TEYMA

Soluciones Innovadoras para el Desarrollo Sostenible

¿Qué importancia ha tenido la aplicación de la gestión de la calidad total en la preferencia de los clientes?

Preferencia - ¿Quiénes nos deben preferir?

Para todos ellos nos fijamos objetivos orientados a su satisfacción en nuestro Plan Estratégico.

Y contamos con métodos o indicadores que nos permiten medir o inferir su nivel de preferencia o satisfacción.

TEYMA

¿Una herramienta que ha contribuido al logro de su preferencia?

Hitos de la sistematización:

- 1996 - Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- 1998 - Sistema de Gestión de Obras de Teyma (SIGOT)
- 2001 - Sistema de Gestión Medioambiental (SIGMA)
- 2002 - Seguridad y Salud Ocupacional (SYSO)
- 2003 - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- 2009 – Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

La sistematización de la gestión fue una tendencia creciente que hoy es parte sustancial de la cultura de Teyma.

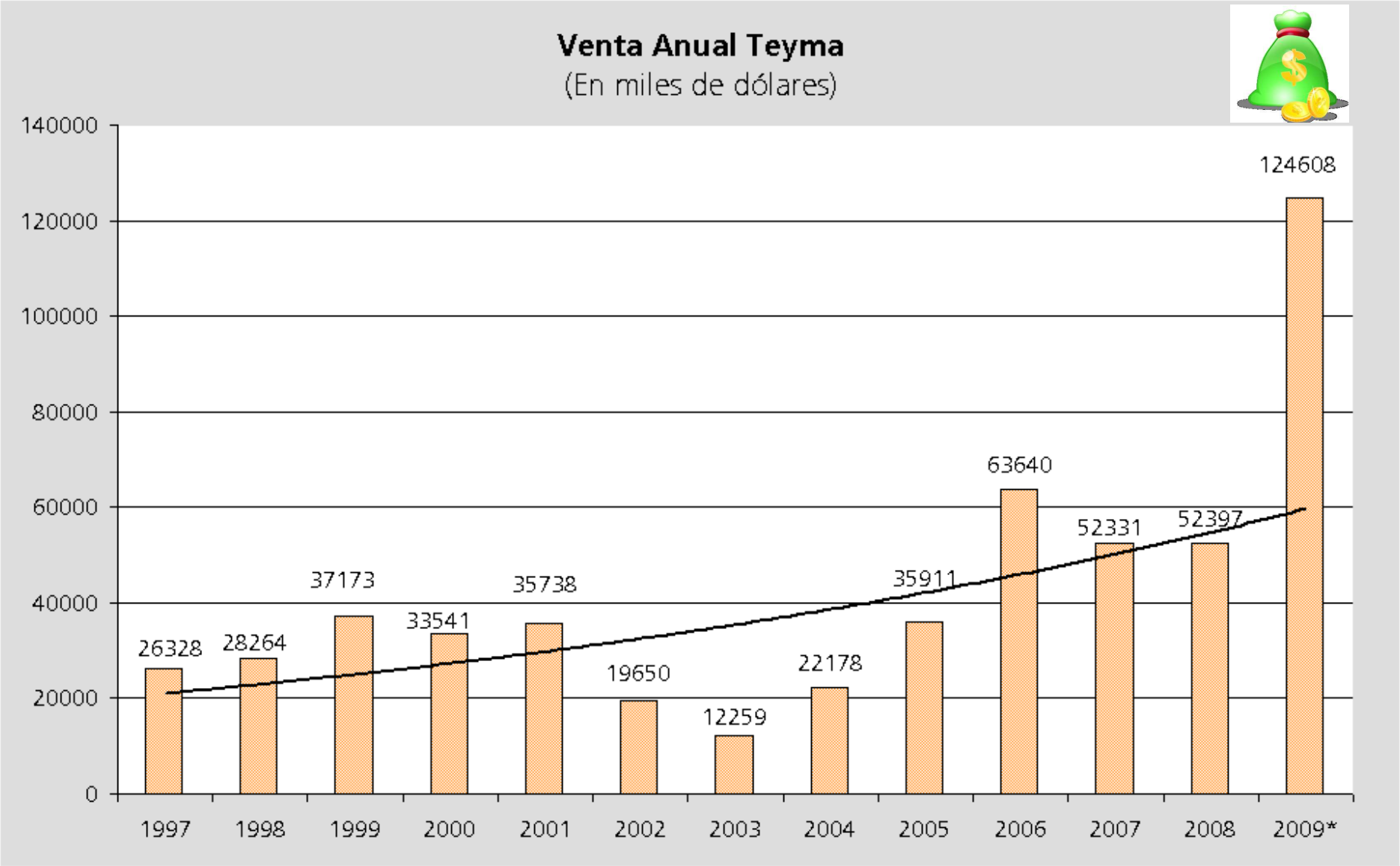
TEYMA

Reconocimientos Obtenidos a Nivel Nacional e Internacional

¿Cómo evaluamos el nivel de preferencia de nuestros clientes ?

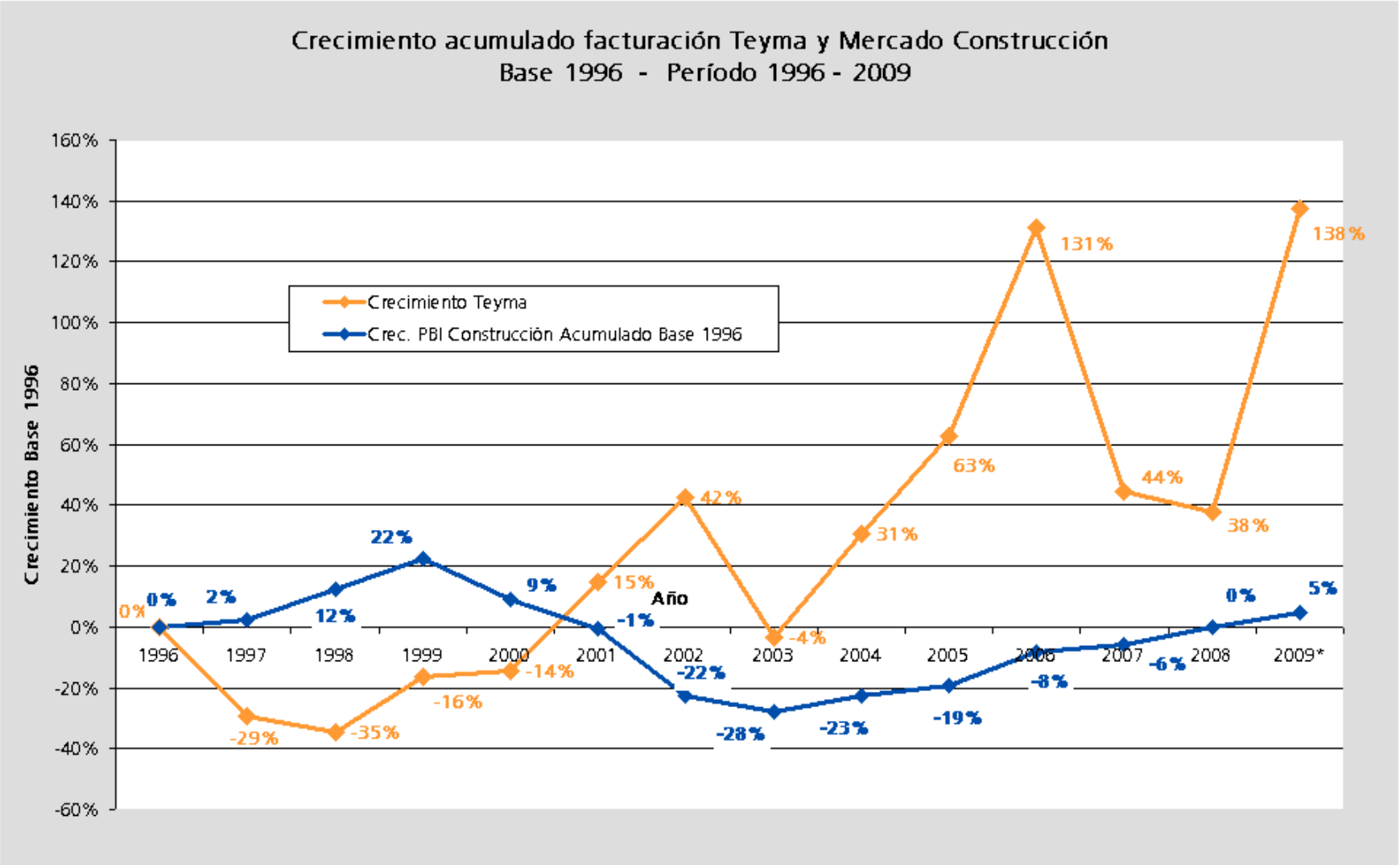
- Datos de mercado (participación, evolución)
- Posicionamiento frente a la competencia (ranking – encuesta general)
- Encuestas de satisfacción de clientes

