

## PROGRESS 6.21

### Anova IT Consulting, S.L.

Caso de éxito, Julio 2012

# Objetivo de la entrevista: Documentar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001:2008 y el Modelo de Excelencia EFQM con soporte telemático de Qualiteasy en una Empresa de Consultoría Estratégica.

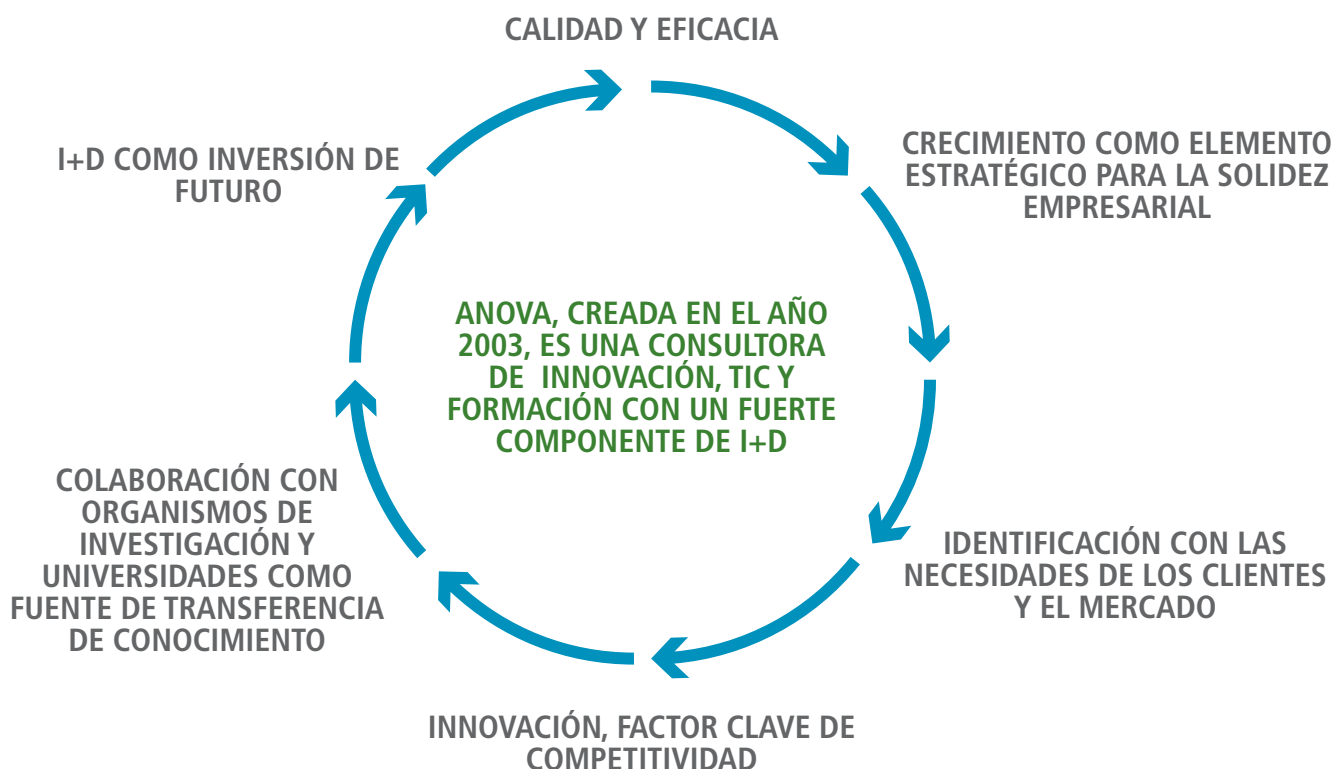
## Introducción a la compañía

Anova IT Consulting es una consultora estratégica de innovación, tecnologías de la información, formación e I+D. Fundada en el año 2003 cuenta actualmente con delegaciones en Madrid, Cataluña, Galicia, Extremadura, Castilla y León, Castilla La Mancha y Andalucía. A nivel internacional cuenta con delegaciones en Panamá y Colombia y proyectos europeos en colaboración con entidades públicas de Inglaterra, Italia, Irlanda, Francia, Grecia, Polonia, Alemania y Austria.

