

PORTADA NACIONAL ECONOMÍA/EMPRESA MUNDO AGRO DEPORTES ELIMINATORIAS 2014 ESPECTÁCULOS ESTILO TECNOLOGÍA SALUD OPINIÓN VIDEOS INTERACTIVOS ESPECIALES SEISGRADOS REMATES PUBLICACIONES BLOGS BRÚJULA Feedback

SIGNO DEL MES Sagitario Evite la dispersión. Fíjese metas concretas porque a partir de esta semana, cada pequeño esfuerzo dará su resultado. En el trabajo, alegrías y satisfacciones. En los estudios, memoria y concentración y en el amor, surge la posibilidad que una amistad muy cercana, demuestre un mayor interés hacia usted. Algo muy parecido al amor.

+ AMPLIAR SERVICIOS VERSIONES MÓVILES CARTAS DE LECTORES EL TIEMPO FÚNEBRES RESTAURANTES HORÓSCOPO RADIOS ONLINE

SEGUIMOS EN: f t in YouTube p +1 937 Nuestros canales en Twitter Suscríbese a nuestro RSS

ECONOMÍA/EMPRESAS - ENTREVISTA CON GONZALO LEGASPI "Son fundamentales los valores de honestidad y ética"

Desde hace 18 años ADA le brinda, en exclusividad, al BSE, el servicio de recepción de denuncias de siniestros

+ - 24.11.2013, 06:00 hs Texto: -A / A+



El gerente general de ADA, Gonzalo Legaspi

Desde hace 18 años ADA (Apoyo al Departamento de Automóviles) le brinda, en exclusividad, al Banco de Seguros (BSE), el servicio de recepción de denuncias de siniestros. La empresa surgió luego de que un grupo de firmas dedicadas al área de seguridad, ganara una licitación de la aseguradora estatal. Gonzalo Legaspi trabajaba en una de esas empresas y envió su currículum para integrar la nueva firma.

Fue contratado como gerente general y el propietario de Ada, Armando Méndez, decidió financiar sus estudios de administración y logística. ADA tiene en su haber cuatro participaciones exitosas en el ranking Great Place To Work, tres Premios Nacionales de Calidad y un reciente Premio Iberoamericano de la Calidad en la categoría empresa privada pequeña, siendo la primera uruguaya en obtener este reconocimiento.

¿Tienen competencia? Por lo general se da cada vez que hay un llamado a licitación pública. En algunas circunstancias, si se está en libre competencia, como en el caso de los seguros, la empresa pública puede hacer una compra directa, que es lo que está haciendo el BSE en este caso. En este caso puntualmente hay una contratación directa en base a antecedentes; nosotros tenemos más de 18 años de antecedentes en la prestación del servicio. El BSE tiene definido este servicio.

Nosotros atendemos a los clientes de nuestro cliente en un momento crítico. El seguro es una promesa de que si ocurren determinadas cosas o determinados condicionantes, la empresa tiene que resarcir al siniestrado. ADA lo que hace es, atender a los asegurados de nuestro cliente, en el momento de la verdad, en el momento que ocurre el siniestro, que es un momento bastante crítico, donde hay que tener determinados recaudos porque la gente reacciona diferente ante la situación, que por lo general son críticas, porque a nadie le gusta tener un accidente de tránsito donde se le dañe el vehículo, en el cual puede haber lesionados o fallecidos, o un incendio en el cual muchos de los bienes materiales son dañados; en esos momentos es que prestamos la atención, sea de forma telefónica o con la concurrencia de móviles o con la combinación de ambas.

¿Posibilidades de trabajar para otro cliente? No. En un momento fue un requisito la exclusividad. Teóricamente, nosotros podríamos hacer, bajo el mismo nombre de ADA, podríamos brindar servicios de características diferentes a las que le brindamos al BSE. Eso desde hace unos años lo podríamos hacer, pero hemos tomado la decisión de no hacerlo, de dedicarnos exclusivamente a nuestro cliente. Desde el punto de vista del riesgo, tener un solo cliente para una empresa, es riesgoso. Pero nosotros tratamos de focalizarnos, de atenderlo lo mejor posible, de satisfacerlo lo mejor que se pueda, por ser conoedor del servicio, tratar de aportar y generar nuevos elementos al servicio, ya sea desde el punto de vista de la atención al cliente, como desde el punto de vista tecnológico.

