



Casos de éxito

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión le permiten aprovechar y desarrollar el potencial existente en su organización y tienen como finalidad unificar la operación, aumentar la productividad, proporcionar un orden en las actividades y reducir costos de todas las áreas del negocio y organizar las evidencias de todos los elementos producidos a través del proceso, para alinearlas con los objetivos estratégicos de la empresa y en su caso, buscar una certificación ISO 9000.

Caso

Sistema de Gestión Documental en apoyo al proceso de Calidad en una Empresa Metalmeccánica

Resultados obtenidos:

Con los resultados que logró esta empresa de la industria Metalmeccánica, con la optimización del proceso de creación y actualización del expediente documental, que es gestionado a través de los procesos que conforman su cadena de valor, obtuvo los siguientes beneficios:

- Mejora en los tiempos de entrega de información hacia el cliente y entre las áreas al homologar y centralizar la información evitando problemas de pérdida y optimizando la creación, edición, actualización y búsqueda de documentos
- Mejora en los tiempos de comunicación y resultados obtenidos entre las áreas mediante la generación y homologación de formatos en los distintos procesos y su centralización dentro del expediente.
- Mejora en los tiempos de búsqueda de información histórica y seguimiento de documentos dentro del expediente
- Mitigar pérdida de información al mantener un respaldo en la nube de la información y documentos

- Eliminación de tareas manuales y repetitivas
- Optimización del trabajo colaborativo al integrar capacidades de trabajo en la nube
- Procesos documentados y registros de evidencia de los productos y servicios entregados, generando las bases para buscar la certificación internacional de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001



Antecedentes:

Hoy en día en menor o mayor grado, el sector industrial de manufactura metalmecánico se ha visto presionado por sus clientes, con requerimientos de rapidez en los tiempos de entrega, desarrollo e innovación y sobre todo productos de calidad, bajo un esquema de entregas frecuentes.

Bajo esa visión, se ha aumentado la necesidad de buscar alternativas para cumplir estas expectativas, mediante la implementación de marcos de trabajo y metodologías con manufactura delgada o lean y modelos de calidad como seis sigma o ISO 9001.

Áreas de oportunidad:

Nuestro cliente una empresa mexicana de la industria metalmecánica realiza el diseño, producción y mantenimiento de componentes del tipo de accesos y mecanismos para el rubro industrial y doméstico. Para ello realizan flujos completos de Compra-Venta, Producción, Servicios de Instalación y Mantenimiento integrando dentro de sus áreas procesos de negocio orientados al manejo de clientes y proveedores, inventarios y gestión productiva. Como parte de la visión de procesos dentro de la organización y en el orden de cubrir las necesidades de todas las áreas, se recabó y modeló el proceso AS-IS (actual), con el fin de entender el flujo y las áreas de oportunidad

candidatas a mejoras o alguna sistematización, se identificaron actores y junto con la visión de negocio se generó un proceso TO-BE (futuro) que integrara las mejoras, recomendaciones y elementos a sistematizar, identificando actividades manuales, actividades repetitivas o cuales serían absorbidas por algún tipo de herramienta. Se identificaron documentos, canales de comunicación, así como la visión de políticas y reglas de la organización para traducirlas al nuevo flujo de trabajo.

Con base en el análisis inicial y bajo una propuesta basada en distintas fases, herramientas y áreas, se planteó fortalecer la organización con la implementación de diversos sistemas que apoyasen los procesos sustantivos de la organización y estuviesen alineados a una homologación de procesos y visión de calidad.

Iniciando con la homologación y sistematización documental atacando los siguientes puntos.

- Falta de control en la gestión de las versiones de los documentos
- Comunicación y trazabilidad documental entre las áreas
- Falta de homologación de procedimientos, documentos y actividades dentro de las áreas
- Problemas de trazabilidad retrabajo y pérdida de información.
- Baja calidad en los productos finales provocados por problemas administrativos y gestión de proveedores.

Objetivo:

Optimizar el proceso de creación y actualización del expediente documental de la organización a través de la sistematización y automatización de los flujos de trabajo a fin de optimizar la carga administrativa y aumentar la productividad y comunicación entre las áreas que generan dicho expediente, sentando las bases para buscar la certificación internacional de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma **ISO 9001**.

Solución:

Para el análisis y sistematización de las tareas, se utilizó el estándar de modelado de procesos BPMN2, construyendo el mapa del proceso de gestión e intercambio de información.

Considerando el tipo de documentos electrónicos que se gestionan en el proceso y las herramientas que comúnmente utilizaban para manipular los documentos, se recurrió al uso del ecosistema de Microsoft Office 365 y de manera específica la aplicación SharePoint para la creación de este expediente virtual, a fin de llevar de forma automática el control de versiones, organización, manejo de permisos y mantener la comunicación entre los diversos actores sobre los documentos en todo su ciclo de vida.

Se integró el manejo de metadatos y una taxonomía lógica dentro del expediente, lo cual permite asignar información adicional a los documentos y expedientes para su categorización y etiquetado, apoyando el flujo de las áreas en términos de búsqueda y gestión visual. Se homologaron los formatos, responsables, áreas y entradas y salidas de los diferentes procesos y sistemas, para mantener un expediente vertical que permitiese a la organización comunicarse entre todas las áreas, haciendo uso de las bondades de comunicación del ecosistema para el manejo de notificaciones, correos y el trabajo colaborativo.