

- ▶ AENOR Acredita y Renueva el Sistema de Gestión de Calidad de GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2020

Contar con los más altos estándares de planteamiento, control y mejora de los procesos y servicios a clientes es parte del ADN corporativo de GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS SA. Por ello, durante los pasados días 19, 20 y 21 de octubre, **AENOR ha efectuado una auditoría** (100% telemática debido a la situación sanitaria) para comprobar el funcionamiento y estado del **sistema de gestión de calidad** bajo la norma **UNE EN ISO 9001:2015** dentro de nuestra compañía.

Y un año más, **GARSA ha ratificado con éxito una nueva renovación** -hasta el año 2021- **de su SGC.** El organismo acreditado y líder en actividades de normalización y certificación en nuestro país, **AENOR**, que a su vez es **miembro de la Red Internacional de Certificación IQNet**, ha sido la entidad responsable de llevar a cabo todas las



acciones de identificación, revisión, comprobación y aprobación del método de gestión de la calidad, **certificando que en GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS seguimos contribuyendo a la mejora continua de la calidad** en nuestra compañía, adecuándonos a todos los procesos, haciéndolos más eficientes y utilizando todos los recursos necesarios.

Precisamente uno de los aspectos de mayor trascendencia en esta última auditoría, ha sido la **capacidad de adaptación tanto de nuestra estructura humana** como de los **procedimientos de trabajo** a raíz de las circunstancias provocadas **por la crisis del coronavirus.** **GARSA somos una empresa con una creciente cultura tecnológica** en la que **todos/as los/as empleados/as** están acostumbrados a **trabajar eficazmente en entornos digitales y colaborativos.** Esto ha posibilitado en gran medida que durante los meses de mayor impacto y restricciones por el Covid-19, hayamos podido hacer frente de forma fácil a la coyuntura del teletrabajo.

- ▶ AENOR Acredita y Renueva el Sistema de Gestión de Calidad de GARS A
- ▶ Madrid, Diciembre 2020

Este entorno de digitalización de GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS SA, ha **permitido realizar todo el proceso de auditoría utilizando solo medios tecnológicos** de información y comunicación, **evitando** así el **traslado físico a las oficinas**. Además, las **reuniones virtuales con los auditores** han sido incluso más efectivas que las realizadas de manera presencial al eliminar los tiempos de traslados de las personas y teniendo descansos acordados y planificados.

Algunos de los puntos más destacables en esta auditoría se han focalizado en:

- La sistemática implantada para el despliegue de **objetivos y su total integración en el sistema de gestión de calidad** en todos los niveles y tipologías. GARS A, tiene definidos sus objetivos con el fin de aumentar tanto la eficiencia empresarial como el servicio al cliente.
- El **seguimiento sobre la situación en la que se encuentra cada expediente**, así como su reflejo en los aplicativos utilizados. Es fundamental ceñirse a los procesos cumpliendo una metodología para la obtención de resultados.
- El contenido de información disponible en la **intranet, como medio de comunicación interno**. La comunicación con todos los empleados/as, forma parte de una buena cultura de comunicación y participación.
- El proceso de **homologación y reevaluación de todos los proveedores y colaboradores** con los que trabajamos. Elegir a los mejores *partners* y trabajar estrechamente con ellos, aporta un valor añadido en continuo crecimiento.
- Los resultados que se obtienen de la medición de la **satisfacción de los clientes**. Comprender sus necesidades y experiencias es esencial para nuestro funcionamiento.
- La sistemática de las **auditorías de proceso** con la inclusión de mapas de riesgo con los hitos de procesos y subprocesos y las pruebas de auditorías basadas en listas de comprobación. La proactiva evaluación interna y la correcta lectura de sus datos, afianzan los resultados.

- ▶ AENOR Acredita y Renueva el Sistema de Gestión de Calidad de GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2020

- Los **nuevos perfiles de los puestos de trabajo**, así como las competencias necesarias. Definir lo que se espera de cada perfil profesional y ofrecer responsabilidades, aumenta la motivación y el sentimiento de pertenencia a la organización.

Una vez más, el **compromiso de GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS, S.A. con la mejora y optimización del sistema de calidad** ya implantado, es una de las claves que **llevan a nuestra compañía a ser líderes en el sector** y posicionarnos como referentes nacionales en **servicios BPO para el sector promotor, financiero, bancario e inmobiliario**.