



Calidad certificada en el mercado papetero



El presidente de H. Koch y Cia. S.A., Alberto J. Koch, se refiere al presente y a las proyecciones de futuro de la empresa.

Certificación de la calidad de los sistemas de gestión, especialización en el producto para comercializar, ampliación del catálogo dentro del rubro elegido, actualización constante del equipamiento para optimizar la atención de los pedidos, capacitación del personal y asesoramiento personalizado a los clientes, son facetas que conforman un modelo para atender al mercado de papeles y cartulinas estucadas.

Para servir al usuario y al productor: distribución y alistamiento

Al frente de una empresa proveedora con más de un siglo de atención al mercado gráfico, el Sr. Alberto J. Koch, presidente de H. KOCH Y CIA. S.A., describe el escenario presente y las proyecciones para el futuro de la firma.

— *¿Cuáles son los aspectos más destacables de la situación actual de la empresa?*

Alberto J. Koch: — Con la certificación otorgada en febrero de 2008 a nuestra firma por DNV - Det Norske Veritas, por cumplir con los requisitos de las Normas de Sistema de Gestión 9001:2000, aplicable en el campo de

comercialización, transformación y logística de cartulinas y papeles, hemos cerrado un ciclo, que proyectamos aproximadamente en el año 1992. Como es sabido en el medio, nuestra firma fue fundada en 1899, y ya entonces tuvo como objetivo principal la distribución de papeles y cartulinas para las artes gráficas -

nacionales e importadas - y desde entonces, a lo largo de todos esos años, nos ha tocado vivir buenos y malos momentos.

En una primera etapa del mencionado ciclo, para mejorar nuestra competitividad, decidimos cambiar nuestro rumbo en la comercialización y concentrarnos en un producto que consideramos que en los próximos años tendría un buen crecimiento, me refiero a las cartulinas estucadas para envases, ofreciendo un servicio de corte a medida, un amplio stock y un gran surtido de anchos de bobinas, para lo cual conseguimos nuestro primer convenio de distribución con Papelera del Sur, División Cartulinas de Interpack S.A., único fabricante nacional.

La aceptación, por parte de nuestros clientes, fue el motor del crecimiento que nos obligó a encarar la segunda etapa, con la construcción de la planta de distribución actual, con una superficie de 20.000 m², la compra de nuevas máquina cortadoras de última tecnología, modernos elementos de carga y descarga que otorgan un trato adecuado a nuestras mercaderías, equipo de generación eléctrica y una renovación total de nuestros sistemas de gestión.

— *¿Cómo describiría al sector del mercado que la empresa atiende preferentemente?*

AJ Koch: — El mercado que atendemos, conformado principalmente por talleres gráficos especializados en envases, es en realidad muy diversificado y dinámico, porque los productos terminados de nuestros clientes participan en la formación de productos finales industriales de consumo masivo, como por ejemplo la farmacéutica, alimenticia, textil, automotor, electrónica, juguetera, del calzado, etc.

— *El producto que comercializan ¿en qué condiciones se encuentra frente a la competencia externa?*

AJ Koch: — En materia de cartulinas estucadas para envases existen varias calidades, las que generalmente se clasifican en dos grupos principales, según el origen de los productos utilizados para su fabricación, según sea material de reciclado o bien pasta de celulosa. La cartulina que distribuimos de Papelera Del Sur es de material reciclado y compite, sin ningún problema, en calidad y en precio con las similares de cualquier procedencia.

— *¿Cómo está organizada la empresa para la atención del cliente?*

AJ Koch: — Somos una empresa de servicios, preparada para atender tanto a los fabricantes como a los clientes usuarios, con una atención personalizada a través de un centro telefónico y vendedores exclusivos. Las entregas de mercaderías de stock y/o corte, se realizan de acuerdo a las necesidades y urgencias pactadas previamente, o en no más de 48 horas.

— *En la política de la empresa, ¿se incluyen planes de asesoramiento y capacitación de los clientes y del personal?*

AJ Koch: — En nuestros Objetivos Generales y Políticas de Calidad están previstos, y de hecho se realiza, una capacitación constante del personal en todos los niveles, acompañando a nuestro crecimiento y a los adelantos tecnológicos que incorporamos a nuestra

organización. A nuestros clientes, y a través del departamento técnico de fábrica, le brindamos asesoramiento a cualquier consulta que deseen realizar sobre las condiciones físicas y comportamiento del material en la impresión del mismo. Pero nuestra principal capacitación es escuchar a los clientes y convertir, en lo posible, una necesidad de ellos en una realidad.

— *¿Qué metas proyectan alcanzar en el futuro inmediato?*

AJ Koch: — Mantener un ritmo de crecimiento como en los últimos años, para lo cual estamos implementando un nuevo sistema integral de gestión computarizado que, junto con la incorporación de una nueva máquina cortadora, nos permitirá mejorar aún más el servicio a nuestros clientes. Y para acompañar con ese mismo ritmo, ya hemos abierto una nueva etapa, comenzando a introducir otros rubros a nuestra comercialización, afines a nuestros productos, a saber: cartulinas estucadas para envases de origen brasileño marca "Ibema" y papel ilustración "Stora Enso" de origen europeo. No quiero ser repetitivo, pero otro apoyo que tenemos en carpeta, y más que proyecto creo que es decisión a implementar porque la sentimos como una necesidad, es la mejora constante de nuestra comunicación con nuestros clientes, a través de diferentes mecanismos que tenemos en estudio ■

