

Dimar S.A.

Panamá

Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
Soluciones ISOTools para el sector servicios

Introducción

Dimar, S.A. es una organización con más de 40 años en el Mercado, dedicada a la **distribución y venta de repuestos** para el mantenimiento de maquinaria industrial, automotriz, agrícola, minera y marina, así como a la **asesoría y servicios técnicos para las industrias**. Es una organización sólida y eficiente, líder en el mercado panameño.

Cuenta con el más grande surtido de **balineras y chumaceras** en Panamá, y todos los productos y servicios están respaldados por marcas de prestigio.

El proceso de Gestión Técnica, conformado por un personal altamente experimentado y certificado, ofrece a la industria asesoría en ventas y servicios de monitoreo y mantenimiento preventivo para los equipos, con sistemas de última tecnología.

Actualmente, cuenta con **3 sucursales** que satisfacen exitosamente las necesidades de todos sus clientes, y con más de 100 colaboradores, quienes día a día trabajan con entusiasmo, dinamismo y capacidad para colaborar con el crecimiento y desarrollo de la organización.

El sistema de gestión de la calidad de Dimar, tiene sus inicios en el año 2003, cuando la norma estaba en su versión 2000. En enero de 2013 renueva su certificación bajo el estándar 9001:2008, contando con **un sistema de calidad que ha sido revisado y se mantiene desde hace 11 años**; mediante el cual, fija anualmente los objetivos de calidad, que aseguren la mejora continua de los procesos de comercialización y distribución de sus productos.

Los problemas con la manipulación de la información y con los registros de acciones preventivas y correctivas, la gestión de documentos a través de Excel y la inexistencia de un CMI hicieron que los directivos en su búsqueda por lograr la mejora continua y garantizar la satisfacción de sus clientes implementaran un sistema de calidad que pudiera ser sostenible en el tiempo haciendo uso de la Plataforma Tecnológica ISOTools.

Problemas que impulsaron a Dimar S.A. a automatizar su sistema de gestión de calidad

- ✗ La documentación, por seguridad, se colocaba en un servidor, sin embargo **los permisos de accesos se perdían** a veces.
- ✗ De igual forma se corría el **riesgo** de no haber colocado en el servidor la documentación vigente.
- ✗ Los registros del sistema, tales como acciones correctivas y preventivas que son del tipo uso público, **congestionaban la red** y se perdían los accesos.
- ✗ Adicional al hecho de que no se puede dar un seguimiento con solo ver el nombre del archivo, **debían entrar y leer Excel por Excel**.
- ✗ Los indicadores de proceso, no contaban con un cuadro de mando integral, haciendo **más complejo e ineficiente** el monitoreo.
- ✗ Los planes de mantenimiento, aun cuando se tenía una programación anual, estas metodologías no apoyan a la hora de que corresponde hacer la tarea, **no hay alertas o avisos**.
- ✗ La comunicación, a pesar de ser aceptable, **no permitía una visión específica** de las partes del sistema.



SOLUCIONES que ha aportado ISOTools

- ✓ Una herramienta que facilitara el **seguimiento** de las diferentes tareas planeadas.
- ✓ Un **gestor documental** que hiciera posible que los documentos vigentes estuvieran disponibles sin necesidad de imprimir para que sean aprobados.
- ✓ Una solución que proporcionara un **listado maestro de documentos actualizado automáticamente**.
- ✓ Una herramienta que permitiera hacer **uso de menos espacio requerido** en los servidores o dentro de la red de información de la empresa.
- ✓ Una solución que garantizara la **seguridad de la información aumentaba en un 95%**.
- ✓ Una plataforma tecnológica que contara con **indicadores** de proceso en cuadro de mando integral con sus correspondientes gráficos, por año y como se requiera analizar.
- ✓ Una herramienta que simplificara el cumplimiento de los procedimientos requeridos por norma.

MEJORAS que se han logrado

- ↑ Se han reducido los tiempos de administración del sistema de días a horas y minutos
- ↑ Se ha logrado analizar resultados, lo que favorece la pronta toma de decisiones y acciones de mejora
- ↑ Se consigue dar aportes para la mejora de una manera más puntual
- ↑ Se formula, evalúa y dirigen proyectos para la mejora continua de la estrategia organizacional
- ↑ El sistema de calidad requiere del 0 % de uso de papel
- ↑ Se realiza un seguimiento eficiente y eficaz