



## **EXPERIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**VICCO S.A** fundada inicialmente en 1982 como **VICCO E.I.R.L**, es una empresa dedicada a la representación y comercialización de insumos químicos para satisfacer las necesidades de las industrias relacionadas con el color tales como, pinturas, tintas de impresión, plásticos y químicos diversos, tanto de pedido directo como de stock local.

Con el panorama de crecimiento inminente de las industrias del sector y el propósito de asegurar la competitividad de la empresa, en el año 2005 se empezó por mejorar el proceso de atención de pedidos y luego de analizar las interrelaciones de este proceso con el resto, se toma conciencia de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, es por ello que a inicios del 2006 se decide seguir los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, para lo cual se dieron una serie de pasos y etapas de implementación participando en el programa de OptimISO – SNI.

Al inicio del programa, se consiguió capacitar al personal clave quienes serían los cimientos para la futura implementación del SGC.

Conforme avanzaba el tiempo, nos dimos cuenta que el ritmo disminuía por la misma carga de trabajo de las personas quienes inicialmente conformaban el Comité de Calidad. Siendo concientes de ello y con el compromiso de la Alta Dirección en continuar con el objetivo propuesto, en abril del 2006 se asignan los recursos necesarios para que se designe a una persona con experiencia en la implementación y aplicación de la norma, quien en coordinación con el Representante de la Dirección se encargasen de echar a andar dicho proyecto.

El punto de partida entonces fue determinar los procesos y la interrelación entre ellos, lo cual significó algunos cambios. Luego se procedió a trabajar en la documentación, indicadores de procesos, etc. Como todo cambio, nosotros experimentamos la reacción de nuestro personal quienes asociaban el proyecto con la recarga de trabajo y demasiados papeles que llenar.

Siendo concientes de esta reacción, se invitó a participar como miembros del Comité de Calidad a los responsables de cada proceso, lo cual ayudó a involucrar a las personas de cada área.

Después de unos meses, las sugerencias de mejoras no se hacían esperar. Cada proceso contaba con objetivos medibles lo cual nos permitió darnos cuenta que ahora, escuchábamos más a nuestros clientes y así pusimos más atención a sus necesidades.

Con el objetivo claro de mejorar los procesos para aumentar la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo la sensibilización del personal y el compromiso de la Alta Dirección, es que el 2 de febrero del 2007 fuimos acreedores de la Certificación ISO 9001:2000.

Concientes de la responsabilidad asumida, continuamos trabajando hacia la mejora continua de nuestros procesos.

**VICCO S.A.**

Av. Separadora Industrial 1805 – 1815 • Urb. El Artesano Ate Lima 3 Perú

T: (511) 618-4300 F: (511) 434-1844

[www.vicco.com.pe](http://www.vicco.com.pe)