

ISO 9001:2008

Grupo COSISA

MATEOS CONSULTORES / CASO DE ÉXITO

Ciente: Grupo COSISA

Industria: Servicios de limpieza, mantenimiento y logística

Solución: Implementación y certificación de ISO 9001:2008

Periodo: Junio-diciembre de 2015

VISIÓN GENERAL

GRUPO COSISA es una empresa 100% mexicana que lleva más de 15 años en el mercado. Tienen presencia en más de 10 estados de la república mexicana y ofrecen una gran variedad de servicios de logística, mantenimiento, limpieza y jardinería que se ajustan a la medida de cada uno de sus clientes.

PROBLEMA

Debido al gran éxito que han tenido en el mercado, tuvieron un gran incremento en el año 2015 y para satisfacer de manera exitosa esta demanda deseaban institucionalizar sus procesos. Adicional a esto, identificaron que el certificarse en ISO 9001:2008 no sólo cumplía ese objetivo además era un diferenciador estratégico en la participación en licitaciones de sector gobierno.

OBJETIVOS

Los objetivos principales que se plantearon al iniciar el proyecto fueron desarrollo e implementación de procesos administrativos de apoyo y operativos teniendo como resultado la certificación en ISO 9001:2008. Estos objetivos se cumplieron ya que se logró la certificación en tiempo y forma además se comenzó a operar de manera sistemática.

ALCANCE

Los servicios de mantenimiento y limpieza que brinda GRUPO COSISA a sus distintos clientes.

ÁREAS DE IMPLEMENTACIÓN

Procesos operativos de los servicios y áreas administrativas y de apoyo

FORMA

1. Se adaptó la norma ISO 9001:2008 a la industria de servicios, es decir que se tradujeron los requisitos de la norma a procesos específicos para GRUPO COSISA ágiles y fáciles de cumplir.
2. Se identificaron puntos críticos de la operación y se colocaron controles y formas de medir desviaciones.
3. Se realizaron: un análisis de brechas inicial, capacitación sobre la norma, desarrollo e implementación de procesos y un simulacro de auditoría de certificación.

Esto fue posible gracias a:

- Definición de procesos fáciles de cumplir.
- Mateos Consultores mapeó toda la operación; no le dejamos "tarea" al cliente.
- Auspicio de los dueños de la empresa.

GRUPO COSISA sólo requirió la consultoría de Mateos Consultores y la auditoría de certificación sin necesidad de inversiones adicionales. Para ello se utilizó una metodología ágil de implementación con un equipo de trabajo de Mateos Consultores. Asimismo GRUPO COSISA demostró su compromiso y responsabilidad ya que a pesar de las cargas de trabajo y el crecimiento que estaban experimentando -que no les permitían dedicarle más tiempo al proyecto- estaban comprometidos a certificarse, lográndolo en cuatro meses.

CONCLUSIÓN

Esta certificación les ha dado tan buenos resultados que están considerando ampliar el alcance a su servicio de logística y envíos, además de migrar a la versión 2015 en el próximo 2018.