

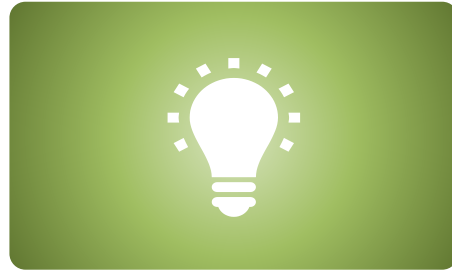


Investigaciones ICONTEC

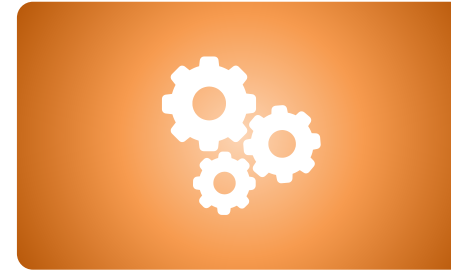
Generando
conocimiento para
apoyar la
transformación cultural
de las organizaciones



**Tercera
publicación
dedicada al
sector
agroalimentario**



**Impactos
adopción
Normas Técnicas
y certificaciones
sistema y
producto**



**Sector
importante
para la
economía con
impacto en
seguridad de
consumidores.**



**Presenta grandes
retos y un marco
exigente, tanto
en lo obligatorio
como en lo
voluntario.**

11 estudios de caso en 4 sub sectores



Agradecimientos





**Investigadores: Susana
Badiel – Diana Asprilla –
Juvenal Espitia**

**Colaboradores: Roberto
Enrique Montoya -
German Nava – Monica
Vivas - Juan Salazar
Cristina Montenegro –Luis
Jauregui - Dora Pinzon –
etc.**

Contexto
Introducción y
Metodología



Caso Estudio 2
Análisis impactos
Bebidas alcohólicas



Caso Estudio 4
Análisis impactos
Harinas.



Caso Estudio 1
Análisis impactos
Azúcar



Caso Estudio 3
Análisis impactos
Café procesado



Caso Estudio 5
Conclusiones y
Recomendaciones



Metodología investigación sector agroalimentario

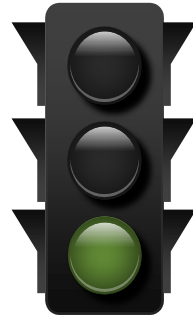
PERSPECTIVA	FACTORES DE IMPACTO
Visión gerencial	- Liderazgo, trabajo en equipo y motivación al logro - Fortalecimiento organizacional (jerarquía y organización, reingeniería de funciones) - Gestión de las relaciones con partes interesadas
Gestión por procesos	- Productividad - Producto no conforme - Gestión de inventarios - Uso de tecnología
Mercadeo y relacionamiento con las partes interesadas	- Gestión de las relaciones con los Clientes (ventas, exportaciones y posventa) - Garantía de calidad (devoluciones - demandas - <i>recall</i>) - Posicionamiento de la organización (<i>market share</i>) - Posicionamiento de marca (<i>market share</i>) - Posicionamiento internacional
Gestión financiera	- Estados Financieros - Capital de trabajo



Análisis, recomendaciones y conclusiones



Validación Hipótesis

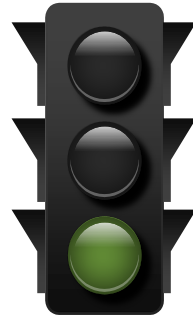


- **Procesos mayormente impactados**

- ✓ gestión o función de la calidad,
- ✓ las operaciones,
- ✓ servicio al cliente y
- ✓ procesos de dirección.

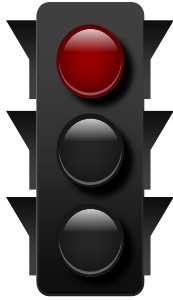
- **Impactos positivos (calificación alta)**

- ✓ Organización y estandarización: productividad, eficiencia, calidad e inocuidad
- ✓ Seguimiento (autocontrol), capacidad gestión equipos.
- ✓ Trazabilidad del producto
- ✓ Manejo de producto no conforme
- ✓ Gestión de posventa (servicio al cliente, garantía de calidad y manejo de quejas y reclamos)



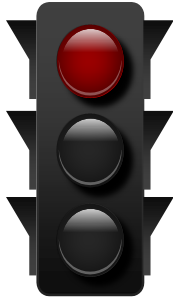
- **Impactos positivos (calificación alta)**

- ✓ Relación entes regulación, control, aduanas y clientes industriales.
- ✓ auditoría y su aporte a la cultura calidad y mejora,
- ✓ Optimización y conciencia buen uso recursos,
- ✓ Gestión de proveedores
- ✓ habilitante licitaciones o contrataciones.
- ✓ Sector publico: mantenimiento del norte estratégico y soporte logro objetivos (alta dirección).



