomar acciones para mejorar su desempeño. En este sentido y con el fin de plantear las bases conceptuales y aplicar las herramientas de esta metodología en procesos desarrollados en el cultivo y la extracción de aceite, se han venido realizando los cursos teórico-prácticos sobre el "Desarrollo de habilidades en benchmarking" en el marco del proyecto de referenciación competitiva, adelantado por Cenipalma y Fedepalma.

Fue así como en el curso dictado en la Zona Occidental entre el 11 y 12 de marzo pasados se discutió la importancia de esta práctica y se destacó que es un proceso para obtener información útil que ayuda a mejorar sus procesos y que *benchmarking* no es sinónimo de espiar o copiar. También se expuso que

está encaminado a conseguir la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores.

El grupo asistente identificó a los clientes internos y los factores críticos de éxito para estos, en otras palabras, aquellas características, condiciones o variables que tienen un impacto directo en la satisfacción del cliente en relación con un proceso específico del negocio. También se clasificaron los procesos que intervienen en la labor de la agroindustria, para determinar el proceso de mayor importancia.

Al finalizar el taller se explicó la forma en que se realiza el análisis de los datos recogidos y la metodología de adopción de las prácticas nuevas, así como el código de conducta que se aplica en los proyectos de *benchmarking* a nivel mundial.

A este curso taller asistieron los representantes de las empresas Palmas Oleaginosas Salamanca S.A., Palmar Santa Elena, Palmas La Miranda, Central Manigua y Astorga S.A. ☞

Compartir experiencias sobre la norma ISO: una herramienta útil para la implementación de sistemas de gestión de calidad

El pasado 12 de marzo en Santa Marta se convocó a una mesa redonda sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad en plantas de beneficio. Esto se presentó como una necesidad expresada en el Comité de Plantas de Beneficio de la zona debido al interés por determinar los aspectos más críticos en los procesos de implementación de la norma NTC ISO 9001 en plantas de beneficio, y discutir las dificultades presentadas en el cumplimiento de algunos de sus requisitos.

Como metodología para la discusión se presentaron los requisitos de la norma correspondientes a proveedores, documentación, dispositivos de seguimiento y medición y mejora continua. Cada requisito fue discutido entre los asistentes compartiendo experiencias y diferentes interpretaciones y

metodologías empleadas en cada empresa para dar respuesta a la norma.

De esa manera se pudieron definir algunas acciones comunes que facilitan el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001, particularmente en lo referente a proveedores y dispositivos de seguimiento y medición. En vista de los aportes conseguidos para cada una de las plantaciones y del estado de avance de los procesos de implementación en la zona, se acordó realizar una segunda reunión enfocada hacia temas más específicos de la NTC ISO 9001.

Esta reunión fue coordinada por Cenipalma y por el comité. Asistieron directores de plantas de beneficio y responsables del proceso de implementación ISO. Participaron las siguientes empresas: El Roble, Aceites S.A., Bella Esperanza, Oleoflores, Palmeras de Alamosa y Tequendama.