

# Caso de Éxito

## ALCA

**Industria:** ingeniería y la automatización industrial

ALCA es una empresa Argentina dedicada a brindar servicios de ingeniería, consultoría y soluciones en el ámbito de la automatización y control industrial. Es una empresa nueva que inició sus operaciones en el 2021 y se encuentra en crecimiento.

Para acompañar este proceso vieron como oportunidad **implementar la norma de calidad ISO 9001:2015** con el fin de desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que les permita mejorar continuamente a través de la estandarización de sus procesos con foco en la percepción del cliente y sus partes interesadas.

Desde Mind & Process acompañamos a Alca en el desarrollo del Sistema de Gestión de calidad que tiene como estructura un ciclo de mejora continua, trabajando creativamente con el cliente en función de sus necesidades, herramientas y recursos.

Trabajamos con las áreas en la estandarización y mejora de sus procesos. Desarrollamos nuevas metodologías para la mejora continua como: la Gestión de riesgos y oportunidades, Gestión de Hallazgos, Gestión de los reclamos, entre otras.

Definimos una metodología para poder medir y mejorar la percepción del cliente y una política y objetivos de Calidad que permitan monitorear el desempeño de su Sistema de Gestión.

A su vez hemos acompañado al desarrollo del nuevo puesto de facilitador de Calidad.

El proyecto cumplió con los tiempos presupuestados. Llevó 9 meses, llegando a la certificación con un resultado exitoso de satisfacción por parte del cliente, el facilitador de calidad, y un sistema activo y con un potencial enorme de seguir creciendo.

A lo largo del proceso, se destacó el compromiso y el involucramiento de la Dirección, fundamental para el logro del objetivo. A su vez, es una Dirección joven que entiende el beneficio de mantener un sistema de gestión de calidad, y que está pensando en extender el alcance del SGC a la ejecución de obras e implementar otras normas que puedan sumar a la mejora de la organización.

En conclusión, la experiencia de ALCA refleja un enfoque estratégico y progresivo hacia la calidad y la mejora continua, en un entorno empresarial competitivo. La implementación exitosa de la norma ISO 9001:2015 y la construcción de un sólido Sistema de Gestión de Calidad destacan el compromiso de ALCA en brindar servicios de alto nivel y su disposición a evolucionar y crecer en el futuro.