MATEOS
CONSULTORES

MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 9001:2008 en GRUPO COSISA

Por Luis Mateos // Managing Partner // 2015

Cliente: Grupo COSISA
Industria: Servicios de limpieza, mantenimiento y logística
Solución: Implementación y certificación de ISO 9001:2008
Periodo de trabajo: Junio - Diciembre 2015
Consultor a cargo: Miriam Ortiz

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 utilizamos nuestra metodología ágil de implementación junto con nuestro equipo de trabajo: Consultor líder y Documentador.

Asimismo GRUPO COSISA demostró su compromiso y responsabilidad ya que a pesar de las cargas de trabajo y

MATEOS CONSULTORES ® _ TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 9001:2008 en GRUPO COSISA

Por Luis Mateos // Managing Partner // 2015

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.