



Talma e ISOTools

Caso de éxito en automatización
Automatización de Sistemas de Gestión Integrados
en el sector aeroportuario

ISOTools
EXCELLENCE





César Matos

Gerente Sistemas Integrados de Gestión en Talma

Talma es una empresa que lleva más de 25 años ofreciendo servicios aeroportuarios seguros, rápidos y eficientes.

Surge en 1992 en Lima, donde comienzan ofreciendo servicios de carga aérea. Dos años después, comienzan su expansión a provincias inaugurando sus operaciones en Iquitos.

En el año 2000, Talma amplía sus servicios y presta aviación ejecutiva, operaciones de vuelo y atención a pasajeros.

En 2007, da un salto e inaugura la primera escuela IATA de habla hispana en Sudamérica, con el nombre de Talma Training School.

Después de 17 años, Talma se traslada a las instalaciones de Lima Cargo City, un complejo logístico muy moderno que además cuenta con un túnel que permite conectar directamente con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Talma no ha dejado de trabajar para lograr la expansión, por ello en 2010 vuelve a crecer. En esta ocasión comienzan operando como Talma México y crecen en dicha región. En paralelo, adquieren Aeropuertos del Perú, también conocido como AdP, una empresa que cuenta con 12 aeropuertos regionales en el Perú.

En su afán por mejorar, en 2016 inauguran una nueva base de operaciones de rampa en Lima, la cual cuenta con infraestructura y tecnología avanzada.

En 2017 Talma se consolida como empresa líder en servicios aeroportuarios en la región latinoamericana, gracias a su expansión a Ecuador.

Actualmente, Talma cuenta con más de 5.200 colaboradores, opera en 20 aeropuertos del Perú, 7 aeropuertos del Ecuador y 3 ciudades de México. Anualmente atiende a más de 140 mil vuelos y supera las 225 mil toneladas métricas de carga aérea.

Talma trabaja diariamente en la evolución, por ello siempre persigue implementar nuevas tecnologías, procesos y certificaciones que le permitan convertirse en una empresa líder dentro del sector en el que operan en América Latina.

¿De dónde surgió la necesidad de buscar una herramienta para la automatización del sistema de gestión?

- ✘ Talma tiene la certificación ISO 9001 2015 (Sistema de Gestión de la Calidad), a lo largo de todos sus procesos, también la ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), la OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), la ISO 28001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Cadena de Suministro) y recientemente, han terminado el proceso de auditoría de ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno).
- ✘ Debido a estas numerosas certificaciones, a Talma le surge la necesidad de encontrar una herramienta en la se puedan manejar todos los sistemas en uno solo. Por lo tanto, así conseguir un sistema de gestión integrado que sea mucho más amigable y que pueda controlarse por toda la organización.
- ✘ Atender a 150 auditorías al año, y no contar con la información centralizada de todos los procesos.
- ✘ Los documentos los gestionaban en un desarrollo propio que les ayudaba como repositorio de documentos, al pasar a ISOTools cuentan con un workflow para gestionar la revisión de los mismos, con buscadores que contienen filtros avanzados para facilitar al usuario la interacción.
- ✘ Para la distribución de documentos a usuarios internos, a proveedores y clientes. Una vez que los documentos eran aprobados, era necesario distribuirlos a las personas interesadas, y esta se realizaba vía correo electrónico y utilizando listas en Excel para control.
- ✘ Poco grado de alineamiento del personal en la gestión por procesos.
- ✘ No contar con una herramienta que de aviso a los responsables de las actividades relacionadas al sistema de gestión.

¿Qué aspectos son los que valoraron a la hora de la búsqueda de estas herramientas? ¿qué mejoras esperaban lograr para los usuarios y para el propio sistema de gestión?

Talma, en su búsqueda por adquirir una herramienta que se ajustara a las características y especificaciones que requerían sus sistemas de gestión, seleccionó ISOTools.

En estos momentos el sistema integrado de gestión de Talma, gracias al uso de la herramienta ISOTools, ha permitido llevar los sistemas de gestión de una manera horizontal y con un alcance en más de 20 estaciones. Esto ha sido posible gracias a que ISOTools es una herramienta accesible, y que cuyo entendimiento y manejo es muy flexible y amigable para los trabajadores.

Asimismo, con la adquisición de ISOTools, TALMA ha logrado que el usuario se oriente a una gestión por procesos ya que el sistema permite la interacción desde el mapa de procesos a las diferentes aplicaciones relacionadas como los documentos, requisitos legales, riesgos asociados, indicadores, objetivos, logrando de esta manera que el usuario tenga un único punto de acceso a la información.

El 100 % de la gestión documental se realiza desde ISOTools. El uso del gestor documental se ha extendido a todas las áreas de la organización, con permisos de consulta para todos los documentos y accesos limitados para los usuarios operativos.

La gestión de las No conformidades y sus planes de acción se realiza con ISOTools a un 60% en la herramienta y facilita el seguimiento de los usuarios de las acciones que tienen pendientes ya que el sistema envía alertas de vencimiento de acciones a los usuarios que en algunos casos son escalables.

Además, ISOTools, ha permitido la automatización del 100% de las calibraciones de los equipos en las más de 20 estaciones que tiene Talma, ya que el sistema les envía alertas a los responsables días antes y días después de que una acción se haya vencido.

¿Cuál fue la principal razón por la que la organización se ha decidido a contratar la plataforma tecnológica ISOTools?

Talma se encuentra constantemente en crecimiento, lo demuestran a través de la internalización que tienen hoy día, por ello tienen la necesidad de buscar socios estratégicos y es ahí, donde ISOTools juega un papel importante.

Como ejemplo, Talma destaca la suite de ISOTools, la cual les permite acceder en todo momento a la información del sistema de gestión a través de diversos dispositivos móviles.

Asimismo, la reducción de tiempos en la gestión de los diversos sistemas de gestión en los que Talma está certificado.

Además, al ser un sistema en la nube escalable, le permite a Talma mantener su información en servidores cloud lo que les reduce costos de infraestructura. Asimismo, la herramienta es muy versátil y permite adaptarse a las necesidades de Talma en la gestión de sus diferentes procesos ya que la configuración de las aplicaciones está basada en los formatos y procedimientos con los que viene trabajando la organización.