

20 años de logros

Algunos de nuestros proyectos a lo larga de dos décadas



CFE – CENACE (Centro Nacional de Control de Energía)

Formación de facilitadores en los 8 Centros de Control de Energía de México (Puebla, Mexicali, Hermosillo, Gómez Palacio, Monterrey, Guadalajara, D.F., Mérida).

Duración: 1993

Objetivos

Desarrollar facilitadores de proyectos de mejora.

Servicios proporcionados:

Capacitación, formación y desarrollo para mandos medios y directivos.

Resultados

Formación a facilitadores, mandos medios y directivos en conducción de equipos de trabajo, administración de calidad, control de procesos, control estadístico de procesos, calidad en el servicio, liderazgo.



Grupo ADO

Desarrollo de una cultura de trabajo en equipo y solución de problemas en la región que abarca desde Coatzacoalcos, Veracruz, hasta Chetumal, Quintana Roo.

Duración: 2005 a 2010

Objetivos:

Desarrollo de una cultura de trabajo en equipo, para generar ahorros y mejora en la satisfacción del cliente en todas las áreas de operación de la empresa.

Servicios proporcionados:

Fomento del pensamiento de calidad y mejora continua en el personal y gerencias.

Asesoría para la implementación de proyectos de mejora e innovación (logrando varios ganadores del concurso regional y nacional).

Resultados:

Incremento en la seguridad de los viajes.

Mejora en los niveles de confort del pasajero.

Disminución del número de viajes interrumpidos por fallos (impactando en satisfacción del pasajero y en costos).

Incremento de la puntualidad en salidas.

Reducción de costos de refacciones.

Incremento de la recaudación a bordo de las líneas de servicio intermedio.

Disminución en los costos de consumibles y material administrativo.

Manejo de indicadores y mejora en la toma de decisiones en los mandos medios.

Disminución en el tiempo de solución de problemas e incremento de la eficiencia y resultados.

Control de los procesos.



Grupo Industrial PROCON

Implementación de sistema de calidad Total en Plantas de producción

Duración: 1997-2008

Objetivos:

Implementar un sistema de administración por calidad enfocado al aumento de la productividad de las plantas a través de la participación del personal.

Servicios proporcionados:

Planeación Estratégica

Asesoría y seguimiento al Comité de calidad

Diseño e implementación de indicadores

Control estadístico de procesos

Programa de 5's en Plantas

Asesoría para implementar los proyectos con equipos de mejora (Logrando varios ganadores del concurso Regional y del Concurso Nacional).

Resultados:

Incremento de la productividad en las Plantas.

Disminuir la rotura de blocks en proceso, logrando el menor índice nacional.

Disminución de la rotura de viguetas en proceso.

Disminuir de tiempos y recurrencia de paros de maquinaria.

Incrementar la resistencia y calidad del block.

Control de variación en calidad de materia prima.

Establecimiento de la cultura organizacional de calidad y mejora continua.



Industria Salinera de Yucatán

Sistema de calidad total de Isysa

Duración: 2010 a la fecha

Objetivos:

Implantar un modelo de calidad que logre reducción de costos, elevar la productividad, mejorar la calidad de los productos y eficientar los procesos de trabajo.

Servicios proporcionados:

Diagnóstico Organizacional

Definición de la Filosofía Organizacional y Planeación Estratégica

Definición y seguimiento de Indicadores Estratégicos

Asesoría y seguimiento a Comités de Calidad

Programa de 5's en Plantas

Diseño del Sistema de Reconocimientos

Asesoría para implementar los proyectos con equipos de mejora (Logrando varios ganadores del concurso Regional).

Resultados:

Incremento en la calidad de producto (Reducción del contenido de calcio, incremento en la pureza, reducción de los grumos en sal procesada, disminución de insolubles).

Disminución del desperdicio de producto terminado en áreas de envasado y de almacén.

Reducción del tiempo de paro por mantenimiento correctivo en ambas Plantas.

Incrementar la productividad del área de molinos.

Reducción del porcentaje de humedad en la sal cosechada

Mejora de procesos internos de surtimiento de materia prima y refacciones.

Creación de una cultura de calidad y mejora continua entre el personal.



Ford Motor Company y su red de distribuidores en todo México

Programa de desarrollo gerencial e incremento de satisfacción del cliente en los 132 distribuidores Ford de todo el país.

Duración: 1995 a 1998

Objetivos:

Definir y mejorar los estándares de satisfacción para los clientes.
Incrementar las capacidades y habilidades de los niveles gerenciales de toda la red de distribuidores.

Servicios proporcionados:

Definición de estándares de servicio.
Implementación de programas de mejora de estándares.
Implementación de sistema de intercambio de mejores prácticas.
Formación y desarrollo gerencial.