Desarrolla su actividad en los sectores de las Administraciones Públicas, Universidades, Transportes, Turismo, Defensa, Sanidad y Banca.

Está especializada en el desarrollo de sistemas de movilidad, seguridad de la información, videovigilancia inteligente, asistentes virtuales, smart cities, I+D+i y formación especializada en TIC.

La sede central está ubicada en Tecnoalcalá, Campus Científico Tecnológico de la Universidad de Alcalá, potenciando uno de los ejes de su actividad, la colaboración y transferencia tecnológica con el mundo universitario.



## Introducción al proceso de implantación de un sistema de calidad

**¿Cuándo y por qué se plantean certificarse por una normativa como la ISO?**  
Es en el año 2008 cuando la dirección de Anova decide la implantación del sistema de calidad **ISO9001**.

La Filosofía de Anova IT Consulting siempre ha consistido en asegurar la calidad total en todo lo que hace y procurar una mejora permanente en la organización. La definición de sus procesos, así como el sometimiento en el cumplimiento de sus procedimientos ayudarían a dar continuidad a este sistema de calidad.

### Principales funciones de la plataforma Qualiteasy Progress

- Establecer la pirámide documental (manual, mapa de procesos, diagramas de flujo, formularios, registros, instrucciones de trabajo,...). Y de esta manera obtener una facilidad en la consulta y acceso de los documentos por parte del personal.
- Firmar electrónica de documentos. Permite que cada usuario con su firma valide los documentos.
- Establecer el circuito relacionado con la introducción y curso de No-conformidades y Acciones Correctivas.
- Permite poner a disposición del personal el Plan anual de Auditorías (con el objetivo de que se conozca cómo, cuándo y qué procesos o departamentos van a ser auditados).
- Permite reportar los resultados de la auditoría (Informe de Auditoría) y relacionar las no conformidades o acciones derivadas de cada auditoría.
- Poner en marcha, aprobar, comunicar y dar seguimiento al Plan Anual de Formación (correspondiente a los profesionales de la organización y a los usuarios relacionados con la misma).
- Permite realizar un informe de los indicadores asociados a cada proceso y sus seguimientos. Tanto a nivel global como a nivel de proceso.
- Posibilidad de consulta de estadísticas. Permite controlar cuantitativamente el número de incidencias, reclamaciones, no conformidades, acciones correctivas, que se producen en la organización (dando respuesta a los indicadores cuantitativos establecidos para cada proceso). Y obtención de informes en formato excel.
- Encuestas online para poder enviar a clientes internos o externos y extraer estadísticas de cada encuesta. Ya que la entrada de datos lo hace la aplicación automáticamente.
- Interfaz web gráfico e intuitivo.

### ¿Ya contaban con responsable de calidad antes del proceso de implantación?

La figura de director de Calidad surge ante el deseo de centralizar y potenciar un sistema de calidad integral.

### ¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor o no?

En el proceso de implantación sí recibimos la ayuda externa de un consultor especializado en los diferentes sistemas de calidad, actualmente la gestión se lleva a cabo íntegramente por el Departamento de Calidad.

### ¿En qué momento se deciden a buscar un software?

Pensamos que la decisión de implantar la norma utilizando desde el principio un software garantizaría la eficacia y eficiencia de los procesos.

### ¿Cómo contactan con Qualiteasy?

Fue nuestro consultor quien nos recomendó dicha aplicación.

### ¿Por qué escogen el producto? ¿Habían explorado otras opciones?

Nos gustó la idea de que fuera una herramienta online, a la que pudieran acceder por ejemplo trabajadores/as que están desplazados en el cliente, o que facilite el teletrabajo.

## Respecto al concepto de calidad

### ¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad?

El hecho mismo de que exista un director de calidad pone de manifiesto la importancia que la cúpula directiva está dándole a su sistema de calidad integral.