Retos identificados

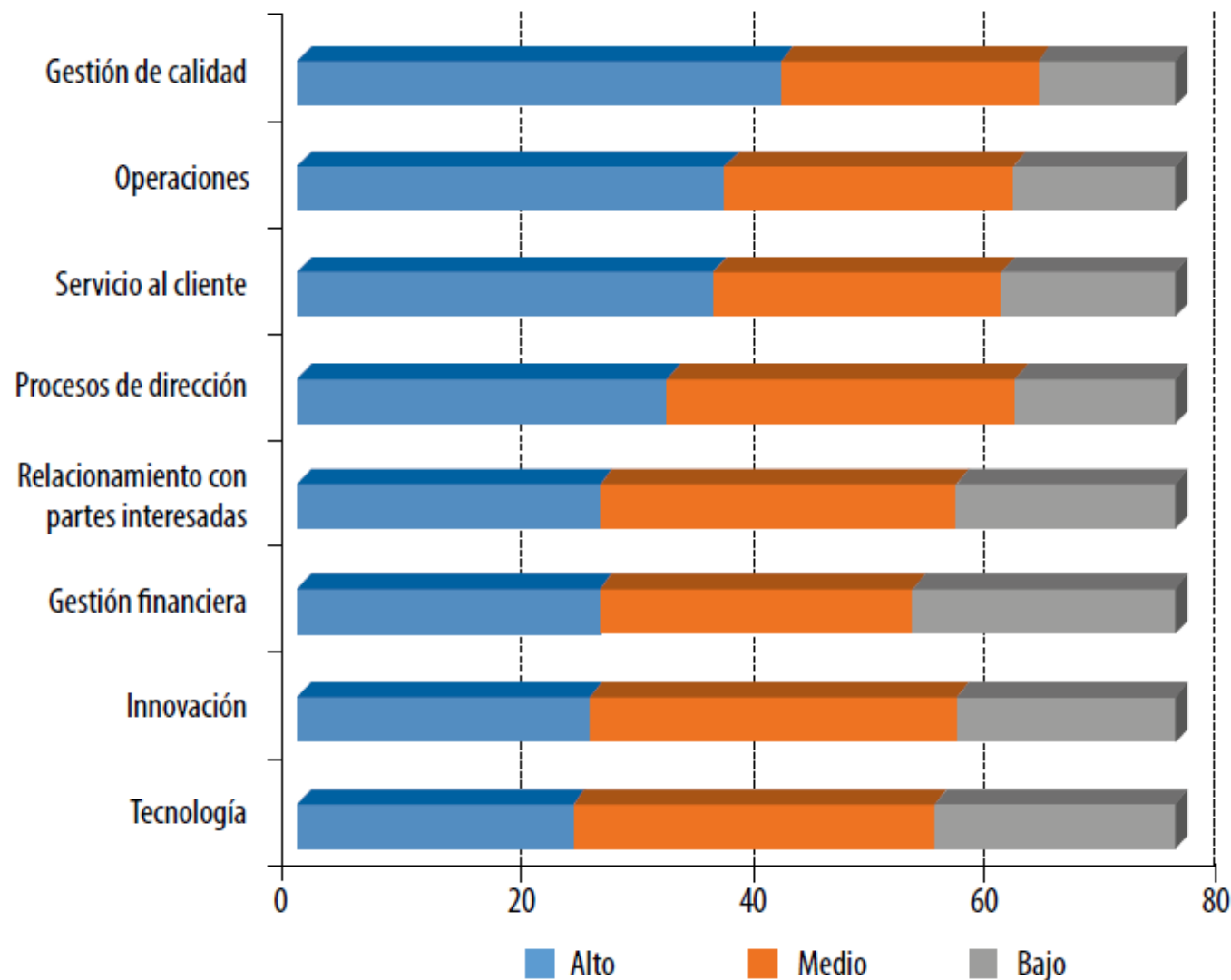
- Preocupación proliferación sellos privados
- Educación consumidores: significado normas y certificaciones para su entendimiento y valoración. Calidad igual peso precio, empaques y adicionales.
- Gobierno debería exigir a productos importados, iguales condiciones de calidad de productos nacionales.
- Gestión de riesgos e innovación: abordaje temprano, NTC-ISO 9001:2015 tendrá papel importante en consolidación e integración de estas dimensiones gerenciales.