TEYMA


Venta Anual Teyma
(En miles de dólares)
140000
120000
100000
80000
60000
40000
20000
0
26328
28264
37173
33541
35738
19650
12259
22178
35911
63640
52331
52397
124608
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009*

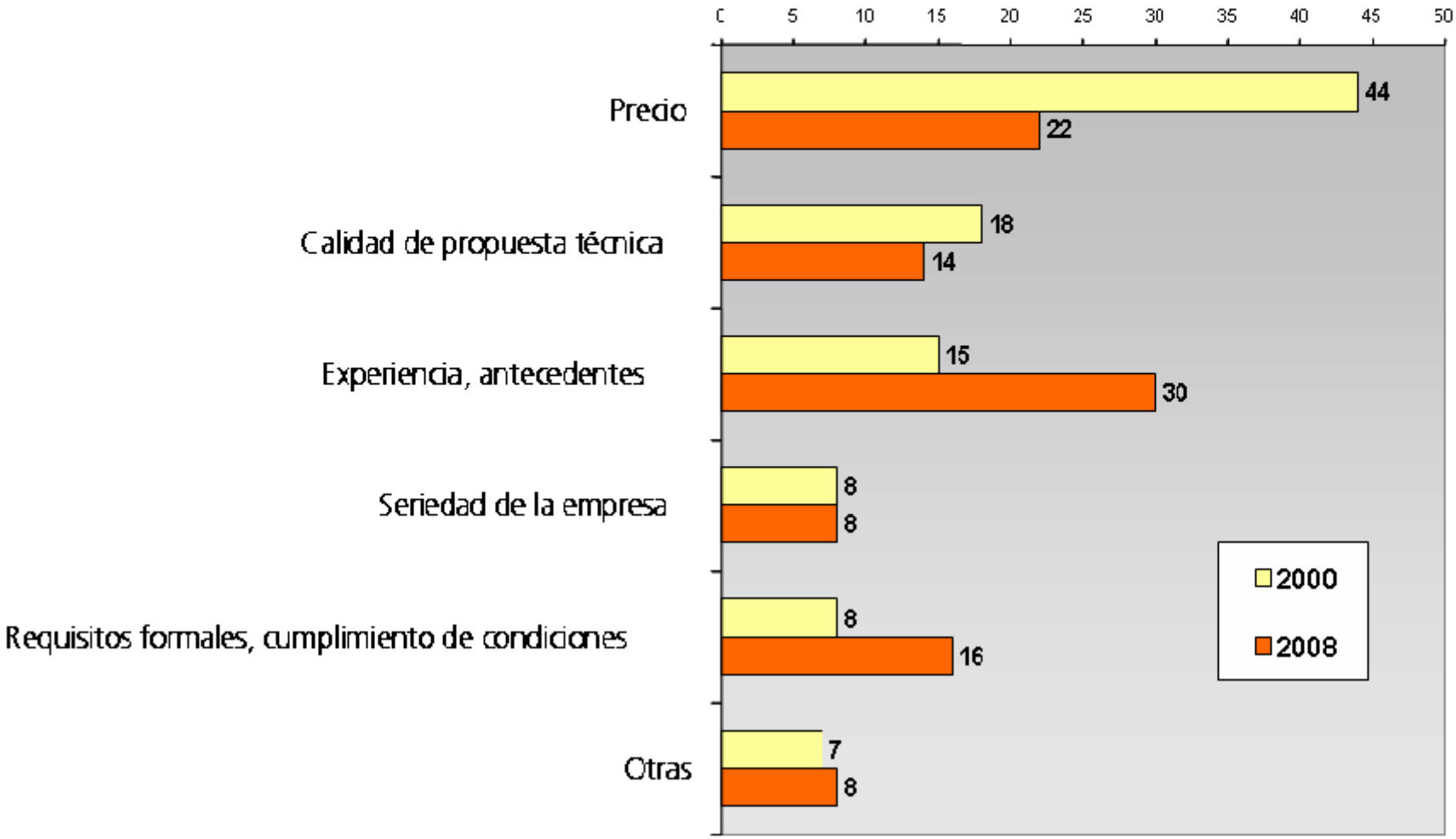
TEYMA

Evolución del Mercado



Aspecto más decisivo para seleccionar una empresa constructora

2000-2008, en %



Satisfacción de los Clientes

Para que las mejoras en los resultados sean sostenibles en el tiempo, es necesario que sean los clientes quienes juzguen nuestro desempeño:

- Buenos resultados en las sucesivas encuestas a clientes.
- Comparación favorable con la competencia.