### ¿Cómo creen que sus clientes perciben esos compromisos con la calidad?

Los resultados obtenidos en las encuestas son un buen índice para medir el grado de satisfacción de los más de 3.000 clientes que tenemos dentro de las Administraciones Públicas, Banca y Seguros, Industria y Servicios, Universidades y Entidades sin fin de lucro.



Su compromiso y fidelización se pone de manifiesto mediante la firma de acuerdos y reconocimientos públicos. En el año 2009 la Anova IT Consulting recibe la **Medalla de Plata** de la Universidad de Alcalá en reconocimiento a su trayectoria de I+D en cooperación con los distintos departamentos y centros de investigación y desarrollo de la Universidad de Alcalá y por la colaboración prestada a los estudiantes de esta Universidad como empresa que acoge a alumnos en prácticas.

**¿Les ha ayudado estar certificados a fidelizar o ganar clientes o es más un proceso de mejora que solo percibe la organización internamente?**

Las acreditaciones externas en el cumplimiento de requisitos y estándares de gestión de calidad es un factor importante en un sector tan competitivo como es la consultoría.



## Respecto al uso del software Qualiteasy

**¿Qué prestaciones o funcionalidades del software son las más utilizadas?**

El módulo de gestión documental y gestión de incidencias son las más utilizadas. El hecho de que los documentos se puedan validar electrónicamente nos facilita mucho proceso.

**¿Cuántas personas de la organización interactúan con la aplicación y para qué finalidades?**

Gracias a la opción que existe de acceso restringido a información todas las personas de la organización tienen acceso a la aplicación.

El uso fundamental:

- Repositorio de documentación
- Participar en encuestas de satisfacción
- Notificar sugerencias/quejas

**¿Los clientes tienen alguna interacción con el software (encuestas de satisfacción, posibilidad de quejas directamente...?)**

De momento los únicos que acceden a la aplicación son los clientes internos, los trabajadores/as.

**¿Qué prestaciones cree que el software ofrece pero no son de utilidad para su tipología de Organización?**

De momento el sistema de envío de comunicados internos se hace a través del correo electrónico, y el módulo de gestión de residuos e informes tampoco lo utilizamos.

**¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?**

El hecho de que no existan nos exige llevar paralelamente el registro en otros sistemas que sí lo permiten con lo cual se duplica el trabajo.

## Respecto al servicio de soporte a la implantación

Deberían existir alarmas automáticas que avisen del vencimiento de las fechas determinadas para la revisión de las diferentes incidencias registradas en el sistema.

**Toda la formación de la plataforma se ha realizado online. ¿Nos podrías explicar la experiencia y hacer una valoración de la metodología?**

Dado que Qualiteasy es una herramienta muy intuitiva con la formación inicial sobre el funcionamiento básico de la aplicación y los manuales que se entregan resulta fácil de utilizar. Destacar positivamente la atención recibida cada vez que hemos tenido alguna duda, las personas que nos han atendido han sido rápidas y eficientes.



Sólo como propuesta de mejora, y puesto que Anova como empresa desarrolla cursos en nuevas tecnologías a través de plataformas e-learning, quizás desarrollar un curso con esta metodología pueda darle un valor diferencial a la formación de Qualiteasy.

### ¿Por qué optaron por adquirir la licencia del producto en lugar del alquiler de la misma en modelo ASP?

Por un tema informático teníamos algún problema con el alquiler de la aplicación.

## Beneficios

### ¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de Calidad?

La estandarización de nuestros servicios y procesos ha supuesto una mejora en la eficacia de la organización, lo cual ha repercutido directamente en la confianza de nuestros clientes.

La implantación de un sistema de calidad es una forma de conocer la empresa, saber el punto desde el que se parte para saber qué es lo que se desea alcanzar, base de toda organización, conocer los objetivos y si se consiguen o no y por qué.

Implantar un sistema de calidad es implantar un espíritu de mejora continua entre todos los miembros de una empresa.

Además no hay que olvidar que la certificación ha supuesto una condición necesaria para poder competir con garantías en el mercado tanto nacional como internacional.

### ¿Cree que actualmente es posible llevar a cabo una implantación de un sistema de calidad sin herramientas TIC?

Sí es posible, aunque evidentemente un software te facilita su gestión.