Retos identificados

- Multinacionales o grandes compradores con estándares propios que efectúan sus auditorías. Reto OEC (certificadores y acreditadores) reconocimiento de sus servicios.
- Los indicadores no se convierten o miden impactos económicos,
- Cumplimiento de normas habilitante para licitaciones o contrataciones pero no determina asignación necesariamente. Pesa más el precio (especialmente compras del estado).

Análisis, recomendaciones y conclusiones



**Validación de 6
hipótesis.**

2 parcialmente

*Fuente: elaboración propia
investigadores*

*Figura 15.
Factores de impacto identificados y la valoración total*



- Desde la perspectiva de **ICONTEC**, es posible identificar acciones para **potenciar impactos, responder a los retos existentes e impulsar los impactos no percibidos.**
- Estas involucran a **todos los actores del Subsistema Nacional de la Calidad (SICAL)** incluidas empresas certificadas
- Las acciones propuestas **pretenden movilizar a distintos actores del SICAL, para coordinar mejor nuestras acciones con el fin de mejorar la competitividad del sector.**

Análisis, recomendaciones y conclusiones

Impacto esperado	Acción potenciadora de impactos de las certificaciones	Descripción	Quien puede liderar y sumarse para propiciar la acción
Desarrollar campañas masivas dirigidas a consumidores.	Involucrar cátedras sobre calidad en niveles de educación básica, media y superior.	Determinar frecuencias e intensidad de actividades de vigilancia y control de productos considerando y reconociendo las certificaciones de gestión de calidad, inocuidad y producto existentes para el sector, debido a que se minimiza con las certificaciones los riesgos asociados al producto.	Incorporar la calidad certificada como un elemento fundamental en licitaciones y compras públicas.
Desarrollar estímulos para la exportación considerando y dando prioridad a organizaciones que demuestren cumplimiento de normas de calidad.			Impulsar programas de financiación de adopción o certificación de normas en el marco del Subsistema Nacional de la Calidad (considerado también en el CONPES 3866).

Análisis, recomendaciones y conclusiones

Alineación con las iniciativas globales para generar confianza, evitando la proliferación de sellos privados y de estándares propios de grandes compradores.

Lograr la total alineación de los reglamentos técnicos con el Acuerdo de Barreras Técnicas.

Identificar los requerimientos para exportación exigidos en los mercados más relevantes para el sector agroalimentario a fin de considerarlos en la actualización o creación de normas nacionales.

Igualmente, lograr la total coherencia entre la referencia a Normas Técnicas de los reglamentos con las normas nacionales existentes y vigentes.

Desarrollo de sellos de país y gestión conjunta entre las diferentes partes interesadas para su reconocimiento ante esquemas globales de certificación o grandes compradores.

Análisis, recomendaciones y conclusiones

Complementariamente, integrar y construir indicadores de desempeño y mejora de procesos, con enfoque financiero para visibilizar el aporte de las normas al logro de la estrategia de las organizaciones.

Fortalecimiento en la adopción de enfoque de riesgo y de la innovación para minimizar riesgos y costos.

En la auditoria hacer énfasis en los riesgos y oportunidades derivados de la alineación/o no alineación del sistema de gestión con la estrategia organizacional.

Promover que los sistemas de gestión y las certificaciones tengan mayor foco en la sostenibilidad, sean cada vez más especializadas sectorialmente y consideren la satisfacción de las todas partes interesadas.

Aplicar métodos de investigación para generar conocimiento desarrollar e innovar sistemas, procesos y servicios en las diferentes dimensiones y sectores en los que trabajamos.

Dimensiones servicios ICONTEC para la Transformación Cultural



**Aseguramiento
de calidad**



**Crecimiento
sostenible**



**Gobierno
corporativo**

NORMALIZACIÓN

EVALUACIÓN DE
LA CONFORMIDAD

EDUCACIÓN

LABORATORIOS

COOPERACIÓN

NORMAS Y
PUBLICACIONES



Libro a disposición de todos los asistentes

Reiteramos compromiso
de generar conocimiento
que contribuyan con
nuestra firme intención de
apoyar la **transformación
cultural organizacional**
para que la calidad sea el
eje de su quehacer.

GRACIAS

mcastro@icontec.org

