

# Jerónimo Abascal

Supervisor de Calidad  
Alphabet

“Las nuevas versiones de ISO 9001 e ISO 14001 se integran mejor en el día a día del negocio”

Alphabet es una de las primeras organizaciones en obtener la certificación de sus Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 9001, y Ambiental, ISO 14001, según las últimas versiones de ambas normas. Para aquellos que están en proceso de transición de sus sistemas de gestión, Jerónimo Abascal recomienda asegurarse de que la experiencia del cliente es el factor principal en la gestión de las organizaciones. La implantación de los nuevos requisitos en esta compañía de *renting*, gestión de flotas y movilidad corporativa del Grupo BMW ha sido sencilla gracias al apoyo del conjunto de la organización.

**Por favor, facilítenos una breve descripción sobre la actividad de Alphabet en España.**

Alphabet es la compañía de *renting*, gestión de flotas y movilidad corporativa del Grupo BMW. Como tal, ofrecemos servicios de movilidad a nuestros clientes desde una hora, hasta sesenta meses. Pero, sobre todo, lo que queremos es que nuestros clientes nos vean como sus socios, que nos ocupamos de que lleguen a sus destinos de forma segura y eficiente. Para ello, ofrecemos servicios de movilidad de máxima calidad, siempre intentando

respetar el medio ambiente. Así es como lo vivimos en nuestra compañía.

**Alphabet ya se ha certificado conforme a las nuevas versiones de las Normas ISO 9001 e ISO 14001. ¿Qué diferencias ha encontrado respecto a la versión anterior?, ¿cómo ha sido el proceso de implantación?**

La principal mejora que encontramos en la nueva versión es que las normas se integran en el sistema de gestión habitual de la empresa. Por ejemplo, antes teníamos unos ►►



## BIO

**Jerónimo Abascal** es Supervisor de Calidad de Alphabet España desde el 1 de enero de 2015. Ha liderado el lanzamiento de sistema de medición NPS, la consecución de la certificación ISO 39001, y la creación y el desarrollo del programa global de calidad y enfoque al cliente.

Anteriormente, ocupaba el puesto de Gerente Industrial y de Proyectos en TNT España donde desarrolló su carrera profesional durante más de siete años. Durante este tiempo, desempeñó diferentes funciones dentro del área de operaciones y fue el encargado de la implementación del sistema Lean Six Sigma en varios departamentos de la compañía.

Ha cursado sus estudios de Ingeniería Industrial y de Sistemas en el Tecnológico de Monterrey, en México. También posee un Máster en Dirección económica financiera por Centro de Estudios Financieros.

## ENTREVISTA

Jerónimo Abascal



“Soluciones innovadoras como AlphaCity –coche compartido para empresas– o AlphaElectric –oferta integral de movilidad eléctrica– se han desarrollado en otros países y, actualmente, nuestros clientes pueden disfrutar internacionalmente”

“La ISO 39001 nos ha permitido certificar el compromiso que tenemos con los más de 40.000 usuarios que cada día circulan por las carreteras españolas conduciendo un vehículo de Alphabet”

► indicadores para nuestro control interno, y otros que se revisaban en las auditorías. Ahora tenemos todos los indicadores integrados, son monitorizados en el día a día del negocio, y están perfectamente ajustados a nuestras necesidades, cumpliendo con las normas ISO.

El proceso de implementación ha sido muy bueno gracias al apoyo de toda la organización. En nuestro caso, es el propio equipo directivo el que se ocupa de que esta responsabilidad forme parte de nuestra estrategia de mejora continua en materia de calidad, seguridad vial y respeto con el medio ambiente.

#### ¿Qué cree que aporta a la organización y a sus clientes la ISO 9001 e ISO 14001?

Bajo mi punto de vista, trabajar con unos procesos y sistemas cuya calidad está garantizada por una entidad del prestigio de AENOR nos avala frente a nuestros clientes y nos certifica como empresa orientada a buscar la excelencia en el servicio y con claro espíritu de mejora continua. Esta combinación es la que nos permite asegurar respuestas rápidas y de calidad en la gestión de la flota de nuestros clientes, valores fundamentales de nuestra empresa.

#### ¿Cómo cree que será la extensión de las nuevas versiones?, ¿algún consejo para los responsables de calidad que comienzan ahora con ello?

En las próximas versiones, el reto principal será establecer la experiencia del cliente como factor principal en la gestión. En este sentido, mi consejo hacia los responsables de calidad iría orientado a asegurar que se escucha al cliente y se cumplen sus expectativas. Esto debe de ser parte del servicio y de los resultados de la compañía. Y, si en algún caso no se cumplen, será necesario demostrar que lo hemos corregido para evitar repetir los errores.