Cuanto más automatizado esté todo menos errores se producen y por lo tanto más fiable es el sistema.

### ¿Qué otras acciones complementarias realizan para ser percibidos por el cliente como una organización que apuesta por la calidad?

En los últimos años hemos sido testigos de los numerosos cambios que han tenido lugar en la empresa. Lo que jamás ha cambiado es nuestro compromiso de mantener unos altos niveles de **excelencia ética**.

En Anova IT Consulting fomentamos la **innovación** y la competitividad en todas las áreas de la empresa, propiciando la

## La Visión del Consultor

Nuestra empresa de consultoría estratégica Euroenergías Empresariales, SL, fue contratada en el año 2008 para desarrollar un proyecto que tenía un objetivo ambicioso: implementar y obtener la certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y el reconocimiento + 200 puntos del sello de excelencia EFQM "Compromiso hacia la Excelencia Europea", y, además, lograr estos objetivos en un tiempo record que no superase los 5 meses.

La primera actividad realizada por el equipo de consultoría fue el de realizar un diagnóstico previo que nos aportase información sobre la situación de partida de Anova IT Consulting en relación al funcionamiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad e identificase los principales "riesgos" del proyecto. De cara a asegurar que el proyecto concluyera en los plazos asignados, y que el proceso de implementación permitiera abordar todos los puntos que las normas establecen, consideramos de vital importancia dos aspectos claves:

1. Introducir Qualiteasy como herramienta de gestión del sistema de calidad: De esta forma, logramos gestionar el acceso a la documentación del sistema de gestión desde el primer momento, aseguramos el acceso de todo el personal y facilitamos la operatividad de diversos procesos asociados a la mejora continua.
2. Fijar un calendario de reuniones de consultoría presencial y en modo on line a partir del acceso de nuestro equipo consultor a Qualiteasy: A diferencia de un proyecto únicamente presencial, la posibilidad de interactuar entre cliente y consultor a través de una herramienta on line de este tipo permite reducir notablemente el tiempo de implementación y los costes del proyecto asociados a la presencia del equipo consultor en las instalaciones de la empresa cliente.

Una vez transcurridos cuatro años desde la finalización del proyecto, Euroenergías Empresariales, SL sigue colaborando todos los años con Anova IT Consulting para la realización de las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad y la asistencia técnica de cara a la preparación y registros de las actividades de autoevaluación.

**Luciano Gómez**  
Director



creación y difusión del conocimiento, fundamentales para conseguir nuestra meta que no es otra que la **eficiencia**, buscando las mejores aplicaciones a la tecnología.

En el año 2009 el Club de Excelencia en Gestión (Representante del Modelo EFQM en España) otorga el Sello de Compromiso hacia la **Excelencia Europea** por su sistema de Gestión a Anova IT Consulting, y recientemente ha sido galardonada con el **Distintivo de Igualdad** en la Empresa que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, reconocimiento que concede a aquellas empresas que destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores.

Por último... **Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su organización**

#### En relación con la herramienta:

Fundamentalmente nos ayuda como gestor documental, pudiendo tener un control riguroso sobre las diferentes versiones de los documentos de la organización.

La posibilidad de que las encuestas se realicen a través de Qualiteasy de forma anónima nos ha permitido llegar a todos los trabajadores/as de la empresa, y aumentar así el grado de participación, haciendo más fiables los datos que se obtienen.

Ha potenciado la comunicación interna con los compañeros de otras sedes, que antes al no poder acceder al servidor central desde el cliente no podía acceder a documentos internos, y además pueden reportar quejas y/o sugerencias de forma totalmente anónima.

#### En relación a la implantación del sistema de calidad:

Nos ha permitido llegar a las necesidades de nuestros clientes, profundizar sobre ellas y mejorar su grado de satisfacción. Esto repercute directamente sobre los resultados y beneficios de la empresa.

**Sonia Alises Castilla**  
Directora de RRHH y Calidad  
Tel. (+34) 91 830 59 77  
Móvil. (+34) 647 232 125



**Anova IT Consulting, S.L**  
[www.anovagroup.es](http://www.anovagroup.es)