- Mejoras en porcentaje de ofertas ganadas.
- Cartera de obras sostenida en el tiempo.

TEYMA

Resultados de Encuestas a Clientes Externos

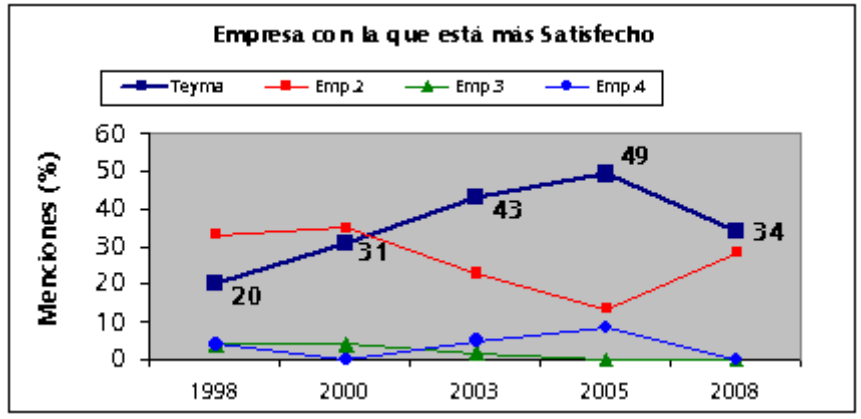
"¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el servicio que le brindó Teyma?"					
	1998	**2000**	**2003**	**2005**	**2008**
Muy Satisfecho	7%	15%	38 %	27%	16%
Bastante Satisfecho	58 %	56%	46%	63%	62%
Ni Satisfecho/ Ni Insatisfecho	13%	16%	11%	10%	10%
Bastante Insatisfecho	11%	7%	5%	0%	6%
Muy Insatisfecho	2%	0%	0%	0%	0%
Ns/Nc	9%	6%	0%	0%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Balance	**52%**	**64%**	**79%**	**90%**	**72%**
Promedio Ponderado (Escala 1 a 5)	3,63	3,84	4,17	4,17	3,94

