

Acreditación de las UAT: Un paso más para garantizar excelencia en el servicio a los palmicultores

LAS UNIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA SON EL PUENTE MÁS IMPORTANTE ENTRE LA INVESTIGACIÓN Y LOS PALMICULTORES, DE ELLAS DEPENDE QUE EL CONOCIMIENTO PASE DE LOS LABORATORIOS AL CAMPO

El proceso de acreditación es un mecanismo que creó Cenipalma para fortalecer la asistencia técnica y garantizar que quienes la prestan tengan los conocimientos y la experiencia necesarios para brindar a los palmicultores una asesoría correcta, oportuna y actualizada.

En este camino ya se encuentran, desde septiembre de 2023, siete empresas que aceptaron la invitación a hacer parte de un plan piloto que ha resultado muy exitoso. Son ellas: Bioplanta Palmera para el Desarrollo y Promotora Hacienda las Flores, de la Zona Norte; Extractora Monterrey, Palmeras de Puerto Wilches y Palmas del Cesar, de la Zona Central; y Palmeiras Colombia y Palmas de Tumaco, de la Zona Suroccidental.

Gracias a este ejercicio de autoevaluación de sus Unidades de Asistencia Técnica -UAT- con miras a su optimización, hoy estas empresas ya cuentan con un sistema de autorregulación del servicio soportado en 4 pilares: **pertinencia, calidad, trazabilidad e idoneidad.**

La pertinencia consiste en revisar que haya una adecuada identificación de brechas y en que las acciones que se ejecuten respondan a las necesidades reales de las empresas y de los palmicultores.

En calidad se verifica que se esté respondiendo a los diagnósticos técnico, ambiental y social, atendiendo parámetros del sector y con indicadores que den respuesta a las brechas.

En trazabilidad se busca que todas las actividades que se ejecuten, tanto de acompañamiento como de seguimiento, sean rastreables y que puedan ser sustentadas con evidencias.

Y en idoneidad, que los integrantes de los equipos técnicos cuenten con las capacidades y los perfiles profesionales requeridos para garantizar un servicio de primera calidad.

Según lo explica la experta del Equipo de Formación y Capacitación de la Dirección de Extensión de Cenipalma, responsable de estrategias didácticas para las zonas Central y Norte, Brillit Gañán, como resultado del proceso de acreditación, las empresas son categorizadas.



Extractora Monterrey



Bioplanta Palmera para el Desarrollo



En el proceso de acreditación de las UAT participan los productores quienes pueden evidenciar si el servicio que estas prestan corresponden con sus necesidades.



Promotora Hacienda Las Flores



Palmas del Cesar



Palmeras de Puerto Wilches



Palmas de Tumaco

De las 7 empresas diagnosticadas, 4 fueron ubicadas por el Comité Sectorial -encargado de analizar estos diagnósticos- en categoría A, la cual equivale a excelencia; y 3 en categoría B, catalogada como satisfactoria. Si bien la vigencia de la categorización es de 5 años, cada año se hacen revisiones para establecer si las empresas mantienen, suben o bajan su calificación.

Los palmicultores son parte vital de la estrategia y conforman, junto con un representante del equipo de las UAT, el director o líder de dichas unidades y el extensionista de la zona, el Comité de Autorregulación, que se encarga de velar porque la acreditación se mantenga. Su presencia es de gran importancia por cuanto permite valorar, de primera mano, si están recibiendo el servicio que realmente se necesita.

Esta acreditación ofrece además otras ventajas: es un mecanismo para apoyar diferentes procesos en algunas certificaciones ya obtenidas, y es un plus para aspirar a recibir apoyos económicos como los brindados por el Fondo de Fomento Palmero, a través de los convenios suscritos con las UAT.

Es importante aclarar que la acreditación no es una auditoría sino un proceso participativo. Esta estrategia, recogida en el documento Lineamientos para la Consolidación de la Asistencia Técnica, construido por Cenipalma, les ha servido a las empresas para dimensionar su labor, ajustarse a los requerimientos, motivarse y seguir adelante.

Una experiencia imitable

De la mano de Cenipalma, la Unidad de Asistencia Técnica de Palmas del Cesar fue acreditada. Según la jefe de la Unidad de Servicio al Proveedor de Palmas del Cesar, Liseth Quiñones, este logro les permitió encontrar las fortalezas y debilidades que tenían como equipo, y trazar rutas de trabajo para mejorar.

Pero, más allá de ello, certificarse es un tema reputacional que no solo hace la diferencia dentro de los competidores, sino que, además, genera confianza en los 311 productores que atiende hoy.



Palmeiras Colombia