



## GRUPO PORTLAND

### PROBLEMÁTICA

Grupo Portland es una empresa dedicada al desarrollo de negocios inmobiliarios, con un servicio de gerenciamiento y construcción. La gerencia general decidió buscar una herramienta que le permitiera diferenciarse, ordenar sus procesos y generar un estándar para estar a la altura de grandes organizaciones locales y multinacionales.

Por esto, decidió que la Certificación de la Norma ISO 9001 le permitiría reducir ineficiencias de procesos, incorporar y consolidar controles y focalizarse en la satisfacción del cliente, identificando sus necesidades específicas.

### SOLUCIÓN

Ante este requerimiento, se hizo un relevamiento de los procesos con impacto en el alcance, 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 9001-2008. Cuando se consideró que la organización estaba preparada, se llamó a la certificadora y el resultado fue exitoso.

### IMPLEMENTACIÓN

Este proyecto llevó un año, 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

mas tiempo. De igual modo somos partidarios que la implementación es una primer etapa, luego esta el mantenimiento y la mejora y eso es continuo.

## BENEFICIOS

La empresa encontró muchos beneficios durante el proceso de Implementación de la Norma ISO: mejoró sus procesos operativos, logró medir resultados como desvíos y obtuvo una atención explícita sobre los requerimientos del cliente y el nivel de cumplimiento sobre sus requisitos.

Así, mejoró los niveles de satisfacción del cliente y generó un cambio cultural dentro de la organización. Además, la experiencia alentó a la compañía a ampliar el Sistema de Gestión de Calidad a otra empresa del grupo. Ahora, el nuevo desafío corresponde a implementar la nueva versión de la Norma 2015.