



Grupo Heróica e ISOTools

Caso de éxito en automatización
de Sistema de Gestión de Calidad en el sector servicios

ISOTools
EXCELLENCE





Grupo Heróica

Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad en el sector servicios

Grupo Heróica SAS es una empresa de Colombia que se desarrolla en el año 2010. Esta empresa ha establecido un modelo de éxito de intervención para la sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo de predios de eventos a través de la integración de las áreas de experiencia de sus accionistas Sala Logística de las Américas SA, GHL Grupo Hoteles SCA y Constructora Concreto SA.

Grupo Heróica SAS tienen como principal objetivo la satisfacción de sus clientes. Como organización, ofrece asesoría y acompañamiento para llevar a cabo eventos impecables. Este grupo cuenta con un personal muy competente y cualificado, su trabajo está orientado a la excelencia en el servicio y la mejora continua, contando con una infraestructura física moderna y competitiva.

Del mismo modo, Grupo Heróica SAS está comprometido con el cumplimiento de la normatividad legal aplicable y el cuidado del medio ambiente, haciendo uso eficiente de los recursos naturales; con la preservación del patrimonio y el desarrollo de la región; y con el bienestar e integridad de sus colaboradores y visitantes, suministrando los recursos necesarios para generar un entorno seguro para todos.

Grupo Heróica SAS está compuesto por varias sedes:

- » Centro de Convenciones Cartagena de Indias: en Colombia con un área total de 33.902 m2.
- » Costa Rica Centro de Convenciones: su área total es de 30.125 m2 y se encuentra en San José (Costa Rica).
- » Valle del Pacífico Centro de Eventos: en Cali (Colombia) con un área total de 77.419 m2.

Grupo Heroica trabajaba desde el año 2012 en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar internacional ISO 9001 en su versión 2008 para el Centro de Convecciones de Cartagena de Indias. Este proceso, se lideró por un equipo interdisciplinario del CCCI, el cual fue responsable de la documentación y puesta en marcha de cada uno de sus procesos, además de recibir formación a través de un diplomado. Recibieron en 2013 la certificación ISO 9001:2008 y a fecha de hoy, se cuenta con la recertificación ISO 9001 en su versión más actual, la del año 2015.

Grupo Heroica comienza a trabajar con ISOTools en el año 2016, inician el proyecto con el Centro de Convenciones Cartagena de Indias. En el año 2018 incorporan en el proyecto al Centro de Convenciones de Costa Rica y Centro de Eventos del Valle del Pacífico. En el año 2019, obtienen la certificación multisite.

Problemas que impulsaron a Grupo Heroica a decidirse por la automatización de la calidad

- ✘ En el manejo de las acciones correctivas, la organización tenía dificultades al encontrar la información o plasmar la trazabilidad de la acción correctiva.
- ✘ Durante el seguimiento de los planes de acción, en la mayoría de los casos, los compromisos derivados no se ejecutaban, ya que no había un modo de gestionar las actividades correctamente.
- ✘ En la organización había dificultad de tener un control y centralización total de la documentación. En ocasiones, había problemas en el uso de versiones de documentos, ya que estos se subían a la intranet y no había una adecuada comunicación de la última versión vigente. Otra situación a la que tenían que hacer frente es, a que algunos trabajadores dejaban archivos obsoletos en su escritorio, por lo que no empleaban los correctos.
- ✘ La gestión de indicadores se realizaba a través de documentos en formato Excel y la medición del desempeño se desarrollaba cada tres meses. El problema se incrementaba ya que la información de todos los indicadores se presentaba en el comité, pero el resto del personal, se quedaba solo con los datos que ellos habían recopilado.
- ✘ Al realizar la revisión por la dirección, se empleaban documentos en formato Word, los cuales se enviaban a gerencia con la consecuente pérdida de trazabilidad.
- ✘ En ocasiones se producían situaciones en las que la organización no disponía de reportes sobre temas ambientales por la generación de residuos a tiempo, lo que provocaba sanciones.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Desde ISOTools, los usuarios podrán gestionar el ciclo de vida de las No conformidades detectadas en la organización, desde la creación, la clasificación, el análisis de causa, la gestión de Acciones Correctivas a la resolución y evaluación de la eficacia. Del mismo modo, la aplicación permite la gestión de los Planes de Acciones Correctivas.
- ✓ La herramienta, contiene los planes de tratamiento que surgen con motivo del análisis de riesgos y el estudio de eficacia de controles. En estos planes, podremos establecer acciones, responsabilidades, y podremos conocer el monitoreo del cumplimiento de las mismas.
- ✓ ISOTools, permite gestionar los archivos desde la propia herramienta o con archivos externos (doc, pdf, xls, etc.). De igual modo, posibilita controlar accesos, gestionar el ciclo de vida completo de los documentos, así como poder distribuir la información y asociarlos con otros elementos como pueden ser con objetivos, procesos, etc.
- ✓ Con la aplicación indicadores de ISOTools, se crean los tipos de indicadores necesarios, mejorando el análisis y la definición de conceptos que posibilitan la realización de un estudio crítico que lleve a la mejora por parte de la organización.
- ✓ La herramienta permite planificar y gestionar la Revisión por la Dirección o Gerencia, de forma que se pueda reflejar el análisis que realizan los distintos responsables y los compromisos a los que se llegan, asignándolos a responsables y con fechas establecidas. Estos compromisos podrán ser monitoreados también desde la propia aplicación.
- ✓ La Plataforma Tecnológica hace posible el inventariado de los requisitos legales identificados, así como dejar constancia de la evaluación del cumplimiento legal y de las actividades periódicas de obligatorio cumplimiento indicadas por los requisitos. Todo ello, sin que los plazos establecidos de los mismos expiren. Esta aplicación no genera de forma automática los requisitos legales aplicables en función del tipo de organización, pero permite importar los requisitos para una gestión más eficiente.



Mejoras que se han alcanzado con ISOTools

- ↑ El proceso se ha simplificado, ya que se identifican al 100% las acciones correctivas a ejecutar y hay un seguimiento de estas acciones.
- ↑ Se ha logrado registrar todo lo necesario en actas, además de configurar alertas para que lleguen los avisos necesarios para tener el control total de los planes de acción establecidos.
- ↑ El control de la documentación es una realidad, los archivos están accesibles según los permisos definidos y se evitan los errores derivados del uso de documentos obsoletos.
- ↑ El conocimiento relativo a indicadores ya no se reserva a una sola persona, los usuarios que tienen permisos para consultar los indicadores, pueden hacerlo 24/7 sin necesidad de solicitar la información al responsable.
- ↑ La herramienta ha permitido que la organización ahorre papel al dejar de usar documentos físicos vinculados a la gestión derivada de la revisión por la dirección. Además, la consulta de estos documentos está habilitada desde cualquier punto, sin necesidad de estar en la oficina de forma presencial.
- ↑ Gracias a las alertas, cualquier tema legal ligado a sanciones, está perfectamente notificado y planificado para poder ejecutar las tareas necesarias ejecutadas a tiempo, por lo que han reducido el riesgo de posibles sanciones económicas.