

Norberto Pennella, Director de Sucursales de Cruz del Sur

Entrevistado por Énfasis Logística, Norberto Pennella, Director de Sucursales de Cruz del Sur, compañía prestadora de servicios logísticos con más de 55 años de trayectoria, nos detalló cómo fue la experiencia de certificar el Sello CEDOL de calidad en la gestión. La confirmación del buen camino iniciado por la compañía con su "Programa Anual de Auditoría" y, al mismo tiempo, la visualización de aspectos a mejorar, fueron los puntos sobresalientes de este proceso de certificación. ► Redacción Énfasis Logística (*)



Énfasis Logística: ¿Cómo y por qué se decidieron aspirar a obtener el sello CEDOL de calidad en la gestión?

Norberto Pennella: A partir de nuestra primera certificación de ISO:9001 en el año 2006, en Cruz del Sur hicimos una fuerte apuesta en mejorar la gestión de nuestros procesos, con el objetivo de lograr una mayor calidad en el servicio a nuestra amplia cartera de clientes. Es por eso que consideramos que el Sello CEDOL era una oportunidad para acceder a través del aseguramiento y cumplimiento de los principios que la Cámara había definido, a una nueva herramienta para afianzar nuestros esfuerzos en ese sentido.

É. L: ¿Cuánto tiempo y qué problemáticas enfrentaron durante el proceso de autoevaluación?

N. P: Contar con la práctica de otras certificaciones nacionales e internacionales (Normas ISO, ICMI) y el contacto permanente con auditorías de clientes, nos ha generado una experiencia en este sentido que nos permitió responder sistemáticamente a las necesidades de la autoevaluación, como así también de las etapas posteriores a la misma, sin que se generaran problemáticas en el proceso. Por el contrario la organización vivió muy motivada esta nueva meta de obtener el Sello.

(*) Martín Alí

É. L: ¿Cómo se conformó el equipo de trabajo?

N. P: Se armó un equipo interdisciplinario con representantes de los procesos afectados al proyecto, lo que permitió agilizar las etapas de monitoreo por parte de la consultora y de los responsables de cada uno de ellos. Fue muy importante la definición de trabajar con compromiso en la tarea de mantener “vivo” el esfuerzo y alinear los objetivos de la empresa con los de la certificación.

É. L: ¿Se designó a alguien como encargado de coordinar las gestiones que el sello requiere para su obtención?

N. P: Nuestra área de Gestión de Procesos lideró internamente la coordinación con los distintos sectores, la consultora y CEDOL. Hace muchos años que Cruz del Sur apuesta a la institucionalización de los temas referidos a calidad y certificaciones y es por esto

que ha creado esta Gerencia encargada de este y otros procesos similares.

É. L: ¿Con qué consultora han trabajado y como fue el proceso de trabajo?

N. P: La consultora con la cual trabajamos fue KPMG y se produjo con ellos una excelente coordinación que permitió lograr un análisis pormenorizado y eficiente de cada uno de los principios revisados, con resultados enriquecedores para nuestros clientes y la operación.

É. L: ¿Qué impacto tuvo este trabajo en la esfera interna de la organización?

N. P: El impacto fue positivo, ya que nuestra organización cuenta con una “gimnasia” desarrollada por las auditorías de calidad (internas y de clientes) que los procesos reciben permanentemente, a partir de nuestro Programa Anual de Auditoría. En Cruz del Sur contamos con un equipo de auditores internos que lle-

van a cabo este programa, es por ello que se logró una planificación por demás eficiente de las metas y tiempos para el logro de este proyecto. Además, fue muy positiva la experiencia de mostrarle nuestro trabajo a una consultora tan prestigiosa como KPMG, puesto que nos ha permitido intercambiar miradas, recibir mejoras y a su vez, de parte de ellos, nos han podido expresar un número elevado de trabajos y tareas que en Cruz del Sur realizamos muy bien y justamente por ser parte de todos los días no sabíamos su verdadera dimensión. Nos permitió realizar un Benchmarking con la competencia y colegas, para tener mejor idea de cómo está parada nuestra organización con respecto al resto.

