



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS | 2024





ESTRATEGIA DE CALIDAD, "VALOR EN CADA PASO"



Objetivo

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS Conexos:

ODS 3 Salud y Bienestar



Tipo de Iniciativa

Política de la Empresa
(transversal a todos los centros operativos)



Localización:

- Provincia: Buenos Aires, Catamarca, Córdoba, Entre Ríos, Mendoza, Misiones, San Juan, San Luis, Tucumán

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per capita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Integramos la calidad como un valor dentro de nuestra Filosofía Corporativa, asumiendo nuestro compromiso de alcanzar la máxima calidad, escuchando la voz de nuestros clientes y consumidores en cada etapa de la cadena de valor, para lograr la experiencia que esperan con nuestros productos. En base a este compromiso impulsamos nuestra Estrategia de Calidad, “Valor en cada paso”.

Alineada con nuestra Política de Sustentabilidad y con nuestra Política de Sistema de Gestión Integral, la estrategia abarca 4 iniciativas:

- Crecer en cada paso con nuestros proveedores, desde el inicio de la cadena de valor.
- Sumar valor en nuestras operaciones.
- Llegar a nuestros clientes y consumidores en lo que ellos esperan a través de la cadena de comercialización.
- Fidelizar a nuestros clientes y consumidores.

En nuestra iniciativa «CRECER en cada paso con nuestros proveedores desde el inicio de la cadena de valor», nos enfocamos en mitigar riesgos y asegurar la confiabilidad de nuestros proveedores. Implementamos un proceso detallado de selección, evaluación y seguimiento para garantizar que cumplen con nuestros estándares de calidad y normativas legales vigentes.

Los proveedores que superan nuestra auditoría ARCOR o tienen certificaciones reconocidas por GFSI son aprobados. Aquellos que no cumplen con el puntaje mínimo reciben apoyo para mejorar.

Además, desarrollamos iniciativas específicas para evaluar y mejorar productores agrícolas asociados a nuestros negocios de Alimentos y Agronegocios. Para algunos proveedores estratégicos, hemos establecido un programa de Calidad Certificada, basado en requisitos consensuados y verificaciones rigurosas, asegurando la calidad de sus operaciones y productos entregados.

Como parte de la iniciativa “Sumar valor en nuestras operaciones” contamos con un Sistema de Gestión Integral (SGI) basado en la cultura de nuestra empresa y los conceptos, requisitos y herramientas de mejora considerados de clase mundial. Dicho sistema busca sustentar la estrategia de la compañía a través de la disciplina operativa, la mejora continua de los procesos y su adecuación a las exigencias de los mercados a donde llegan nuestros productos. Mantiene una evolución permanente de los estándares de gestión en las operaciones procurando la mejora continua.

A través de la Iniciativa Estratégica “LLEGAR a nuestros clientes y consumidores en lo que ellos esperan a través de la cadena de comercialización”, gestionamos la calidad desde el

sistema logístico, incluyendo depósitos propios y de terceros, transporte y todos los canales de comercialización regionales. Nos enfocamos en mantener la integridad del producto hasta su entrega al consumidor, optimizando continuamente los procesos para cumplir con sus requisitos y expectativas. Mantenemos mesas de trabajo con todos los actores involucrados para mejorar la red de comercialización y distribución, integrando procesos logísticos y comerciales tanto internos como externos.

Por último, a través de la iniciativa “FIDELIZAR a nuestros clientes y consumidores”, mantenemos y optimizamos diversas vías de contacto, como atención telefónica, website corporativo, redes sociales integradas (Facebook, Twitter, Instagram), correo electrónico, contestador automático y correo postal, adaptándonos a nuevos perfiles de consumidores. Mejoramos el servicio de monitoreo de redes sociales y atención telefónica para garantizar la calidad en la post venta, registrando todos los contactos en nuestro sistema CRM y compartiendo la información con el área de Calidad para respuestas personalizadas. Realizamos encuestas de satisfacción, gestionamos reclamos de productos y elaboramos informes para diversos públicos. Además, mantenemos educación al consumidor a través de nuestro portal web y conservamos la certificación ISO 9001 en el Servicio de Atención al Consumidor para asegurar la mejora continua y el cumplimiento de requisitos.





Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

SOCIO
CULTURAL

ESPACIO
TEMPORAL

Implementar nuestra Estrategia de Calidad supuso enfrentar barreras socioculturales y espaciotemporales. Al tratarse de una compañía internacional, las diferencias en normas, valores y expectativas del cliente, como así también la resistencia al cambio y la diversidad en prácticas laborales a lo largo de las operaciones, presentaron desafíos en la implementación de la estrategia.

A su vez, las regulaciones locales y diferencias en infraestructura dificultaron la coordinación y ejecución de la estrategia en las distintas locaciones.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES POR GESTIÓN

- Evaluación y calificación de proveedores (Auditoría Arcor): 91,9% de proveedores con calificación "Aprobado" a 2023.
- Certificación GFSI (Global Food Safety Initiative) en proveedores: 58,6% de los proveedores de las plantas de consumo masivo del Grupo y 60,5% de nuestros proveedores fazones de productos y semielaborados cuentan con una certificación GFSI.
- Certificación de los sistemas de gestión de nuestras plantas: 46 plantas cuentan con certificación en Seguridad Alimentaria.
- Servicio de atención al consumidor: durante 2023 recibimos un total de 85.187 contactos, de los cuales 99,93% fueron resueltos de manera satisfactoria.



Cadena de Valor

En el marco de la auditoría Arcor, los casos en los cuales no se alcanza ese puntaje mínimo, se acompaña a los proveedores en la elaboración y seguimiento de planes de mejora para que en el futuro puedan cumplir con los estándares requeridos.

Implementamos iniciativas enfocadas al desarrollo y evaluación de productores agrícolas asociados a los Negocios Alimentos y Agronegocios, implementando estrategias y cuestionarios específicos. En algunos proveedores estratégicos, implementamos un programa de Calidad Certificada, basado en el consenso de requisitos y metodologías de verificación, la confiabilidad de sus operaciones y de las materias primas y los materiales de empaque entregados.

Como parte de nuestro negocio de exportación, desarrollamos actividades permanentes destinadas a mejorar nuestros procesos en toda la cadena de valor, con el fin de lograr la experiencia que esperan nuestros clientes y consumidores en los países de destino.

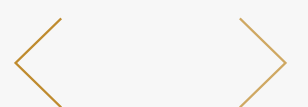
Por último, para continuar con la integración de los procesos logísticos y comerciales, tanto internos como externos, mantenemos mesas de trabajo con todos los actores para mejorar la red de comercialización y distribución..

Anexo



Para un mayor detalle se puede consultar el Reporte de Sustentabilidad 2023 de Grupo Arcor, página 65

Reporte 2023
(Link PDF)





Esta iniciativa se presentó en el marco del programa
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2024