Experiencias y resultados 2010 en servicios técnicos especializados de Cenipalma

1 Laboratorio de Análisis Foliar y de Suelos (LAFS)

Durante el año 2010, se consolidó el liderazgo y la confianza de los palmicultores en los resultados entregados por el LAFS de Cenipalma, tanto a nivel nacional como latinoamericano.

La demanda del servicio, entendida como la cantidad de muestras foliares y de suelos recibidas para análisis, aumentó en el año 2010 28% y los resultados de las encuestas de satisfacción mostraron que 98% de los clientes consideran confiables y muy confiables los resultados que les fueron entregados.

Adicionalmente, en el mes de noviembre, el laboratorio recibió la visita de la auditoría de seguimiento del Icontec, mediante la cual se confirmó la idoneidad y competencia técnica del LAFS, ya que se le otorgó la renovación del certificado de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la prestación del servicio de análisis de laboratorio.

Comparado con otros laboratorios similares, el análisis completo del LAFS (tanto para muestras de suelos como para muestras foliares de palma de aceite) es único en el país, por incluir el análisis químico de varios elementos y parámetros, generando resultados que llevan a un conocimiento total del estado de nutrición de las plantaciones. Por la importancia de estos resultados en los programas de fertilización y nutrición, en la adecuación física de los suelos y selección de tierras, entre otros, los clientes solicitaron este servicio para el 83% del total de las muestras recibidas en el 2010.

Otro logro de 2010, del laboratorio y del sector palmicultor, ha sido el mayor número de nuevos clientes solicitando los servicios del LAFS, lo que representa 20% del total de los clientes del año. Durante todo 2010, junto con el Informe Final de resultados, se les ha enviado a los clientes una encuesta de satisfacción del servicio, lo que ha permitido recibir una retroalimentación inmediata y así, atender solicitudes, aclarar inquietudes e implementar cambios en el laboratorio para una mejora continua de nuestros servicios.

El LAFS sigue trabajando para mejorar la oportunidad en la entrega de los resultados, indicador que se vio afectado en temporada alta, de abril a junio, como consecuencia de la concentración de las solicitudes en los meses de febrero y marzo, cuando se recibieron 46% de las muestras del año.

Para más información sobre el LAFS, así como para conocer los procedimientos para el envío y pago de muestras, pueden escribir al correo: laboratorio@cenipalma.org

2 Auditoría técnica a plantaciones de palma de aceite

A partir de junio 2010, la División de Servicios Técnicos Especializados de Cenipalma inició la prestación del servicio de Auditoría para los Laboratorios de las Plantas de Beneficio y al Procesamiento del fruto de palma de aceite y recuperación de almendra, con el objetivo de brindar a la dirección y gerencia de las plantas, herramientas para el mejoramiento y optimización de los procesos en pro de una mayor competitividad.

La realización de las auditorías a varias plantas, en diferentes zonas palmeras, permitió identificar prácticas positivas en los procesos y también, aspectos por mejorar, comunes para todas las plantas. A continuación, se presenta un resumen de las prácticas positivas y de algunas de las recomendaciones de Cenipalma para lograr mayor eficiencia en las plantas.

Otras recomendaciones de gran relevancia para las plantas fueron:

- 1) Realizar capacitaciones para:
 - El personal del laboratorio, en muestreo, procedimientos, análisis, seguridad.
 - El personal operativo, en temas referentes al proceso productivo.
- 2) Ajustar las funciones del personal para equilibrar las cargas laborales, como consecuencia de los estudios de tiempos y movimientos.
- 3) Automatizar más puntos en los procesos. *Continúa en la página 28*