

MACISA

Impacto del SGC ISO 9001 en el nivel competitivo de MACISA

El Cemento proveniente de la compañía Cementos Lima se reparte a 3 empresas en la capital; siendo MACISA una de ellas. De estos 3 grandes distribuidores, MACISA es la única empresa que a la fecha tiene el orgullo de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 certificado. Cementos Lima le ha confiado la tercera parte del total de clientes de cemento de la capital, y MACISA ha velado por satisfacer las necesidades de estos, cuidando las principales aristas de la calidad, a saber: Producto, Tiempo y Actitud, tanto para la venta misma como para el servicio post-venta.

Siguiendo el excelente ejemplo de su proveedor, MACISA obtuvo la certificación ISO 9001 en Enero de 2006, y no conformes con este logro, ha implementado el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, y se encuentra en la actualidad en plena implementación del SGA ISO 14001.

En cuanto a la calidad, en definitiva el SGC ISO 9001, ha fortalecido los controles sobre el servicio brindado, ha mejorado la imagen que nuestros clientes tienen de nosotros y ha creado un clima organizacional orientado a la calidad.

Uno de los pilares de nuestro sistema lo constituye el mecanismo de feedback con el que contamos, a través de muestreos estadísticos y encuestas telefónicas que nuestras afables operadoras efectúan frecuentemente a nuestros clientes. Esto nos hace conscientes de nuestras necesidades de mejora y nos obliga a tomar acciones inmediatas para diligenciarlas.

Nuestra medida de trazabilidad, perfectamente dirigida por el Sistema de Posicionamiento Global GPS, nos permite llevar un control durante toda la trayectoria de nuestras decenas de camiones que viajan por todo el territorio nacional. Esto nos permite velar por los intereses de nuestros apreciados clientes, efectuando el seguimiento del servicio en todas sus etapas.

Existe una gran disposición de la Gerencia hacia los empleados, propiciando la mejora del performance de los trabajadores, incentivando a dar todo lo posible para alcanzar nuestro horizonte: “lograr la satisfacción de nuestros clientes”; con esto la Gerencia General demuestra su fuerte compromiso con el SGC. En este contexto MACISA efectúa continua capacitación al personal, que va desde: entrenamiento en tareas operativas, en buena atención, talleres de desarrollo organizacional, dinámicas grupales, actividades simuladas de trabajo en equipo, hasta cualquier tema que pudiera generar trabajadores con mayor valor, destreza y autoestima, cualidades básicas para brindar un buen servicio. Periódicamente se evalúa el performance del personal, midiendo las principales variables relacionadas, tales como el desempeño en el trabajo y la actitud para el mismo. Todo esto nos permite contar con trabajadores orientados en hacer al cliente lo mas importante en nuestra actividad.

MACISA

El control sobre el producto comercializado es rigurosamente administrado, con mediciones en la recepción, que van desde la inspección visual hasta las tablas de control estadístico military standard para los productos que lo ameriten. Esto ha contribuido a contar con productos de buena calidad en nuestros almacenes, debidamente inspeccionados en un momento inicial.

Sin duda, cada trabajador de la empresa siente el orgullo de trabajar con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, y esto ha afectado positivamente, tanto la calidad del servicio brindado, el control de las diversas “variables de la calidad” y la eficiencia del personal, con miras a lograr una mayor competitividad en el mercado.

Sabemos que gerenciar al ritmo del mercado es uno de los principales retos que afrontan aquellos que en la actualidad llevan las riendas de las diversas empresas que impulsan la economía del país. Dada la fuerte competencia existente, las empresas requieren cada vez en mayor medida, marcar la diferencia, y decidirse entre ser líderes o seguidores tomando las decisiones acertadas y eligiendo la mas eficiente, viable e idónea alternativa para la mejora de los procesos centrales de la compañía.

Creemos que el SGC ISO 9001 es una medida que, bien administrada, produce mejoras de gran impacto en el mercado. Sin duda, es un placer poder formar parte de esta ceremonia, organizada gracias a la impecable labor del Centro de Desarrollo Industrial de la Sociedad Nacional de Industrias.

MACISA