É. L: ¿Que objetivos motivaron la obtención del Sello CEDOL?

N. P: Nuestro propósito fue analizar y revisar todos nuestros procesos de la mano de los principios que postu-

EXPERIENCIA EN

RFID

(identificación por radiofrecuencia)

sirit

TEXAS INSTRUMENTS RFID

eFALCOM®
RFID DIVISION

0237 4631151 . www.efalcom.com/rfid . rfid@efalcom.com

Se armó un equipo interdisciplinario con representantes de los procesos afectados al proyecto, lo que permitió agilizar las etapas de monitoreo por parte de la consultora y de los responsables de cada uno de ellos.

la CEDOL. Este análisis nos abrió nuevas oportunidades de mejora que logramos internalizar en la organización de forma muy efectiva.

É. L: ¿Se cumplieron en alguna medida los objetivos buscados?

N. P: Sí, se lograron y cumplimentaron los objetivos, pero este proceso no termina con la certificación inicial, ya que anualmente se revisan los avances y es allí donde el concepto de mejora continua genera un valor agregado al proceso de certificación.

É. L: ¿Qué sugerencias les daría a los empresarios que evalúan la tercerización de sus procesos logísticos?

N. P: Dentro del mercado existen muchas alternativas de empresas que ofrecen la tercerización de servicios logísticos. Sería interesante evaluar no sólo en forma económica a los nuevos proveedores; profundizar de qué forma se brindará la operación ofrecida. Ver qué respaldo y con qué recursos cuenta cada empresa. Una buena herramienta para decidir puede ser analizar de qué forma el proveedor elegido cumple con los principios del Sello CEDOL: tomarlo como una lista de chequeo que ayude a tomar la decisión. Seguramente el resultado enriquecerá el tradicional proceso de evaluación. ▀

SELLO CEDOL

Estos son los 13 principios del Código de Buenas Prácticas Empresarias establecidos por CEDOL:

- Principio de independencia
- Principio de libre competencia
- Principio de sustentabilidad en el tiempo
- Principio de establecimiento de estándares de servicio
- Principio de compromiso con la calidad y seguridad
- Principio de dignificación de la subcontratación
- Principio de cumplimiento de las normas laborales e impositivas
- Principio de respeto por el capital humano
- Principio de cobertura de riesgos y responsabilidades
- Principio de respeto por el medio ambiente
- Principio de transparencia
- Principio de confidencialidad
- Principio de control y autocontrol

RfidSolution
Argentina

- Identificación de productos en depósitos y centros de distribución.
- Control de stock en Tiempo Real.
- Trazabilidad y automatización en movimiento de objetos y personas.
- Identificación y gestión de neumáticos.
- Tráfico Vehicular, Autopistas y peajes.
- Gestión de tráfico en playas para centros de logística y distribución.

Showroom y
Laboratorio RFID
Powered by Invengo

Plaza 728 | CABA | Argentina
TE (54 11) 4551 0674 / 4552 1872
info@rfidsolution.com.ar
www.rfidsolution.com.ar

soluciones RFID

GlobalTech
Tecnología en Logística

Una empresa de SOFTWARE especializada en las necesidades del mercado logístico

En un mundo cada vez más globalizado, las empresas cuyas operaciones logísticas sean capaces de manejar una complejidad creciente y controlar el riesgo inherente a la nueva economía global serán las que estarán en mejor condición de maximizar los beneficios de su oferta.

Por eso, GlobalTech desarrolló GlobalToolbox
Una herramienta diseñada para aquellas empresas que buscan la sistematización de sus procesos con el propósito de mejorar su performance, reducir el riesgo y generar ahorros en sus operaciones a lo largo de la cadena logística.

depot WMS | customs | mobile | transport

www.globaltechsa.com.ar

H. Irigoyen 900, (C1086AAN) • Buenos Aires – Argentina | Tel: +54 (11) 5219-4283
contacto@globaltechsa.com.ar