¿Cuál es la tarea específica que realiza ADA? La tarea específica es la recepción de denuncias de siniestrados del BSE. Hasta hace dos años tenía que ver sólo con la cartera de automóviles. Pero desde 2011 se empezó a dar el servicio de recepción de denuncias para siniestrados de otras carteras, como robo de fincas, incendios, daño en mercadería, daño en embarcaciones marítimas, aviones. Se amplió la generalidad de los seguros. Se da de varias maneras. En el caso de automóviles se va hasta el lugar del siniestro. Y en el caso de reclamaciones varias que abarca esos otros rubros del seguro, en algunos casos se envían móviles para constatar los daños, sacar fotografías y hacer todo un relevamiento de pruebas, y en otros casos se toma la denuncia de forma telefónica. Además tienen distintos alcances. En el caso de automóviles, hasta el 1º de diciembre, es solo en los departamentos de Montevideo y Canelones. En lo que tiene que ver con reclamaciones varias, el alcance es nacional, en esos departamentos se mandan móviles para constatar, por ejemplo, incendios o robos, y en el resto de los departamentos del país se hace de forma telefónica. A partir del 1º de diciembre, la recepción de denuncias de siniestrados se va a extender a todo el país. Implica un cambio significativo desde el punto de vista operativo, reclutar personal, recapacitar a todo el personal actual.

Y para ese servicio, ¿van a enviar móviles o van a tener dependencias? Todo lo que no es Montevideo y Canelones va a ser telefónica y en Maldonado y Punta del Este se va a dar un servicio por la temporada, desde diciembre hasta marzo, pero sólo por la temporada.

¿Cuales son las claves para mantener el servicio durante tanto tiempo? Uno de los factores fundamentales que tiene la empresa, son los valores de honestidad y ética, ya que considero que todo lo que gira en torno a la situación de un siniestro puede estar viciado de falta de estos valores. La ética que ha llevado adelante la empresa, considero que le ha servido de imparcialidad para seguir adelante brindando el servicio. Y si lo miramos desde el punto de vista interno, como en cualquier empresa de servicios, lo fundamental es la gente que hay en la empresa. ADA es una empresa que tiene muchos funcionarios con cerca de 18 años de antigüedad aquí, tiene muy baja rotación, eso es algo que tratamos de trabajar por el lado de la motivación del personal, para que la rotación sea mínima, muy baja o nula. Eso porque en el entendido de que el servicio es la gente. El personal de contacto, el que está con el siniestrado, en forma personal, es la gente que está en los móviles, y de forma no tan directa, la gente que atiende el teléfono. Ellos son los que llevan adelante esto.

Uno desde la estructura gerencial, lo que trata es de facilitarle las cosas al front office, la gente que está en las trincheras con los asegurados siniestrados. Uno lo que tiene que hacer es que la gente tenga los recursos, un buen ambiente de trabajo, que ese es otro aspecto que está muy ligado. Consideramos que está estrechamente vinculado con la motivación del personal. Este es uno de los objetivos del área de recursos humanos. Nosotros somos una empresa chica, en la cual, hay muchas personas que hacemos muchas cosas. Somos 47 personas más o menos (contando los que están en los móviles). Lo que es la estructura gerencial, está integrada por tres personas y tenemos que hacer de todo un poquito, pero lo que es el área de recursos humanos es muy importante.

Los aspectos de gestión de calidad lo trabajamos mucho, hacemos comparación de indicadores con otras empresas ganadoras del Premio de Calidad, como son Óptica Nova, Young & Rubicam, Consultorio Sartori. Así llegamos al ranking de Great Place to Work. Antes las mediciones de clima laboral las hacíamos de manera interna, pero esta es una forma de compararnos. Las veces que nos presentamos al ranking fuimos mejorando. Nos presentamos cuatro veces y quedamos en lugar 12º, 7º, 3º y en 2012 en 2º del ranking de pequeñas empresas. Este año no nos presentamos porque estuvo bastante complicado y por un tema de recursos humanos que hay que cuidar. Pero participamos del Premio Nacional de Calidad y del Iberoamericano.

¿Qué significa para la empresa haber ganado esos premios? La empresa en el año 1999 certifica ISO9001, digamos que ese fue el arranque. Después certifica ISO14001 y OSA18001 con lo que conforma un sistema integrado de gestión. Ya en 2001 empieza a participar del Premio Nacional de Calidad. En ese año y 2002, la empresa no obtiene nada, en 2003 se genera una mención en liderazgo. En 2005 obtenemos por primera vez el Premio Nacional de Calidad, en 2010 lo ganamos nuevamente. Debido a esto, tuvimos que esperar un plazo de tres años, que es un requisito, y nos volvimos a presentar este año. Además, aquellos países ganadores de este premio, se pueden presentar a un premio iberoamericano. Siempre la consigna es la misma: modelos que mejora continua que están, medianamente, vinculados entre sí con algunas diferencias.

