



OXYMAN
CIA. PRODUCTORA DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES

EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN SGC ISO 9000 EN OXYMAN

Desde el inicio de actividades, nuestra empresa a tenido que competir con gran desventaja en el mercado nacional, ya que nuestros principales competidores son grandes empresas trasnacionales que por su tamaño y antigüedad tenían dominado el mercado nacional de gases, a pesar de estas dificultades nuestra joven empresa nacional logro ganar cada vez mayor mercado, pero este apresurado crecimiento trajo consigo la preocupación por lograr un crecimiento sostenible en un mercado cada vez mas competitivo.

Para la Dirección de la empresa constituye una preocupación constante el lograr alcanzar condiciones igualitarias en el mercado. Así que en búsqueda de herramientas que permitan mejorar las características de nuestro producto y de nuestras operaciones, es que decidió apostar por la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9000.

Este proyecto de certificación inicio el Abril del 2005, y logro su cometido el 15 de agosto del 2006 cuando fue certificado por la empresa SGS del Perú S.A.C.

Nuestra empresa atravesó por diferentes etapas durante el proceso de implementación, realizando múltiples actividades como el establecimiento de la visión, la política y los objetivos de la empresa para determinar cual es la proyección real del negocio, identificamos y segmentamos los tipos de clientes para así detectar sus necesidades y comenzamos a realizar mediciones de satisfacción a los clientes. Se realizo el análisis del entorno del negocio, definimos nuestros compromiso gerenciales y analizamos las formas de mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

La implementación de la política de calidad y el manejo de indicadores en cada proceso nos brindo por primera vez la oportunidad de identificar una gran cantidad de oportunidades de mejora y las herramientas para medir nuestro real desempeño así como realmente interiorizar como cada una de las actividades que realizamos influía en la satisfacción de nuestros clientes.

El cambio en nuestra empresa requirió de una gran dosis de entusiasmo y compromiso del personal para alcanzar los objetivos, pero solo a través de esta experiencia pudimos conseguir un real y autentico compromiso del personal que al ver a las Gerencias comprometidas y con un rumbo fijo no dudo en apoyar y sentirse parte ahora mas que nunca de la organización.

Cuanto mejor una organización identifica y satisface las necesidades de sus clientes, mejor posicionada se encontrará para el éxito.

Por lo tanto, en nuestra empresa se han documentado todas las características y especificaciones de nuestros productos. Coordinamos con abastecimiento y producción antes de comprometernos con el cliente, Sabemos cómo debe procesarse los pedidos y gestionar los más urgentes.

La decisión de implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una opción elegida por la alta dirección, ésta consideró que hacerlo aportaría valor agregado a la organización y no se



OXYMAN
CIA. PRODUCTORA DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES

EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN SGC ISO 9000 EN OXYMAN

equivoco, gracias a esta implementación la dirección de nuestra empresa a podido evaluar las necesidades de todas las áreas y ha encaminado a toda la organización en un mismo rumbo.

La norma ISO 9001:2000 otorga gran importancia a la participación de los empleados como los actores clave en la productividad del sistema y como quienes están en mejor posición para conocer el proceso y sugerir mejoras. Las labores grupales han pasado a formar gran parte de nuestras actividades y descubrimos que coordinando el trabajo podemos prevenir dificultades futuras y mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

El funcionamiento del SGC ha generado una gran cantidad de datos de calidad y producción que pueden utilizarse para definir niveles, documentar las actividades de mejora y evaluar la eficacia de los logros obtenidos.

La implementación de del SGC ha permitido definir y dirigir los procesos interrelacionados de la organización.

Gracias al Sistema de Gestión de Calidad pudimos cohesionar personas, procedimientos, recursos y tareas en búsqueda de un fin común que es la MEJORA CONTINUA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

OXYMAN ha iniciado su proceso de crecimiento y mejora continua a través de la Gestión de la Calidad. El logro de esta certificación mejoro nuestro desempeño, elevo nuestra competitividad en el mercado ahora podemos competir en igualdad de condiciones.

Dra. Q.F. Gina Vera Núñez
Representante de la Dirección
para el SGC ISO 9000:2000
OXYMANsac