

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

En este mundo digital, las empresas enfrentan el desafío de transformar su modelo de negocio para ser más ágiles, eficientes, gestionar mejor sus riesgos y mejorar su calidad.

Autor



Abilio Tinoco Leon

Business
Transformation
Consultant

Contenido

- Resumen
- Espejo digital
- Porque un espejo digital para la gestión de calidad
- Modelo de excelencia en la gestión
- Panorama de un espejo digital para la gestión de calidad
- Plataforma para construir un espejo digital para la gestión de calidad
- Conclusiones
- Referencias

Resumen

Las empresas están experimentando alguna transformación empresarial/digital, en respuesta a los requerimientos de sus clientes, a las nuevas disposiciones legales, a las nuevas reglas del mercado y a las oportunidades de las nuevas tecnologías, ante este escenario como garantizar la calidad de sus productos y servicios. Este documento tiene el propósito de presentar “El Espejo Digital para la Gestión de Calidad - EDGC” para enfrentar este desafío, construido haciendo uso de la Plataforma ARIS.

Espejo digital

El Espejo Digital (Digital Twin) es una representación de activos físicos. Esta combinación de mundos virtuales y físicos permite a las empresas gestionar de manera eficiente las interdependencias e interrelaciones críticas entre personas, procesos y TIs. [SAG, 2018]

El concepto de un El Espejo Digital de la Organización, tiene el mismo potencial disruptivo para crear visibilidad, brindar conciencia situacional y respaldar mejores decisiones empresariales. Gartner Group.

Porque un espejo digital para la gestión de calidad

¡La reputación de su empresa es tan bueno como la calidad de sus productos y servicios! La gestión de la calidad desempeña un papel fundamental para garantizar la coherencia, la seguridad y la preparación para responder a los requerimientos del mercado. Debido a que las empresas están experimentando alguna transformación empresarial/digital que afecta a sus operaciones, las

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

herramientas y las tecnologías antiguas ya no son suficientes para una transformación empresarial/digital efectiva.

El Espejo Digital para la Gestión de Calidad crea una imagen reflejada de sus procesos y activos de negocio de extremo a extremo (tanto físicos como digitales). Provee una visión coherente de todas las interdependencias relacionadas con la Gestión de Calidad, para ver lo que está sucediendo en su negocio e identificar los cambios necesarios para el futuro.

El Espejo Digital para la Gestión de Calidad, puede:

- Establecer la posesión de calidad en la organización para impulsar la calidad en todos los dominios.
- Diseñar los mejores procesos de su clase.
- Identificar acciones de negocio que requieren un control de calidad más profundo.
- Equilibrar entre diversificación y estandarización.
- Mantener disponible las actualizaciones de la información y los documentos (como los procedimientos operativos estandarizados) para todos los interesados. [SAG, 2018]

Modelo de excelencia en la gestión

El Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG ha sido diseñado para llevar auto evaluación, premiación y retroalimentación.

El MEG tiene como rol fortalecer la competitividad:

- Ayudar a comprender y gestionar una organización de manera sistémica.
- Contribuir a mejorar el desempeño y los resultados.
- Facilitar la comparación y el intercambio de mejores prácticas.

El MEG tiene siete criterios para la gestión y desempeño de una organización: Liderazgo, Estrategia, Clientes, Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento, Personal, Operaciones y Resultados

Las características del MEG son las siguientes:

- Orientado a resultados. Resultados desde la vista externa (clientes), interna (procesos) y futura (desarrollo de la organización). Resultados orientados a las áreas claves: Productos y procesos, Cliente, Personal, Liderazgo y gobierno organizacional y Financiero y mercado
- Criterios adaptables. Adaptabilidad de los procedimientos y la estructura organizacional. Adaptabilidad en el entendimiento, la comunicación, el compartir, el alineamiento y la integración.
- Perspectiva de sistema. Para lograr el alineamiento de los indicadores de los procesos y objetivos de la organización. Para responder efectivamente a los cambios a través de la mejora. La mejora tiene cuatro etapas: Planificación (Enfoque), Ejecución (Despliegue), Evaluación (Aprendizaje) y Revisión (Integración)

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

- Diagnostico basado en metas. Orientados al desempeño para identificar oportunidades de mejora en todos los criterios. [CGC, 2019]

