

EXPERIENCIA: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2000

DIVEIMPORT S.A.

Venta Directa de las líneas de Autos, Buses y Camiones
Servicio Post-Venta y Administración

DIVEIMPORT S.A es una organización que inició sus actividades en el año 1993 con la finalidad de representar a la corporación DAIMLER-BENZ en el segmento de automóviles y vehículos comerciales.

A pesar de la contracción que sufrió el mercado desde fines de los noventa hasta comienzos de la presente década, nuestra empresa se fue preparando para hacer frente a un crecimiento de mercado, estableciendo metas y objetivos de evolución.

Con esta filosofía, la de ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad a la altura de las marcas que representamos; es que, para el período 2006 nos planteamos el reto de implementar un sistema de gestión que permita asegurar la calidad en nuestros procesos, lo cual nos llevó a buscar el personal idóneo para el desarrollo de esta tarea.

Ese mismo año, se consolidó nuestra área de Calidad, un grupo de analistas se dedicó a levantar aquella información que nos sirvió para elaborar un Diagnóstico inicial y el Plan de Implementación del sistema.

En una primera etapa, se identificaron a aquellos colaboradores pertenecientes a procesos “claves” para invitarlos a participar en un curso de Interpretación de la Norma ISO 9001:2000 y Técnicas de Auditoria; esto permitió que la idea de la calidad se difunda en toda la organización con miras a la preparación de las siguientes etapas. Paralelamente, estas mismas personas nos ayudaron a elaborar aquellos documentos generales que nos sirven de base en la actualidad para el mantenimiento de nuestro SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).

Por otro lado, en la segunda etapa, el equipo de Calidad inició la validación de aquellos procedimientos que surgieron a raíz de la definición de nuestros procesos: Estratégicos, Claves y de Soporte.

Esta etapa vino acompañada de campañas de sensibilización y charlas de difusión respecto a los sistemas de gestión de la calidad ya que no podíamos dejar de involucrar a todo el personal, nuestro mejor recurso.

En la tercera etapa, se realizó la Auditoria Interna liderada por la Sub-Gerencia de Calidad e Informática, como resultado tuvimos que analizar las causas de nuestras No Conformidades, lo que nos llevó a estar más preparados para la siguiente etapa.

En la cuarta etapa de implementación, la empresa certificadora realizó una Auditoria de Pre-Certificación, en ella no sólo se identificaron No Conformidades sino también nuestras fortalezas como organización, que permitió llenarnos de confianza frente a todo el trabajo desarrollado en esos últimos meses.

Y fue así, que durante tres días nuestra empresa certificadora, Bureau Veritas del Perú S.A., representada por un grupo de auditores y especialistas visitó nuestras instalaciones tanto en las filiales de la Av. Canadá y Aramburú. Con el compromiso de nuestros colaboradores, evidenciado a través de su manejo durante la Auditoría, podíamos preveer un resultado positivo, el cual fue determinante el 24 de Mayo del 2007, día en que obtuvimos nuestra certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 por la certificadora Bureau Veritas.

Recogiendo las apreciaciones de nuestros colaboradores, identificamos ciertos aspectos en los cuales consideran que la implementación de un sistema de gestión de la calidad nos ayudó a mejorar:

- Definición de roles: se establecieron las tareas que cada uno de los colaboradores debía realizar dentro de los procesos establecidos, definiendo responsabilidades para el seguimiento de la realización de nuestros productos y servicios.
- Descentralización de funciones: logramos que las áreas optimicen sus recursos, tanto humanos como operativos.
- Fortalecimiento de nuestros Sistemas de Información: optimizamos el uso de las herramientas informáticas que poseemos.
- Concientización en el tema de la mejora continua: tanto en proyectos de gran envergadura como en el trabajo diario del personal.

Haciendo referencia a este último punto, en la actualidad estamos enfocados a dos proyectos: la Implementación de un Sistema de Información Integrado (ERP) y la Ampliación del alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en las 4 sucursales que pertenecen a nuestra organización.

Por último, expresar que el tener ISO no es únicamente documentar procedimientos sino buscar que nuestra organización se consolide estandarizando sus procesos y optimizando sus funciones, es por ello el agradecimiento a todos nuestros colaboradores (en Lima, Trujillo, Cajamarca y Arequipa) por su empeño y por entender que hacer calidad no es una tarea más sino es algo implícito en el desarrollo de cada una de sus actividades.