

RESUMEN DESCRIPTIVO DE LA ORGANIZACIÓN



En el año 1996 Jorge Jinchuk, Óptico Técnico, con especializaciones realizadas en Israel y Estados Unidos, funda **Óptica Nova** como un emprendimiento unipersonal.

El primer local de ventas se encuentra hasta hoy en la calle 21 de setiembre 2864 esquina Ellauri. La ubicación elegida está en concordancia con el enfoque estratégico de situar la óptica en el segmento de mercado de público de poder adquisitivo medio-alto y alto.

Actualmente la empresa cuenta con 6 locales, de los cuales tres están en Montevideo (Casa central, Punta Carretas Shopping y Carrasco Arocena Mall) y tres en Punta del Este (Calle 20, Punta Shopping y La Barra).

La línea de productos que comercializa la organización en todas sus sucursales son anteojos de receta, y de sol de marcas reconocidas y lentes de contacto, anexando en alguna de ellas la venta de relojes.

Refiriéndolos a la oferta de cristales, contamos con proveedores estratégicos de laboratorios ópticos instalados en Uruguay; pero pensando en casos oftalmológicos más complejos o materiales y procesos más avanzados, ofrecemos productos importados directamente de EEUU, Alemania y Japón que nos permiten obtener cristales de prestaciones superiores en cuanto a, calidad óptica, comodidad gracias al uso de materiales más livianos, estética al lograr menores espesores y tratamientos superficiales más duraderos.

A fin de satisfacer la demanda cada vez mayor de una clientela que requiere estar constantemente actualizada con accesorios de moda, el Director, concurre en forma periódica a congresos, ferias internacionales y exposiciones en Italia y EEUU para interiorizarse de los cambios de tendencias y las últimas colecciones en anteojos.

La exigencia de los Clientes se traduce en obtener lentes de receta de alta calidad y un servicio excepcional, para lo cual es necesario personal altamente calificado, proveedores comprometidos con la calidad y actualización tecnológica constante.

Contamos actualmente, con un promedio de 44 colaboradores, distribuidos en las distintas sucursales en tareas como ventas, administración, taller de armado y cadetería. Sus edades oscilan entre 20 y 46 años.

Mejora Continua

La Dirección de Óptica Nova ha manifestado desde sus inicios su vocación por comercializar productos y servicios de alta calidad y lograr así un posicionamiento donde la satisfacción de los Clientes fuera el sustento para el crecimiento.

Este estilo de desarrollar el negocio se traduce en el compromiso manifestado públicamente a través de la **Política de Gestión**, de brindar excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios, buscando la satisfacción de nuestros Clientes más allá de sus expectativas y necesidades como elemento diferenciador de nuestra Organización

Como forma de afianzar el crecimiento y posicionamiento alcanzado y avanzar hacia mejores logros en el futuro, se decide en el año 2000 comenzar a aplicar **modelos de gestión modernos y estructurados, certificando el Sistema de Gestión de la Calidad** bajo la norma **ISO 9002:1994** en el año **2001**, convirtiéndose en la primer Óptica de Sudamérica en alcanzar dicha certificación.

Actualmente, y en forma alineada con la filosofía de diseño de sistemas administrados por “Calidad Total” la organización tiene implantado un **Sistema de Gestión Integrado** certificado por las normas **ISO 9001:2000**, **ISO14001:2004** y **OHSAS-18001:1999**..

Modelo de Mejora Continua / Premio Nacional de Calidad (Edición 2005)

Al comienzo del año 2005, la Dirección de **Óptica Nova** adopta el *Modelo de Mejora Continua del Premio Nacional de Calidad* como herramienta de gestión y se presenta ese mismo año al Premio Nacional de Calidad.

Obteniendo **Mención Especial en el Área de Liderazgo** en la edición 2006, y **Menciones especiales en las áreas Liderazgo y Atención del Cliente Externo** en la edición del año 2007.

Sistema de Gestión Integrado

En el año 2006 comienza la implantación de un *Sistema de Gestión Integrado* que, aúna, un sistema de **Gestión Medio Ambiental** (según la norma **ISO 14001**) y un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**, (**OHSAS 18001**), alcanzando la certificación del *Sistema de Gestión Integrado* en agosto del 2007.

Premio Nacional de Calidad (edición 2008)

En esta edición se premio tantos años de esfuerzo, en el camino por la mejora continua de la Organización obteniendo el Premio Nacional de Calidad -máximo galardón a la Calidad , que una empresa puede aspirar a obtener en Uruguay-

Misión y visión de *ÓPTICA NOVA*

La Dirección ha definido la misión y la visión de *Óptica Nova* en los siguientes términos:

MISIÓN:

Nuestra misión es la de ofrecer soluciones ópticas más allá del cumplimiento de la receta del Profesional, buscando un producto diferenciado en cuanto a estética, moda y la mejor performance respecto a visión, comodidad en el uso y duración.

