



# Día Mundial de la Calidad 2012

*Juntos hemos llegado*

**Preguntas Mesa redonda: Transformación de las empresas**

# Preguntas mesa redonda



José Rolando Álvarez  
Presidente  
Grupo Norte

## ¿Qué metodología utilizan para innovar en procesos?

La implantación de la innovación en Grupo Norte es un proceso de mejora continua en nuestra cadena de valor. Hemos adoptado procedimientos internos para garantizar la calidad del servicio prestado, porque entendemos que los profesionales de Grupo Norte han de estar siempre al lado de sus clientes y procurar un servicio excelente. Entre los procesos figuran visitas de seguimiento y de inspección de la calidad del servicio prestado junto con el sistema de encuestas para medir la satisfacción de nuestros clientes. A partir de ahí observamos cómo podemos mejorar y lo hacemos.

# Preguntas mesa redonda



José Rolando Álvarez  
Presidente  
Grupo Norte

## ¿Cómo han movilizado a los empleados para la innovación?

Dando ejemplo. Si la primera línea de la compañía está concienciada de que innovar es difícil pero siempre es posible, los empleados en su conjunto lo asumen mucho mejor y más rápido. El camino se hace andando y por eso son los propios trabajadores en primera persona quienes comprueban las ventajas de ser competitivos, de disponer de las nuevas tecnologías por ejemplo con un enfoque muy cercano a las necesidades y al negocio.



# Preguntas mesa redonda



José Rolando Álvarez  
Presidente  
Grupo Norte

**¿Cuáles han sido los aspectos clave para integrar los distintos sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral en un único sistema de gestión y cómo se ha desplegado esta integración en todos los centros en los que presta sus servicios su empresa?**

**La eficiencia en los procesos es el método, pero LA CLAVE ESTÁ EN LAS PERSONAS Y LOS EQUIPOS. Hemos sabido trasladar a toda la organización la importancia de establecer criterios de calidad contrastados y medibles. Nosotros contábamos con la dificultad de acercar el mensaje a cada centro de trabajo, porque la inmensa mayoría de los empleados de Grupo Norte no trabaja en instalaciones de Grupo Norte sino en otras empresas privadas o administraciones públicas. Fomentamos el sentimiento de pertenencia y aprovechamos cada canal de comunicación para enviar mensajes coordinados con cada responsable de equipo.**

# Preguntas mesa redonda



Xavier Torra  
CEO  
Grupo Simon

**¿Cómo se incorpora la opinión de los clientes, la voz del cliente en la transformación de las empresas?**

**Básicamente el cliente tiene unas expectativas del producto y los potenciales servicios asociados. Por una parte cualquier manifestación de no cumplir alguna parte de esta expectativa es una valiosa fuente de información para una transformación. Por otra parte, es una función inherente a muchos departamentos de la empresa, estar atentísimos a posibles nuevas necesidades, expectativas, sueños, deseos, etc. para ver como nos adaptamos a ellos**



# Preguntas mesa redonda



Xavier Torra  
CEO  
Grupo Simon

**Se ha hablado de motivar e ilusionar a sus equipos. ¿Podría darnos algún ejemplo concreto de éxito en esta motivación?**

**Cuando se puede ofrecer una primera idea interesante a un grupo de personas, y estas tienen en sus manos el desarrollo de todo un proyecto, creo que esto es vivir una ilusión y materializarla. Así ha sucedido con la nueva división de Iluminación Interior con Led, de SIMON.**



# Preguntas mesa redonda



Xavier Torra  
CEO  
Grupo Simon

**Se ha hablado de motivar e ilusionar a sus equipos. ¿Podríamos darnos algún ejemplo concreto de éxito en esta motivación?**

Cuando se puede ofrecer una primera idea interesante a un grupo de personas, y estas tienen en sus manos el desarrollo de todo un proyecto, creo que esto es vivir una ilusión y materializarla. Así ha sucedido con la nueva división de Iluminación Interior con Led, de SIMON.

**Sin tener en consideración la imagen ni la apertura a nuevos mercados, ¿cuál considera que es el principal valor añadido de la certificación en su empresa?**

La reflexión sobre los procesos y la consolidación de una forma estructurada de aquellos que generan valor