



CASO DE ÉXITO EN AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

# Moto Mart

Soluciones ISOTools para la gestión de la calidad

## Introducción

Moto Mart S.A. se fundó hace 33 años con el objetivo de ser parte activa en la transformación de los **sectores agrícola y ganadero del país**, a través de su portafolio de productos y servicios.

Es una **empresa Colombiana** dedicada a la comercialización y distribución de tractores Kubota, implementos agrícolas, llantas BKT, vehículos ARCTIC CAT, montacargas y maquinaria amarilla importada de Japón, Francia, Italia, Noruega, Brasil, India, España, Argentina y Estados Unidos.

En el año 2012 se inauguró la nueva sede principal de **Moto Mart S.A.**, una construcción de más de 1000 m<sup>2</sup> ubicada en el municipio de Chía Cundinamarca. La edificación fue realizada con **los más altos estándares de arquitectura, calidad y tecnología**.

La organización cuenta con aproximadamente 130 colaboradores a nivel nacional.

Su presidente es el señor Alfredo Gutiérrez y el **responsable de la gestión de calidad** es el señor Cesar Merchán Suarez.

Actualmente la organización está **certificada en ISO 9001** y tienen como **proyección** implementar **ISO 14001, OHSAS 18001 y el modelo Balanced Scorecard**.

*La falta de comunicación con todas las sucursales, la no disponibilidad de información para los comerciales desde cualquier lugar y la falta de control de Recursos Humanos y No Conformidades, han motivado a Moto Mart S.A a implementar la Plataforma Tecnológica ISOTools para facilitar y agilizar el funcionamiento de su sistema de gestión de calidad.*

## Problemas que impulsaron a Moto Mart decidirse por la automatización de su sistema

- ✘ El crecimiento de Moto Mart S.A. hacía relevante contar con mayor número de colaboradores, lo que ameritaba un **mayor control del recurso humano**.
- ✘ La disponibilidad de los indicadores se centralizaba en un responsable, quien se demoraba un mes aproximadamente en recolectar la información y consolidarla en Excel, lo que **impedía la disponibilidad inmediata de la misma**.
- ✘ **Duplicidad** en la gestión de No Conformidades debida al extravío de carpetas y archivos.
- ✘ **No se llevaba a cabo una documentación** de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✘ **Poca fluidez y eficiencia** en la comunicación entre las diferentes sedes de la organización.
- ✘ Se gestionaba una gran cantidad de **documentos obsoletos**.
- ✘ Era necesario invertir un día entero para **tabular encuestas** y gestionar la información en Excel.

## SOLUCIONES que ha aportado ISOTools

- ✓ Una herramienta de **gestión de recursos humanos** que da respuesta a las necesidades del responsable de calidad como crear hojas de vida, asociar cargos, definir perfiles y registrar los documentos de cada persona, permitiéndole la organización por departamentos.
- ✓ Una solución centralizada que hace posible que entre la junta directiva y las sucursales exista una **comunicación eficiente** para la correcta toma de decisiones.
- ✓ Una plataforma por medio de la cual se puede **gestionar proveedores**, evaluarlos y realizar seguimiento.
- ✓ Una solución de **gestión de indicadores** fácil de utilizar que responde a la necesidad de centralización, preparada para generar automáticamente reportes, informes y cuadros de mando por medio de gráficas y alertas semaforizadas que optimicen la visualización.
- ✓ Una herramienta de **gestión documental** con circuitos de elaboración y aprobación donde todos los empleados tienen acceso únicamente a la documentación vigente en modo solo consulta o descarga de acuerdo a los niveles de permisos. De esta manera se unifica y consolida la información en un solo lugar y hace más fácil la localización y control de documentos vigentes y obsoletos, como el caso de las NC.
- ✓ Una plataforma que gestione y tabule automáticamente las **encuestas** realizadas a los clientes internos y externos, **optimizando los tiempos** destinados a esta actividad.

## MEJORAS que se han logrado

- ↑ Mejoras en el **registro y control de recursos humanos** para asignar responsables de seguimiento, tareas y ejecución de acciones.
- ↑ **Seguimiento inmediato a encuestas** generando automáticamente las estadísticas e informes para toma de decisiones oportunas.
- ↑ **En un solo día es posible la unificación, ubicación y control de los indicadores**, documentos y planes de mejora para que los responsables puedan vincularlas fácilmente a las estrategias o a un seguimiento específico.
- ↑ Sistematización del proceso de Gestión de Calidad, permitiendo el **acceso a la información desde cualquier lugar** y a tiempo real, facilitando la toma de decisiones por parte de alta gerencia.
- ↑ Mejoras en la **gestión de proveedores**, pues es indispensable evaluar y hacer seguimientos periódicos.
- ↑ Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas **evitando duplicidad y reprocesos**. ISOTools crea la cultura de implementar, ahora se ha incrementado a 3 reportes de acciones documentadas.
- ↑ Reducción de la cantidad de documentos obsoletos, **se depuró de 80 a 50 documentos que realmente utilizaba la gestión en promedio**.

*En parte, debido a su facilidad de uso y a sus potentes funciones de personalización, ISOTools se implementó de forma muy rápida. El Sistema quedó en total funcionamiento en el **reducido plazo de 3 meses**. Actualmente, el responsable de calidad es el encargado de capacitar al resto de los compañeros en el manejo de la plataforma tecnológica.*