Resultados:

Definición de los estándares de servicio de todas las distribuidoras.
Incremento de más del 20% global en la satisfacción del cliente.
Manejo de indicadores visuales sobre estándares de satisfacción.
Mejora en procesos de operación, impactando en costos, tiempos y satisfacción del cliente.
Creación de una cultura de medición, mejora continua y orientación al cliente.



Bepensa Motriz

Balanced Scorecard

Duración: 2012 a la fecha

Objetivos

Fortalecer la orientación de la empresa hacia el cliente, a través de la definición de objetivos e iniciativas estratégicas, indicadores clave, y el desarrollo de proyectos de mejora .

Servicios proporcionados:

Planeación Estratégica.
Definición de indicadores clave.
Asesoría y seguimiento a comités de calidad.
Asesoría y seguimiento a equipos y proyectos de mejora.

Resultados

Desarrollo del plan estratégico y el cuadro de indicadores de las 13 unidades de negocio que conforman el grupo.
Seguimiento a los avances de las iniciativas estratégicas definidas en cada unidad de negocio.
Desarrollo de proyectos de mejora enfocados al incremento de la satisfacción del cliente, la reducción de costos y la mejora de los procesos.
municipios logrando el objetivo de acotar los ciclos.



Ayuntamiento de Mérida

Sistema de calidad total del Ayuntamiento de Mérida

Duración: 1995 a 2001 y 2004 a 2010

Objetivos:

Diseñar, impulsar, desarrollar y dar seguimiento a un modelo de calidad para el Ayuntamiento de Mérida, con el objeto ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía

Servicios proporcionados:

Definición de la filosofía institucional
Conformación de Comités de Calidad (Municipal y en cada Dirección)
Establecimiento y monitoreo del sistema de Indicadores para medición del desempeño.
Asesoría para implementar los proyectos con equipos de mejora (Logrando varios ganadores del concurso Regional y del Concurso Nacional).

Resultados

Reducción del tiempo de respuesta en atención de reportes relacionados con servicios públicos municipales (recolección de animales muertos y/o basura en vía pública, baches, alumbrado público, atención de quejas de recolección de basura domiciliaria, etc.).
Incremento en la cobertura y productividad de servicios públicos (barrido de avenidas y calles principales; poda y mantenimiento de áreas verdes en parques, jardines y camellones; limpieza de colonias y fraccionamientos; eficiencia del servicio de agua potable en comisarías; reducción del tiempo de limpieza del Paseo de Montejo después del Derrotero del Carnaval, etc.)

Mejoras en procesos internos (reducción de tiempo de localización de expedientes, reducción en el tiempo de reparación de vehículos en el taller interno, reducción de errores en estudios socioeconómicos, reducción de reportes improcedentes en Ayuntatel, disminución del tiempo de realización de diligencias de inspectores, reducción de la duplicidad de documentos en expedientes de desarrollo urbano, mejora en la eficiencia de captura de cédulas de población rezagadas, mejora en la puntualidad de la salida de las cuadrillas de Servicios Públicos Municipales, etc.).

Reducción de costos de operación a través de innovaciones y aumento de productividad en diversos procesos.

Mejora en el tiempo de respuesta en trámites (constancia de terminación de obra, dictamen para licencia de construcción, solicitudes para proyectos productivos, solicitudes al departamento de Promoción y Asignación de Obra, etc.)

Reducción de la morosidad del impuesto predial.

Creación de una cultura de trabajo en equipo, solución de problemas y mejora continua.

Conformación del Grupo G-10 integrado por 10 municipios del país con alta calidad de vida (Aguascalientes, Chihuahua, Colima, Culiacán, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Querétaro y San Luis Potosí) para servir como espacio de intercambio de casos de éxito en la administración pública municipal y compartir información de indicadores clave de gestión y de resultados a fin de acortar los ciclos de aprendizaje de las administraciones municipales y contribuir a elevar la calidad de vida de la población de las ciudades involucradas en el proyecto.



Concurso Regional de Círculos de Control de Calidad y Trabajo en Equipo

Edición Sureste

205

Proyectos presentados

13

Participantes por año

16

Ganadores del nacional

Objetivos

Compartir y reconocer experiencias exitosas en la implantación de estrategias y metodologías de trabajo en equipo y control de calidad.

Organizaciones que han participado:

Ayuntamiento de Mérida, Grupo ADO, Bepensa Bebidas, Grupo Industrial Procon, Ford Montejo, Grupo Promotora Residencial, Industria Salinera de Yucatán, Grupo Modelo, IASSA, Banco Bital, Grupo Megamedia, Instituto Creativate para el Desarrollo, Megaempak, CFE, Agrofase, Gruma, Campi, Hotel Holiday Inn, Plastherm, Grupo Byte, ABC Cancún, Servicios Turísticos de Campeche, Grupo Industrial Primex, IMSS.

Organizaciones ganadoras del Concurso Nacional

Ayuntamiento de Mérida, Bepensa Bebidas, Grupo Industrial Procon, Grupo ADO, Banco BITAL.