



# Grupo Ramos e ISOTools

Caso de éxito en Automatización  
de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001  
en el sector venta al detalle

**ISOTools**  
EXCELLENCE





## Grupo Ramos

### Automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el sector venta al detalle

**Grupo Ramos** es la empresa líder en ventas al detalle de la **República Dominicana**. Nace en el año 1965, focalizándose en el mercado dominicano, a través de sus diferentes marcas y formatos de negocio (multicentros, supermercados y tiendas de descuento). En total son 44 **establecimientos comerciales**, distribuidos en las principales zonas geográficas del país.

Nuestras tiendas reciben en conjunto más de **50 millones de visitas al año**. Actualmente, contamos con cerca de 10.000 colaboradores, distribuidos entre oficinas corporativas, planta panificadora y centros de distribución de la empresa comercial, así como en sus tiendas **La Sirena, Súper Pola y Aprezio**.

La Misión de Grupo Ramos es ofrecer a sus clientes una experiencia de compra que haga la vida más práctica y feliz, apoyándose en sus fuertes valores: integridad, servicio, eficiencia, tesón y solidaridad. Su Visión es ser la empresa de ventas al detalle preferida, con operaciones de clase mundial.

Grupo Ramos es el principal contribuyente en el sector comercial, con aportes anuales al fisco de más de **RD\$ 6.000 millones de pesos**.

**Alexander Grullón es Analista de Normas y Procedimientos**, en Grupo Ramos y una de las personas más implicadas en el **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001**.

# Problemas que impulsaron a Grupo Ramos a decidirse por la automatización de su sistema de gestión ISO 9001

- ✘ La existencia de **diferentes centros de trabajo** suponía que la información del sistema de calidad estaba distribuida entre distintos puntos geográficos. Cualquier cambio documental suponía tener que volver a enviar la información y asegurarse de que quedaban como obsoletas las anteriores versiones de los documentos.
- ✘ Con **más de 20 procesos en la organización**, entre estratégicos, clave y de soporte, se debía controlar cada uno de ellos, conocer las interrelaciones existentes y tener en cuenta los documentos con los que se relacionaban y que apoyaban a su puesta en marcha.
- ✘ Se trabaja con **diferentes líneas de negocio** en los que era imprescindible conocer en qué lugar se ubicaba cada uno de los puestos de trabajo dentro de la organización.
- ✘ Con diferentes tiendas distribuidas por todo el país, la **gestión de las auditorías internas se veía dificultada**, así como la recopilación de los resultados de las mismas.
- ✘ Se cuenta con un elevado número de personas implicadas en el sistema de gestión de la calidad, por lo que era necesario **disponer de un punto común** para tener controladas las no conformidades, acciones correctivas y preventivas y todos los registros del sistema.
- ✘ La **documentación asociada al Sistema de Gestión** también se había incrementado de forma exponencial y debía estar controlada y siguiendo un ciclo de revisión y aprobación que no era automático.

## Implementación de ISOTools

Grupo Ramos contrató el **Módulo de Calidad** para cubrir sus necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

La implementación abarcó un período de 4 meses, entre septiembre y diciembre de 2012, con el reto de **migrar todo el sistema de gestión y la documentación existente a una nueva plataforma informática** sin afectar la disponibilidad de información a los usuarios.

Al finalizar este período, la herramienta estaba totalmente adaptada a las necesidades de Grupo Ramos, habiéndose ejecutado todas las sesiones de capacitación con los administradores de la herramienta.



# Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Un **único punto de acceso a toda la información del sistema**, sin necesidad de perder tiempo en comunicar la edición de nuevos documentos o la retirada de los antiguos, y permitiendo la contribución de todas las personas de la organización en la revisión y aprobación de la documentación.
- ✓ **Todos los procesos identificados y relacionados** con los otros procesos y con la documentación que sirve a la puesta en marcha de los mismos.
- ✓ Un sistema que identificase todos los puestos de la organización implicados en la gestión de la calidad y con el que **disponer de un organigrama claro** en el que las personas identificasen su situación dentro de la empresa.
- ✓ Una aplicación para realizar la **gestión de auditorías internas de forma ágil** en sus diferentes tiendas, repartidas por todo el país.
- ✓ Una herramienta para almacenar toda la información del sistema de gestión y **poder controlar las tareas** que se generan con las no conformidades y las acciones preventivas y correctivas.

# Mejoras que se han alcanzado en el sistema de gestión ISO 9001 gracias al software ISO 9001

- ↑ Una mayor eficiencia en la gestión del sistema con una **reducción de tiempo meramente administrativo de aproximadamente un 30%**.
- ↑ La **gestión de la documentación es más simple y efectiva**. Los documentos están disponibles de forma instantánea para las personas que han de trabajar con ellos. A través de las listas de distribución, se comunica de forma directa la disponibilidad de esos documentos sin tener que dedicar los 5 minutos necesarios para enviar por correo electrónico a los responsables cada uno de los documentos. Teniendo en cuenta que se actualiza una media de 12 documentos al mes, supone que 10 horas de trabajo no se dedican a temas administrativos.
- ↑ La documentación obsoleta deja de estar accesible, por lo que **el riesgo de uso se ha reducido a 0**, con lo que se evitan las posibles no conformidades a las que pudiera dar lugar.
- ↑ **Se ha reducido el uso de documentación en papel en un 50%**. Las reducciones no han podido ser mayores ya que se ha de contar todavía con parte de la misma en papel en los puntos de venta.
- ↑ Se planifican y gestionan las auditorías internas, conociendo en todo momento si se han realizado, cuáles han sido los resultados y qué acciones se han puesto en marcha y si se han completado. Esto está permitiendo destinar una media del **20% menos de tiempo de las auditorías internas en control** y poder destinarlo en la detección de oportunidades de mejora.