Con una atención personalizada, proceso de fabricación con la última tecnologías a nivel mundial y un servicio post – venta excepcional.

Todo esto llevado a cabo integrando los aspectos económicos, sociales y ambientales a los objetivos estratégicos de la empresa.

VISIÓN:

Ser reconocidos como una empresa de excelencia, en los servicios y productos que brinda.

Mantener un modelo de negocio y una imagen reconocida como resultado de la satisfacción de nuestros clientes, del crecimiento personal de nuestros colaboradores y del respeto al medio ambiente.

Alcanzar un crecimiento sostenido en las sucursales ya existentes, creciendo a su vez en puntos de venta y en nuevos mercados

Política de Gestión de *ÓPTICA NOVA*

Para llevar adelante nuestra Misión y Visión del negocio, la Dirección ha definido y establecido la siguiente Política de Gestión

1. POLÍTICA DE GESTIÓN

Óptica Nova ha diseñado y establecido un Sistema de Gestión, que cumple los requisitos planteados por las normas internacionales ISO9001:2000, ISO14001:2004 y UNIT 18001:2001. De esta manera, atendemos en forma integrada, la gestión de todos los aspectos relativos a Calidad, Medio Ambiente y Salud Ocupacional de los colaboradores.

Asumimos el compromiso de brindar excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios, buscando la satisfacción de nuestros clientes mas allá de sus expectativas y necesidades, como elemento diferenciador de nuestra organización.

Este compromiso se sustenta en:

1. Mantener y mejorar la competencia de nuestro personal.
2. Crear entre todos, un excelente lugar de trabajo.
3. La búsqueda constante de proveedores nacionales e internacionales, comprometidos con la calidad
4. La constante innovación tecnológica.
5. Desarrollar las actividades previniendo la contaminación y garantizando la seguridad de los lugares de trabajo.
6. Cumplir con todos los requisitos legales y aquellos a los que adherimos voluntariamente, que regulan nuestra actividad, incluyendo los ambientales y aquellos relativos a la seguridad y la salud ocupacional.

Desarrollamos estos compromisos en un marco de mejora continua de nuestra gestión, de manera de prevenir errores y aprender de los que se cometen.

Jorge Jinchuk
Junio 2007

ENFOQUE AL CLIENTE

Los asesores de venta tienen claro que no pueden dar por cerrada una venta antes de que el Cliente haya entendido los beneficios y limitaciones técnicas del producto que va a adquirir. De esta forma las relaciones se basan en la transparencia pudiendo el Cliente tomar la decisión que más se adapte a sus necesidades.

La organización tiene una “**política de puertas abiertas**”, por lo cual ante cualquier reclamo que pudiera surgir relativo a la calidad del lente de receta que se la ha entregado al Cliente, el mismo puede consultar el registro del control de calidad realizado a dicho lente.

Óptica Nova tiene un **Sistema de Garantía de adaptación**, el cual incluye una acreditación del **100%** de lo invertido en la compra por el Cliente, en caso de no adaptación del lente de receta, siendo la **única** óptica del país en presentar este tipo de garantía. Una vez más, lejos de la lógica del Mercado, la Dirección prioriza la relación con sus Clientes, entendiendo que las mismas deben ser “*ganar – ganar*”

Nuestros principales clientes son personas de clase socio-económica media alta y alta, usuarios de anteojos de receta, lentes de contacto y lentes de sol, orientados a proyectar una imagen sofisticada mediante el uso de artículos de lujo y permanentes seguidores de las últimas tendencias de la moda.

Las razones por las que nuestros clientes nos compran son variadas y complejas. Se conjugan una serie de elementos como ser una empresa enfocada a la calidad, excelente servicio, y buen gusto en la elección de la mercadería. Se reconoce incluso a nivel profesional, (oftalmólogos) ya que nos referencian por este motivo, y además muchos de ellos nos confían la ejecución de sus anteojos y los de sus familiares.

CLIENTE INTERNO

La Dirección entiende que no es posible tener Clientes externos satisfechos, si los Clientes internos no lo están. Por tal motivo es responsabilidad de la organización mantener un excelente Clima Laboral. Para obtener la percepción de la satisfacción del personal se realizan Encuestas de Clima Organizacional desde el 2004 contratándose para ello consultorías externas, de modo de garantizar la transparencia y el anonimato de los resultados. Las dos últimas ediciones fueron realizadas por Great Place to Work como forma de poder comparar los resultados obtenidos

En Óptica Nova sabemos que uno de los capitales más importantes que posemos para diferenciarnos es el capital humano, es la esmerada atención, el espíritu de servicio, la capacitación constante, la interpretación de los gustos y necesidades del cliente, lo que nos hace diferente.

