

Rubén Darío Tornadu, presidente de Transfarmaco

En esta entrevista con Énfasis Logística, el presidente de Transfarmaco detalla cómo fue la experiencia de certificar el Sello CEDOL desde el inicio del proceso. El trabajo en conjunto con la consultora, la posibilidad de encontrar procesos que pueden ser mejorados, el compromiso del personal y los buenos resultados obtenidos, son algunos de los aspectos destacados por el ejecutivo. ► Martín Alí



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

Rubén Tornadu: En principio nosotros fuimos acompañando el desarrollo y la gestión dentro de CEDOL de este proceso de calidad, porque no es simplemente una certificación de procesos, sino que es la certificación de una gestión empresarial. Porque al analizar los 13 puntos que involucran al sello CEDOL, es evidente que no hacen solamente foco en aspectos operativos o de desarrollo de procesos, sino que hablan de todo lo relacionado a la gestión integral de las compañías. Percibimos que el Sello de Calidad en la gestión de CEDOL reflejaba la filosofía de lo que debería ser una empresa de logística en cuanto a seriedad, cumplimiento de las normas y las leyes, tratamiento con la gente, responsabilidad social empresarial y buscar jerarquizar esta actividad tan importante en la vida económica de nuestro país y de las empresas. A partir de esos puntos quisimos apoyar fuertemente esta

iniciativa de la Cámara aspirando a la certificación. Nosotros hemos sido certificados hace muchos años bajo normas ISO 9000, hoy ISO 9001/2008, por lo cual teníamos cierto ejercicio en lo que son las certificaciones, su mantenimiento, procesos de calidad, normas ya establecidas y pautadas, por lo que sabíamos que cumplíamos acabadamente con todos los puntos que estaba requiriendo CEDOL. En ese contexto decidimos avanzar, sin la intención de ser los primeros, pero sí ser de los primeros en avalar y apoyar el proceso que CEDOL había iniciado, porque entendemos que es una forma de reflejar al mercado, a los dadores de carga y a nuestros clientes, un compromiso con la responsabilidad en todos los ítems planteados.

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

R. T: En cuanto al tiempo no fue muy prolongado, fueron tres o cuatro meses de trabajo. El proceso de autoevaluación lo

(*) Redacción Énfasis Logística

llevó a cabo la Gerencia de Calidad de la compañía, que son los mismos responsables del cumplimiento y seguimiento de las Normas ISO 9000. Esto hizo que el proceso no fuera muy largo, porque había muchos puntos que ya estaban dentro de las normas que nosotros manejábamos, y más que nada fue ver cómo cuadraban dentro de los parámetros que exige la etapa de autoevaluación. Una vez que conformamos y definimos que estábamos dentro de los parámetros de la misma, hicimos la presentación formal para la certificación y a partir de ahí se desarrolló todo el proceso. En nuestro caso fue un proceso corto porque, no solo estábamos preparados, sino que existía la convicción de llevarlo adelante. Es importante destacar para cualquiera que quiera acceder al Sello CEDOL, que requiere un compromiso integral, desde la cabeza de la compañía para abajo ya que involucra a todos los sectores, y cada uno de ellos tiene que asumir la responsabilidad de brindar los soportes y los resultados que se necesitan. Partir del compromiso general te permite hacer la cosa más fácil y sencilla, si nadie tiene tiempo de apoyar esto se van complicando las cosas. El compromiso tiene que ser de todos los sectores a partir de la decisión de la dirección de la compañía.

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

R. T: Nosotros avanzamos con la gente de KPMG, que fue la que hizo la certificación original y las re-certificaciones posteriores. Trabajamos mucho en equipo y fue muy productivo, recientemente acabamos de cerrar la re-certificación de diciembre de 2011. Obtuvimos un muy buen porcentaje en la certificación, e independientemente de eso, hubo un gran aporte de la consultora sobre procesos que podían mejorarse aún más dentro del año siguiente a la certificación, y fueron puntos que se asignaron a cada uno de los sectores como meta de mejora. En principio ellos analizaron si cumplíamos o no con los objetivos pero, a partir de esa evaluación, se detecta-

ron algunos puntos en los que se podía trabajar y fueron considerados como oportunidades de mejoras. Nosotros tomamos ese compromiso y eso hizo que en la primera re-certificación mejoráramos aún más el porcentaje que habíamos obtenido en la primera certificación, y nos fue mejor aún en esta última. Esto te va dando pautas del crecimiento como empresa. Siempre se puede mejorar, el día que crees que todo está perfecto ahí empieza la declinación, siempre hay cosas que se pueden hacer mejor.

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

R. T: Te permite ir visualizando puntos que quizás en el día a día no los estás viendo, y sí los puede ver alguien de afuera. También el personal se siente involucrado y parte del éxito en la obtención del Sello. Para nosotros es un orgullo haber certificado porque te muestra que como empresa sos seria, sólida, con futuro, y que cumplís con todas las normas legales e impositivas. Lo bueno sería que aquellas que no hayan certificado todavía entiendan esto como algo importante y avancen en la certificación, ya que es una manera de buscar la jerarquización de la actividad logística. También sería importante que los dadores de carga tengan en cuenta y valoren la importancia que tiene que una empresa pueda cumplir con estos 13 puntos ya que, de lo contrario, pasaría a ser nada más que un orgullo individual de la empresa que no la diferencia de quienes no los cumplen.

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

R. T: El objetivo externo es mostrar hacia los clientes, y potenciales clientes, el tipo de empresa que es Transfarmaco, lo que significa hoy y su solidez para el futuro en tiempos de mucha inestabilidad económica. Exponer cómo la compañía minimiza riesgos en todo lo que hace a su situación financiera, operativa y de RSE, para que el que trabaje con nosotros tenga la tranquilidad y la seguridad de que cuenta con el respaldo de una empresa en serio. Por eso es necesario

que los dadores de carga conozcan la existencia del Sello, y en eso tenemos que trabajar con CEDOL ya que todos somos parte de la Cámara, para que las empresas también reconozcan la importancia que esto representa. El prestigio que da el Sello es importante que sea reconocido, tanto por las empresas chicas como por las grandes. Cumplir con todas estas pautas no es gratis, y si después las comparaciones se realizan con empresas que no las cumplen se genera una suerte de competencia desleal, pero esas son las reglas del mercado.

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

R. T: Yo creo que el objetivo de poder validar a la empresa con todas esas normas se cumplió ampliamente. Se cumplió también el objetivo interno de ir trabajando en todas aquellas posibilidades de mejora que se detectaron durante la certificación, y creo que fue positivo internamente. Lo que falta todavía es el reconocimiento externo.

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

R. T: Que busquen empresas serias que les puedan asegurar eficiencia y calidad en la operación, seguridad en el manejo de sus activos (stocks) y tranquilidad en el cumplimiento de sus obligaciones. El Sello CEDOL marca un camino en este sentido ya que contempla la gestión empresarial en forma integral. Para muchas empresas esta decisión resulta un tanto difícil de asumir, ya que implica un cambio muy grande en la cultura empresarial, pero el tiempo les demuestra que tercerizar la logística les permite abocarse integralmente a su negocio. Solo como reflexión final me gustaría invitar a las empresas de logística a sumarse a esta iniciativa de CEDOL para jerarquizar nuestra actividad, ya que sin dudas hay varias empresas que estando en condiciones de obtener este sello de calidad aún no lo han certificado, y es un proceso muy enriquecedor para las compañías. ▽