Desde el 2010 nos venía rondando la idea de un premio Iberoamericano, pero como no había antecedentes de PYMES a nivel nacional que lo hubieran ganado, teníamos un poco de temor. Si bien el objetivo de presentarnos era hacer algo exploratorio, ver como era la visita, preparar la información para pensar en un 2014 para recargar las baterías, nos fue muy bien, obtuvimos un Premio Iberoamericano de Plata, fuimos la primer PYME uruguaya en tener ese reconocimiento, para una empresa de 47 empleados y con una marca que si bien está en los móviles, no es muy fuerte. Hay mucha gente que piensa que somos el BSE, pero no, somos una empresa privada.

Las ventajas que tiene es mostrarle a nuestro cliente que la empresa hace esfuerzos por hacer una buena gestión. Cuando hablamos de mejora continua, también estamos hablando de aspectos que tengan que ver con la responsabilidad social empresarial, que creo que es un tema que está instaurado en nuestro país hace años.

Y a la interna, hemos desarrollado un ambiente a nivel de recursos humanos bastante competitivo, en el buen sentido. La gente aquí dentro de la empresa, le gusta que la empresa tenga reconocimientos, además es una manera de mantenerlos motivados y que se sientan orgullosos de trabajar en esta empresa.

ADA comenzó con la obtención de una licitación, ¿Cómo se procesó la consolidación como empresa?

Hubo una evolución como empresa, pero también la hubo de quienes la integramos. Directamente el dueño (Armando Méndez) vino un día y nos dijo al cuadro gerencial que nos teníamos que capacitar, algo que no es común en Uruguay. En mi caso, hice la Licenciatura en Gerencias de Administración y un postgrado en Logística Empresarial hecho en la ORT, cien por ciento financiado por ADA.

Quienes vayan a gerenciar, además de tener ciertas capacidades de mando, tienen que estar capacitados. Esto es una pequeña foto de lo que es la empresa.

Nada es por casualidad, siempre hay una causa que hace que estos cambios se generen. Hay que ir adaptándose, porque estamos en un mundo globalizado en el cual los cambios son constantes. Entonces, hay que estar preparados, sobre todo en lo son prestaciones de servicio que tiene que ver con aspectos tecnológicos que evolucionan en forma constante

¿Qué errores claves no se deberían cometer en una empresa?

Lo fundamental es estar constantemente analizando las cosas. Una organización es estar constantemente analizando las cosas. Uno cuando manda o gerencia, está continuamente tomando decisiones que pueden estar bien, más o menos, o mal. Cuando nos sucede de tomar malas decisiones, uno lo que tiene que hacer es aprender. Lo que uno no puede hacer es equivocarse, no darse cuenta de eso y no tomar ningún tipo de acción.

Cuando uno lidera o forma parte de un equipo gerencial, tiene que pensar que está siendo constantemente analizado por los colaboradores. Y en muchas cosas hay que tratar de dar el ejemplo, mantener determinadas cosas. Uno se puede equivocar, pero no con mala intención.

COMPARTIR ESTA NOTICIA: Recomendar, Twitter, Imprimela, Más Opciones, UBICACIÓN, Mapa, Datos de mapa, Términos de uso

NOTICIAS RELACIONADAS: El IEEM quiere ser "celestina" entre inversores y emprendedores, En defensa de los pioneros

MÁS LEÍDAS: La vida con un jefe narcisista, Lousteau: las restricciones no se acabarán con nuevo gabinete, Inauguran WTC 4, la torre privada más alta de Uruguay, Argentina llega a un preacuerdo con España por la expropiación de YPF, Curtembres dejan de perder pie pero costas dificultan despague, Deudores hipotecarios en UR apelan a la vía judicial, ¿Cuáles son las mejores empresas para trabajar?, Argentinos, brasileños y europeos eligen Punta del Este para vivir, La operativa bancaria creció en lo que va del año US\$ 1.750 millones, Malos hábitos podrían costarle su empleo

Perfil: Edad 46 años, Familia Casado, 1 hijo, Le encanta Hacer deportes y aparatos en el Club

Resultados relacionados: El mundo en imágenes (26/11), Los 10 jugadores que venden más camisetas, Goes quiere copa