#### Alphabet también ha implantado con éxito la ISO 39001 de Seguridad Vial. ¿Qué les movió a ello?

A nosotros lo que nos mueve es el cliente. Por eso, hemos trabajado nuestro compromiso con la seguridad vial de nuestros clientes, sin olvidar la de nuestros empleados. Trabajamos desde hace tiempo con diversas iniciativas orientadas a hacer más segura la movilidad de las personas. Claro ejemplo de ello son los cursos de conducción que preparamos para nuestros clientes, o la

búsqueda continua de información relativa a los hábitos de movilidad, que realizamos a través del Foro de Movilidad.

La ISO 39001 nos ha permitido certificar este compromiso continuo que tenemos con los más de 40.000 usuarios que cada día circulan por las carreteras de nuestro país conduciendo un vehículo de Alphabet.

#### ¿En qué consiste el Foro de Movilidad?

El objetivo del Foro de Movilidad promovido por Alphabet es conocer cómo nos movemos y, sobre todo, cómo nos vamos a mover en el futuro. Los resultados se hacen públicos para que tanto entidades públicas como empresas privadas puedan acceder y analizar estos hábitos, y, con ello, tener un mejor entendimiento del futuro de la movilidad. La información también puede ser de utilidad para la toma de decisiones en materia de seguridad vial o de protección del medio ambiente.

Los datos arrojados en la II Radiografía de los Hábitos de Movilidad de los Españoles, dieron lugar a noticias como que el 25 % de los españoles reconoce utilizar el móvil al volante, o que el 76 % cree que el vehículo eléctrico es la solución ideal de movilidad para las ciudades.



“Trabajamos de la mano con nuestros proveedores, les formamos, les transmitimos nuestra cultura y nos preocupamos por que esa cultura llegue a nuestros clientes”

“El objetivo del Foro de Movilidad promovido por Alphabet, cuyos resultados se hacen públicos, es conocer cómo nos movemos y, sobre todo, cómo nos vamos a mover en el futuro”

**Se detecta entre las empresas una preocupación creciente por normas y referencias sobre los distintos tipos de riesgo para una organización. ¿Hacia dónde cree que irá, o debería ir, esta demanda?**

Es cierto, las empresas tenemos una creciente preocupación por las normas sobre los distintos tipos de riesgos de las organizaciones. Esto viene determinado por lo ocurrido en el pasado, por los riesgos organizacionales vividos que, quizás, nos han podido generar problemas en la gestión del negocio. Problemas que, a su vez, nos han ido obligando a incorporar nuevos sistemas de control del riesgo.

Ahora mismo, la demanda ya está enfocada a intentar adelantarnos a los posibles riesgos de las compañías. En este sentido, debemos considerar todos los riesgos de las organizaciones, tanto los estructurales como aquellos derivados de los nuevos productos y servicios que ofrecemos.

**¿Qué elementos considera claves para la implantación con éxito de un sistema de gestión?**

Para mí la clave está en la propia organización del sistema y, sobre todo, en un

riguroso proceso de medición. Tener unos indicadores correctamente definidos, realizar una medición periódica y consensuar unos objetivos claros, son aspectos importantes para el éxito de un sistema de gestión.

Trabajamos con una vocación de mejora continua, escuchando a nuestros clientes permanentemente y, por supuesto, nos preocupamos por transmitir una cultura de esfuerzo y servicio al cliente a todos los que formamos parte del proyecto Alphabet. La motivación e implicación de las personas es la que marca la diferencia entre un trabajo bien hecho y uno excelente.

**¿Qué influencia tiene estar integrado en un grupo de implantación mundial?**

Estar integrado en un Grupo como BMW nos permite poder ofrecer a nuestros clientes soluciones globales de movilidad en los 18 países en los que estamos presentes con un nivel de servicio y calidad excelentes. Soluciones innovadoras como AlphaCity –coche compartido para empresas– o AlphaElectric –oferta integral de movilidad eléctrica– se han desarrollado en otros países y, actualmente, nuestros clientes pueden disfrutar internacionalmente.

**¿Cómo estructura Alphabet el mantenimiento de un nivel determinado de calidad entre sus proveedores?**

En un negocio como el nuestro, los proveedores tienen un papel fundamental a la hora de asegurar un servicio de calidad a nuestros clientes. Ellos son parte integrante de todos nuestros procesos y, por ello, son para nosotros colaboradores principales. Trabajamos de la mano con ellos, les formamos, les transmitimos nuestra cultura y nos preocupamos por que esa cultura llegue a nuestros clientes. Acordamos con ellos niveles de servicio que medimos sistemáticamente para poder asegurar la máxima calidad, con un fin último común: mejorar la experiencia de nuestros clientes.

**¿Qué espera de una entidad de certificación?**

Un análisis y visión externa y objetiva ayuda mucho a mejorar. AENOR cubre ampliamente nuestras expectativas. El proceso de la certificación, que a menudo puede ser lento y difícil, ha resultado muy eficaz al entender perfectamente nuestro negocio. Las auditorías han sido muy transparentes, y eso es un valor añadido tanto para la entidad certificadora como para la entidad certificada. ▸