



CASO DE ÉXITO EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

# Media Networks

Soluciones ISOTools para la Gestión de la Calidad en el sector telecomunicaciones.

**media  
networks**

## Introducción

Media Networks es una unidad de B2B de Telefónica Digital, fue fundada en 2008 y tiene su sede en Lima, Perú.

Media Networks se dedica a proveer servicios mayoristas de tv de pago e internet satelital, soluciones audiovisuales, generación de contenidos y ad sales a empresas y operadores.

Cuenta con multitud de operadores en diversos puntos del mundo como son España, Estados Unidos, Brasil, México, Chile, Colombia, Argentina, Paraguay, Ecuador, Bolivia, Venezuela, Centroamérica y Perú.

*“Media Networks tomó conciencia del elevado número de horas que le dedicaba a la gestión de acciones correctivas y al seguimiento de las mismas”*

Tras valorar el alcance de su problemática, Media Networks, estimó necesario automatizar el sistema de gestión para lograr sus objetivos de un modo gradual, eficaz y eficiente.

## RESUMEN

**País.** Perú

**Perfil del cliente.** Media Networks es una unidad B2B de Telefónica Digital que presta servicios mayoristas de tv de pago e internet satelital, soluciones audiovisuales, generación de contenidos y ad sales a empresas y operadores localizados en varios puntos del mapa mundial.

**Antecedentes.** Media Networks debía de hacer frente a la dedicación de un elevado número de horas a la gestión de acciones correctivas y al seguimiento de las mismas. Del mismo modo, tenían que actuar para superar la alta burocracia que supone la gestión de toda la documentación del sistema.



## PROBLEMAS que atravesaba la empresa

- ✘ Inversión de un elevado número de horas al seguimiento de las acciones correctivas derivadas de auditorías y de no auditorías. Esas horas se restaban del tiempo que se debería invertir en mejora continua.
- ✘ El sistema de Gestión no estaba automatizado y, por tanto, existía una gestión manual de la documentación, lo que implicaba descontrol de la misma.
- ✘ La carencia de una gestión por procesos dificultaba el seguimiento y medición de los mismos.
- ✘ Existía una gran dificultad en el manejo de la información que proporcionan las encuestas, debido a su volumen y al inconveniente de tener que hacerlo de forma manual.

## MÓDULOS que aplicó ISOTools



## SOLUCIONES que se han alcanzado

- ✔ La facilidad de uso de ISOTools permite a los usuarios navegar de forma ágil y sencilla sin tener grandes conocimientos.
- ✔ Gracias al gestor documental es posible realizar la aprobación online de los documentos y que mande recordatorios a las personas involucradas.
- ✔ La aplicación de gestión por procesos, permite visualizar y trabajar con todo lo relacionado con el proceso: indicadores, cargos, objetivos, etc.
- ✔ La aplicación de encuestas posibilita al usuario realizar tantas encuestas como desee y gestionar los resultados de las mismas de manera automatizada.

*“El equipo de mejora continua de Media Networks ha podido gestionar con ISOTools el sistema de tal manera que han reducido el tiempo de dedicación a la gestión burocrática del sistema, documentación, seguimiento a usuarios de tareas sin realizar y tratamiento de datos, invirtiendo dicho tiempo en revisar el sistema y proponer ideas para poder avanzar en el camino de la mejora continua”*

¿Su organización está atravesando una situación similar?  
Descubra cómo puede ayudarle ISOTools

Contacte con nosotros  
[www.isotools.org](http://www.isotools.org)