

# Gustavo Hedemann, Gerente General de Provinter Logística

Entrevistado por Énfasis Logística, el representante de una de las empresas fundadoras de la Cámara, compartió la experiencia de su compañía durante el proceso de obtención del Sello CEDOL de Calidad en la Gestión. La oportunidad de identificar posibilidades de mejora que brinda el proceso de autoevaluación, y la visión del Sello como una herramienta para profesionalizar al sector, fueron algunos de los aspectos destacados por el profesional logístico. ►

Redacción Énfasis Logística (\*)



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

**Gustavo Hedemann:** Nosotros somos uno de los socios fundadores de la Cámara Empresaria (CEDOL), por lo que de alguna manera hemos sido también impulsores del Sello. Con la gestión del mismo no solo reafirmamos el compromiso con la Cámara, sino que también buscamos hacer un aporte para que los operadores tengamos normas y criterios de calidad alineados. Porque hasta ahora, si bien se puede hablar de las normas ISO, no había una norma de calidad para el sector, y entendimos que lo más propicio era impulsarlo a través de la Cámara.

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

**G. H.:** El proceso nos llevó dos meses y medio aproximadamente, y básicamente tuvimos dos inconvenientes: al ser una autoevaluación, nos tuvimos que evaluar a nosotros mismos sin tener parámetros de comparación. Por ejemplo, frente a la pregunta: “¿Tienen normas de seguridad contra incendios, hacen ejercicios de evacuación y cómo funcionan?”, nosotros consideramos que nuestras normas y procedimientos estaban bien, pero no teníamos contra qué compararlos. Entonces, al momento de calificarnos con todas estas dudas, nos encontramos con cuatro

(\*) Martín Alí.

niveles de calificación posibles, frente a los cuales no nos podíamos considerar mal pero tampoco excelente, porque no conocíamos todas las alternativas con las cuales compararnos, entonces nos quedaba la calificación intermedia, medianamente subjetiva. De todas formas lo que este procedimiento genera es realizar una introspección que, claramente, resulta muy provechosa.

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

**G. H.:** Tuvimos distintos equipos de acuerdo al área que íbamos a evaluar.

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

**G. H.:** Sí, tuvimos a un máximo responsable para llevar adelante este proceso que no podía ser cualquier persona. Además de necesitar a alguien con criterio, ordenado y metódico, se necesita una persona que conozca todo el negocio en su conjunto. Porque se realiza un análisis de 360 grados y la persona a cargo debe tener un conocimiento integral, tal vez no al máximo detalle, pero que cuando se siente con un operativo, con un financiero o un comercial, le permita saber de qué le están hablando. Además debe saber cómo coordinar a cada equipo, dirigirlo y orientarlo hacia los objetivos.

**É. L.:** ¿Con qué consultora han trabajado y cómo fue el proceso?

**G. H.:** Trabajamos con Deloitte y fue impecable. Nos sentimos muy cómodos. El profesionalismo y conocimiento con el que obran facilita el trabajo en conjunto.

*La persona a cargo debe tener un conocimiento integral, tal vez no al máximo detalle, pero que cuando se siente con un operativo, con un financiero o un comercial, le permita saber de qué le están hablando.*

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

**G. H.:** El impacto fue de la mano de la introspección. Fue muy interesante porque a pesar de que no teníamos un parámetro directo de comparación, hay cosas que se evalúan por peso propio, y cuando se empiezan a analizar descubris qué sectores están más o menos cuidados. Más allá del Sello en si, a medida que íbamos haciendo la autoevaluación, veíamos cuestiones internas que teníamos que ir corrigiendo. Sin tener el Sello todavía, ya estábamos empezando a obtener buenos resultados. Gracias a este ejercicio de autoevaluación se visualizan cosas que tal vez en el día a día no se les presta atención, y cuando se empieza a mirar con atención se descubren desvíos o desprolijidades que se pasan por alto, pero no por descuido, sino porque se incorporan por costumbre.

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

**G. H.:** Nos interesaba tener un distintivo,

algo que reconociera el esfuerzo que estábamos haciendo. El Sello no significa que seas el mejor, pero sí que tenés calidad, que subcontratás con responsabilidad, que tenés procesos prolijos, que sos un operador consciente y con principios que respetás y cumplís. Es importante que el mercado reconozca quienes cumplen las buenas prácticas.

**É. L.:** ¿Se cumplieron en alguna medida los objetivos buscados? ¿Qué sugerencias les daría a los empresarios que evalúan la tercerización de sus procesos logísticos?

**G. H.:** El objetivo no es solo distinguirse a vos y que el mercado te reconozca. También queremos que el resto de los operadores certifiquen el Sello para que todos estemos alineados con los principios y con los criterios del buen proceder. Para que los clientes y los dadores de carga reconozcan esos sacrificios y apliquen también el buen procedimiento de contrataciones para profesionalizar realmente al sector, y que cada vez haya menos jugadores que no estén alineados. Porque hay participantes dentro del rubro logístico que no tienen los mismos principios de contratación y de buena operación, entonces se genera una brecha porque no se trabaja en igualdad de condiciones.

Finalmente a quienes aún no han certificado el Sello les diría: Tómense dos o tres meses y certifiquen, que les va a servir para mirarse a si mismos porque esto es una radiografía muy valiosa. El objetivo final es el de profesionalizar al sector y de enaltecer cualitativamente tanto al que brinda el servicio como al que lo compra. Para esto existe el Sello de Calidad CEDOL. ▀

**Certifique el compromiso de su operador logístico con la excelencia en gestión empresarial.**



**Exija el Sello CEDOL**

