

Carlos Calo, Director de Operaciones de Calico

En diálogo con Énfasis Logística, el titular de la compañía de servicios logísticos integrales Calico, empresa con más de 40 años de trayectoria, nos brindó sus experiencias y reflexiones sobre el proceso de obtención del Sello CEDOL de calidad en la gestión. Entre los aspectos destacados por el especialista se encuentran las posibilidades de mejoras que el proceso de certificación ofrece, así como también el compromiso de normalizar el nivel de servicio de todas sus sucursales a lo largo y ancho del país.

► Redacción Énfasis Logística (*)

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

Carlos Calo: Calico ha ido creciendo en forma sostenida en los últimos años, acompañando la evolución de sus principales clientes. Esto nos ha llevado a crecer en superficie y cantidad de depósitos que conforman nuestra red Logística actual de 19 centros a lo largo del país, incrementar nuestra dotación de recursos humanos y administrar una mayor flota de camiones propia y de terceros. Este crecimiento no solo se

ha dado en volumen, sino también en complejidad y calidad de las operaciones.

El manejo de esta realidad fue el impulsor y disparador determinante para que Calico tomara la decisión de postularse para la certificación del Sello a la Calidad de CEDOL.

É. L: ¿Cuánto tiempo y qué problemáticas enfrentaron durante el proceso de autoevaluación?, ¿cómo se conformó el equipo de trabajo?



(*) Entrevista a Carlos Calo, Director de Operaciones de Calico,

C. C: Cuando se tomó la decisión de encarar el proceso de certificación se creó un equipo de trabajo conformado por tres personas, que representaran a las áreas administrativas y de operaciones. Este equipo fue el encargado de responder la autoevaluación, y discutirla con los Gerentes de la organización para, una vez consensuada, presentarla a la Gerencia General y Dirección de la Cía. La autoevaluación nos permitió detectar los puntos de los distintos principios que debíamos mejorar, tarea que fue coordinada por el mismo equipo de trabajo y el apoyo de un equipo profesional externo. Para realizar esta tarea la empresa designó un líder interno, el Sr. Fernando Porta que actuó de facilitador entre el personal de Calico y los consultores. El trabajo previo para sentarnos en condiciones de certificar nos llevó alrededor de 8 meses.

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

C. C: La consultora que realizó el trabajo de certificación fue el Estudio Delloite. La primera visita de los consultores fue aprovechada para presentarles la empresa y, en función de la misma, delinearon el programa de trabajo a llevar a cabo, la modalidad para realizar las tareas, los requisitos de información que nos iban a ser solicitados, y los distintos centros que se iban a visitar para cubrir cada uno de los puntos de evaluación de los distintos principios. A partir de la siguiente reunión se comenzó con el trabajo de campo y revelamiento, manteniendo visitas de revisión semanales. Este proceso duró alrededor de dos meses

y medio, luego del cual emitieron su recomendación.

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

C. C: El impacto que tuvo fue muy positivo, ya que se hizo participar a toda la compañía. Trabajaron en forma conjunta en el revelamiento los consultores, los Gerentes, Jefes, Supervisores y personal operativo de las distintas sucursales visitadas, para que fueran ellos los que expusieran las formas en que se llevan a cabo las distintas tareas de los procesos evaluados. Abriendo todas las “ventanas” de los procesos para su mejora.

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

C. C: Calico ha adherido desde un principio al código de buenas prácticas empresarias y, como política de gestión, la Dirección de la Empresa viene dando cumplimiento del mismo. Con la certificación se han buscado extender las mejores prácticas a toda la red de sucursales Calico, de modo tal de conseguir un estándar operativo mediante el cual, independientemente de dónde se lleve a cabo, el servicio sea realizado en un todo de acuerdo con las pautas establecidas por su sistema de gestión integral. Más allá de la complejidad que presenta cada uno de nuestros centros por operar multiclientes.

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

C. C: Estamos trabajando en la extensión del sistema de gestión integral a toda la red Calico. Dicho trabajo está

siendo encarado por el Líder interno, quien durante este año estará auditando su cumplimiento en todos los centros de Calico de AMBA, y en los primeros seis meses del año próximo en las sucursales del interior.

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

C. C: El mercado logístico se ha ido profesionalizando en los últimos años en forma continua, mediante: acceso a nuevas tecnologías, tanto en materia edilicia como de sistemas informáticos; capacitación de sus RRHH en áreas claves de servicio al cliente, adopción de modernas técnicas de gestión, así como el compromiso que han asumido muchos de los operadores en materia de calidad, seguridad y medio ambiente. Todo esto hace que exista en el mercado logístico una oferta de servicios altamente calificado. Esta oferta está a disposición de aquellos empresarios que quieran tercerizar sus operaciones y procesos logísticos, para poder dedicar sus mejores esfuerzos en el corazón de su negocio, delegando el manejo de su cadena de distribución y valores agregados, que cada vez es más exigente, en quienes nos hemos especializado en su gestión, y normalizado nuestro nivel de servicio mediante estas herramientas que nos brinda el Sello de CEDOL, u otras de la misma excelencia. Los operadores certificados les garantizan a la comunidad empresaria la contratación de servicios que cumplen con los más altos estándares de calidad y responsabilidad social empresaria, como son los exigidos por la certificación del Sello a la Calidad de CEDOL. ▀

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



Exija el Sello CEDOL

