

Caso de Éxito

AUTOCORP Servicio

Problemática

Autocorp es una empresa de servicios orientados al renting, alquiler temporal o flexible y gestión de flotas para empresas corporativas. En este sentido se encontró frente a exigencias por parte de sus clientes claves quienes demandan un servicio que debe estar a la altura de sus necesidades y expectativas. La apuesta de Autocorp para trabajar de manera ordenada, con estándares internos de gestión y calidad, no lograban ser suficientes, ya que los clientes esperaban que esta gestión este abalada por normas y estándares internacionales que permitan entender que están hablando el mismo idioma

Solución

En ese sentido Autocorp tomó la decisión de implementar normas internacionales que le permitieran apalancar en proceso de la Mejora Continua y la implementación de las mejores prácticas de mercado

Fuimos convocados en el 2017 con esta problemática, y le propusimos implementar la Norma ISO 9001:2015, norma que propone una metodología que no solo contempla la eficacia de los procesos, sino también la satisfacción del cliente. Entendiendo sus expectativas, analizando cualquier cambio en el alcance, y luego evaluando que el servicio final cumpla con los requisitos solicitados.

Luego un par de años más tardes, Autocorp decide sumar a su esquema de certificación la norma 14001, sistema que permite asegurar la gestión del impacto ambiental. En los planes está previsto sumar también la Norma 45001.

Tiempo de implementación

La Norma ISO 9001, se logró implementar en 10 meses involucrando a todo el personal. Desde el primer momento se explicó que la implementación del SGC es responsabilidad de todos, y que el éxito está en que toda la organización incorpore la Cultura de Gestión de la Calidad. Actualmente en Autocorp hay asignado un facilitador cuyo objetivo es llevar adelante el proceso de mejora continua del SGI, para lograr, además, la mirada integral y acompañar a la organización.

El trabajo es continuo, y a la fecha se está en proceso de implementación de la Norma 14001.

Beneficios

Una organización entusiasmada con el proceso de Mejora Continua. Una organización que sabe que el éxito está en incorporar altos estándares internacionales que generan confianza a todas sus partes interesadas, incluyendo a sus clientes y prospectos, y a su vez empujando a la mejora a su cadena de valor.