La *Dirección* entiende que el éxito de la organización pasa por la creación de un genuino **Sentimiento de pertenencia** por parte de todos sus integrantes y el **compromiso** de estos para con la empresa. Por tal motivo **el crear un excelente ambiente de trabajo es parte de nuestra Política de Gestión**, creando una atmósfera en que las relaciones con el personal se construyan alrededor del respeto y alienten las comunicaciones transparentes.

Tomando como base el concepto de “Empowerment” la *Dirección* estimula la iniciativa de cada uno de nuestros colaboradores delegando responsabilidades en función del alcance de cada uno de los cargos.

Las políticas de la organización en cuanto a la movilidad del personal y la flexibilidad en la asignación de tareas, apuntan a que las personas se desempeñen en las funciones donde puedan dar lo mejor de ellas.

Uno de los Objetivos Estratégicos de la organización es la **Profesionalización**, que se traduce en el crecimiento de las personas en todos los aspectos, para ir luego delegando en cada una de ellas más responsabilidades.

La capacitación constante es clave para optimizar el desempeño de los colaboradores. Nuestro plan de capacitación detecta y se aboca a cubrir las necesidades de cada uno de ellos en forma alineada a los objetivos de la organización.

Contamos con colaboradores de amplia trayectoria en el rubro, en quienes nos apoyamos, para las capacitaciones internas al personal nuevo. También los proveedores, brindan actualizaciones sobre nuevos materiales y tendencias a todo el personal.

Desde el año 2005 se entregan agasajos a los funcionarios como ser: festejo entre sus compañeros el día de su cumpleaños, obsequios en el día de la madre, del padre, del niño, entrega de útiles escolares a sus hijos en edad escolar o liceal al comienzo de clases.

Flexibilidad de horarios

Si bien se establecen horarios predeterminados, nuestro personal cuenta con un horario flexible sea por temas personales o en casos de capacitación. Gracias a la **poli - funcionalidad** ellos pueden cambiar horarios con otro colaborador que lo cubra en su ausencia, sin que se vea afectada la eficiencia del puesto de trabajo.

A los funcionarios que estudian se les da horarios preferenciales, para que nunca se interpongan con los horarios curriculares y un **día libre** cada vez que deben rendir un examen.

Las Licencias se planifican entre los encargados y los colaboradores, otorgándolas de común acuerdo

Manejo de la información

Con el objetivo de que todo el personal esté enterado y compenetrado con la política, la visión, la misión, la cultura organizacional y que los incorpore a su actividad diaria, trabajando en conjunto con la empresa para el logro de los objetivos, personales, grupales y estratégicos es que la información se asegura mediante un manejo transparente de la misma

El 100% del personal participa de al menos uno de los Grupos de Gestión de la empresa, a través de los cuales se difunde y analiza la información, fomentando la discusión constructiva y el aporte de ideas para la mejora continua de la organización.

Todo el personal es involucrado en la toma de decisiones que afectan su trabajo mediante la participación de los grupos de gestión, en los cuales cada grupo trata sus propios problemas, buscando soluciones a los problemas detectados por cada grupo u área, si estas escapan al grupo serán elevadas al grupo de gestión de encargados y solo si en este grupo no se pudieran resolver serán comunicados a la dirección para encontrar la mejor solución. Incluso los procedimientos y registros del SGI se elaboran con la colaboración de los empleados involucrados en los mismos

Cuidado de los recursos naturales

Nuestros productos, procesos y actividades no son especialmente agresivos para el medio ambiente pero, partiendo de la base que toda actividad humana incide en el medio ambiente, hemos analizado todas nuestras actividades en busca de aspectos ambientales significativos, para minimizarlos, encontrando el uso de papel, como nuestro aspecto más significativo. Comprometiéndonos igualmente a cuidar todos los recursos naturales.



Reciclando todo el papel de desecho en colaboración con el programa Repapel.

Rehusando los materiales de embalaje y usando el papel en doble faz

Utilizando papel reciclado en formato A4. En apoyo a la escuela pública a través del programa Repapel que dona un cuaderno por cada resma de papel reciclado comprado.

Ahorrando Papel Al distribuir los documentos controlados a través de **la Intranet**, Se han eliminado las listas de precio, manteniéndose el acceso a través de la Intranet

Agua. Se cuenta con un sistema de circuito cerrado en el taller que logró un ahorro de agua del orden de 5 litros por cristal tallado, lo que representa unos 2500 litros por mes

Energía eléctrica. Se instalaron condensadores para disminuir la energía reactiva

Responsabilidad Social

Como contribución a la sociedad se han realizado las siguientes acciones en los últimos años:

2004: Donación de lentes a residentes Asilo Piñeiro del Campo	25 pares
2005: Donaciones a Hogares de Ancianos y Rotary Club	68 pares
2006: Donaciones en apoyo a la Policía, H. Pereira Rossell, escuelas y Hogares de Ancianos	75 pares
2007: Donaciones a Hogares de Ancianos y escuelas	94 pares
2008: En lo que va del año entre escuelas y Hogares de Ancianos	75 pares