

Caso de Éxito

GRUPO PORTLAND Desarrollo Inmobiliario

Problemática

Grupo Portland es una empresa dedicada al desarrollo de negocios inmobiliarios, con un servicio de gerenciamiento y construcción.

La Gerencia General del grupo, visualizando las exigencias del mercado, y entendiendo la complejidad de los procesos, decide buscar una herramienta que le permita diferenciarse, ordenarse, y generar un estándar que le permita estar a la altura de grandes empresas locales y multinacionales. Para esto decidió Certificar la Norma ISO 9001, norma que permitiría reducir ineficiencias de procesos, incorporar procesos de control, y focalizar en la satisfacción de su cliente, identificando sus necesidades.

Solución

Ante este requerimiento, se analizó el proceso, unidad de negocio que podría generar una mejor receptibilidad de esta Norma. Se hizo un relevamiento de los procesos con impacto en el alcance definido, se capacitó a la organización sobre los aspectos de la norma y los requisitos de la misma, se formó un equipo interno incorporando al Responsable de Calidad dentro de la organización, y se implementó la Norma 9001. Una vez implementado en la unidad de negocio de Administración de recursos financieros se continuó con la constructora, considerando que, en esta Unidad de Negocio implementar metodología y medición de indicadores de procesos generaría un alto impacto.

Tiempo de implementación

Este proyecto llevó en total más de 2 años, este es un plazo normal de implementación cuando la organización no solo tiene que implementar nuevas herramientas de trabajo, sino también un cambio cultural. Este último es el que demanda más tiempo y aún está en proceso. La organización es dinámica, el cambio cultural debe estar siempre presente para lograr resultados.

Beneficios

La empresa encontró en el proceso de Implementación de la Norma ISO muchos beneficios, mejorando sus procesos operativos, logrando medir resultados como desvíos sobre los mismos y una atención explícita sobre los requerimientos del cliente y el nivel de cumplimiento sobre sus requisitos mejorando la satisfacción del cliente y a su vez generó dentro de la organización un cambio cultural de comprender el impacto de cada proceso dentro del proceso General de Negocio, entender que si se definen los procedimientos se logra tener una base sólida que permite a la organización crecer y ocuparse de los temas claves.