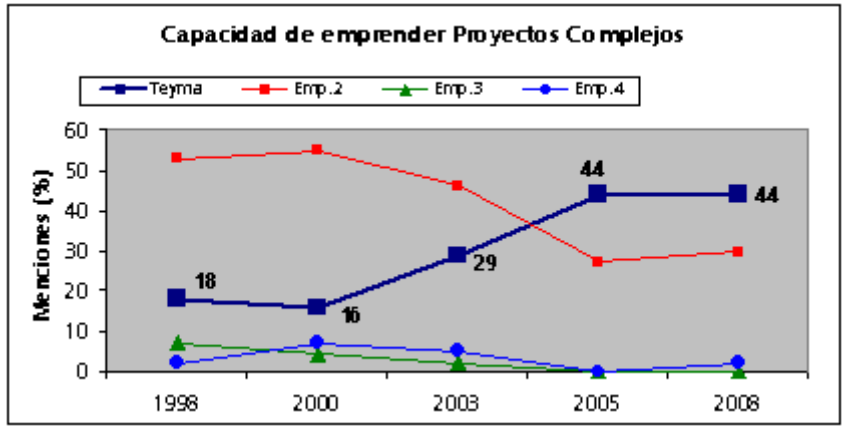
Fuente: Encuesta General de Clientes – Consultoras: Cifra- AG&A- Multimedios CEOP

TEYMA

Comparación con la Competencia

Constructoras Líderes										
Anuario	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Posición de Teyma	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
Fuente: Ranking Anual de las Empresas Líderes del Uruguay - MC Consultores										





Fuente: Encuesta General de Clientes – Consultoras: Cifra- AG&A – Multimedios CEOP

TEYMA

Ya en nuestro mercado se ha comenzado a valorar al momento de contratar el que el proveedor tenga un sistema de gestión de calidad.

UTE

CVU

ANTE

ANP

AREVA

10.3.2. Certificación ISO 9001-2000

Aplica a aquellos oferentes que posean la certificación en la norma ISO 9001-2000

T&D

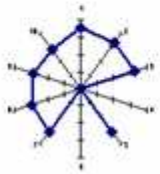
AREVA

Classification audit

Supplier name	Teyma
Production site audited (name)	Teyma Uruguai (Construction)
Audit date	06-mar-09

Overall result (filled-in automatically)

Number of audited questions :	105	=> Completion index : (nbr audited questions / total nbr questions)	76%
Nbr of 'Not Acceptable' tags :	0		
Average result :	80%		
Class mark :	A		
Status :	Approved		
Nbr of CAR :	0		



		Last Audit Rank	Class Rank	Follow Up Date
		38.00%	C	
		52.00%	B	02/09/08
		72.00%	B	
		59.00%	B	
		48.00%	C	
		52.00%	B	
		51.00%	B	
		51.00%	B	
		55.00%	B	15/10/08
		54.00%	B	
		59.00%	B	
		50.00%	B	
		19.00%	C	
		44.00%	C	
		47.00%	C	
		59.00%	B	
		41.00%	C	
		43.00%	C	
		66.00%	B	
20	Teyma	05/03/09	80.00%	A
21		29/02/08	44.00%	C

¿Por qué aplicar un sistema de gestión de la calidad?

Implementamos, mantenemos y mejoramos nuestro sistema de gestión de calidad porque lo entendemos como una inversión con retornos en el corto, mediano y largo plazo ….

TEYMA

Tenemos que tomar desafíos basados en la “mejora continua” y la “innovación”; porque si bien abrir caminos es difícil, ser pionero permite estar mejor posicionado cuando el cliente incorpora “lo nuevo” a sus expectativas, siendo su mejor opción.

Pongamos bien alto el listón y recogeremos los beneficios ….

Gracias por su atención ….