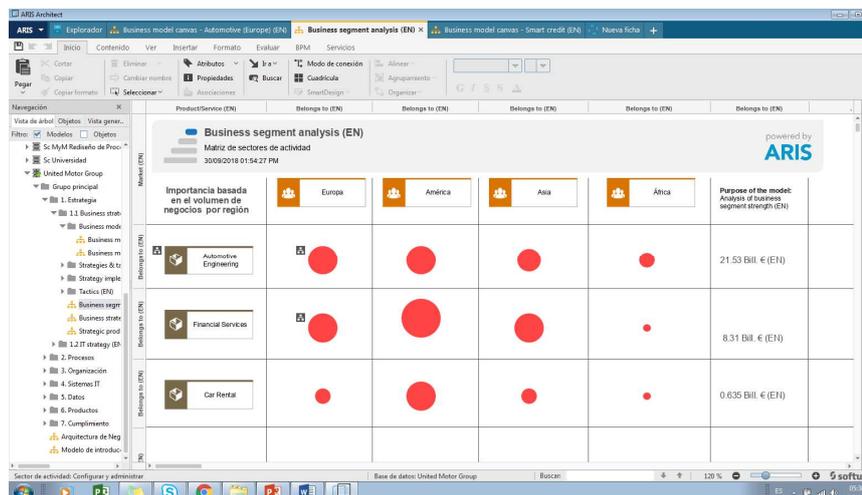
Panorama de un espejo digital para la gestión de calidad

La construcción de un espejo digital para la gestión de calidad basado en el MEG y con el soporte de ARIS presenta el siguiente panorama.

Enfoque

Matriz de segmentos de mercado

Análisis de segmentos de mercado.



Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Modelo de negocio

Captura, creación y entrega de valor.

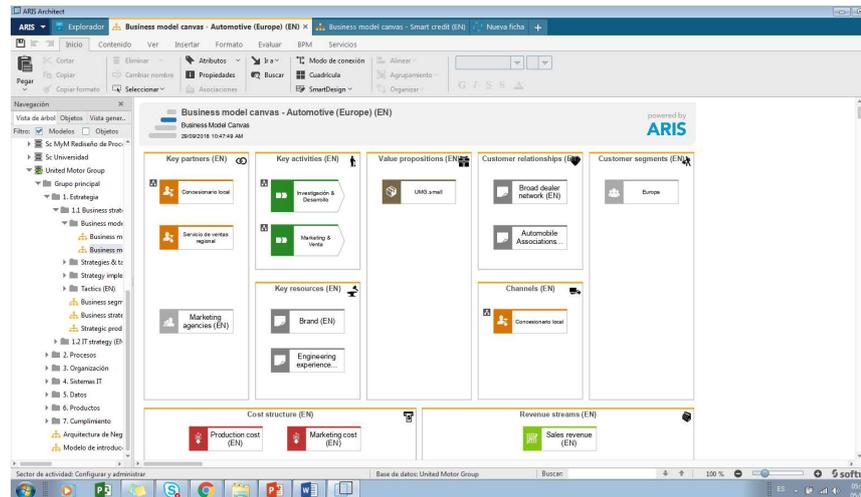
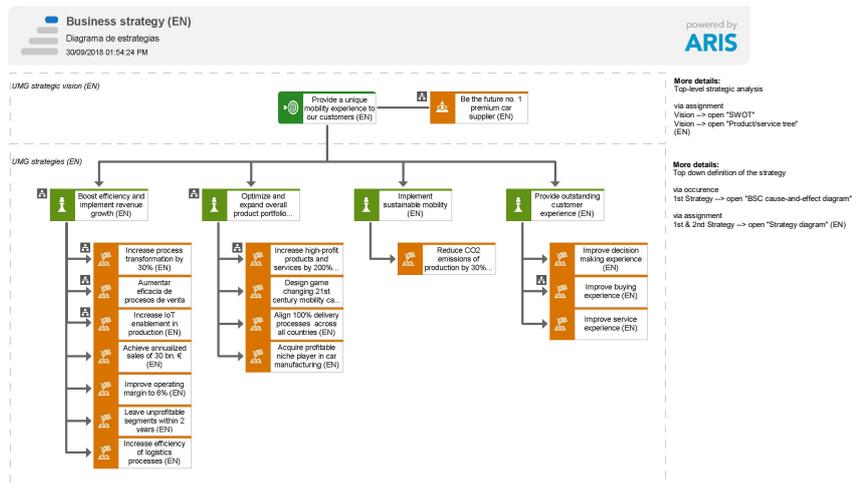


Diagrama de estrategias

Alineamiento de la misión, visión y las estrategias.



Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Mapa estratégico

Alineamiento de la estrategia, objetivos en las perspectivas de finanzas, cliente, procesos, crecimiento y desarrollo.

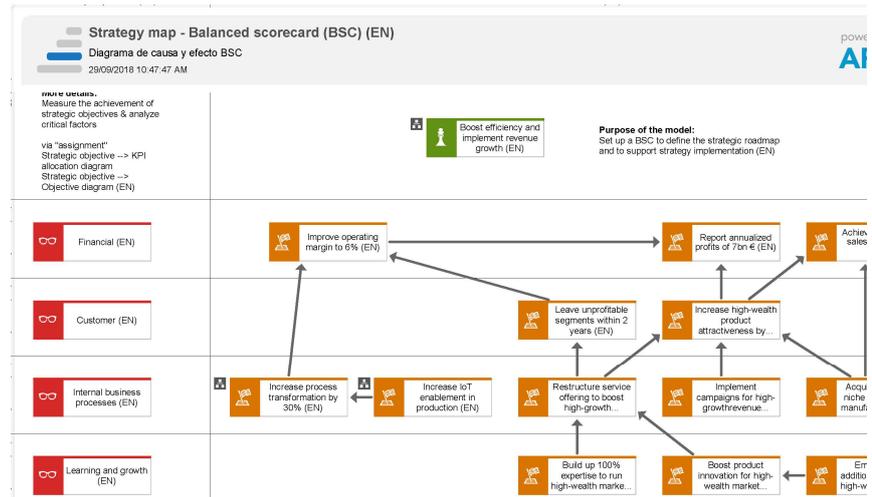
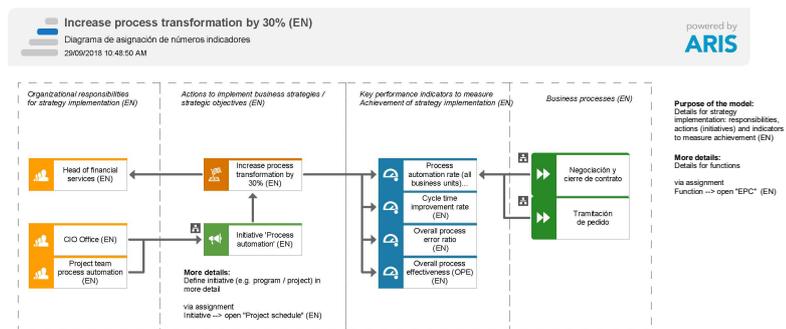


Diagrama de asignación de números indicadores

Alineamiento de los responsables, objetivos, iniciativas, indicadores y procesos.

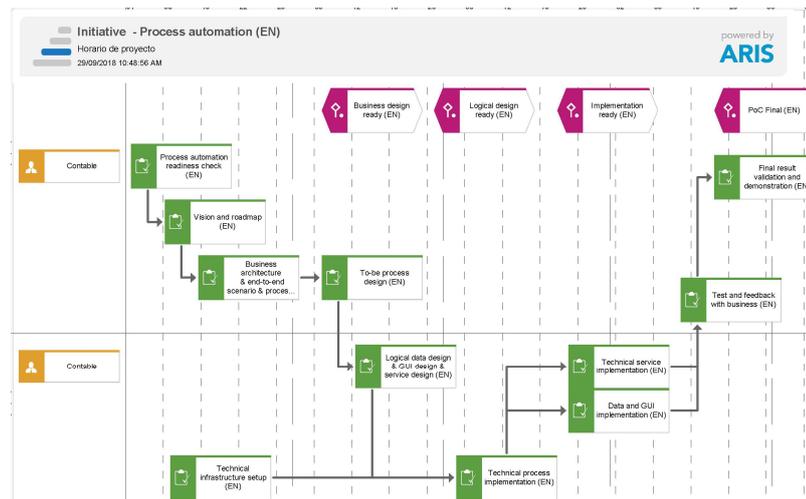


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Hoja de ruta

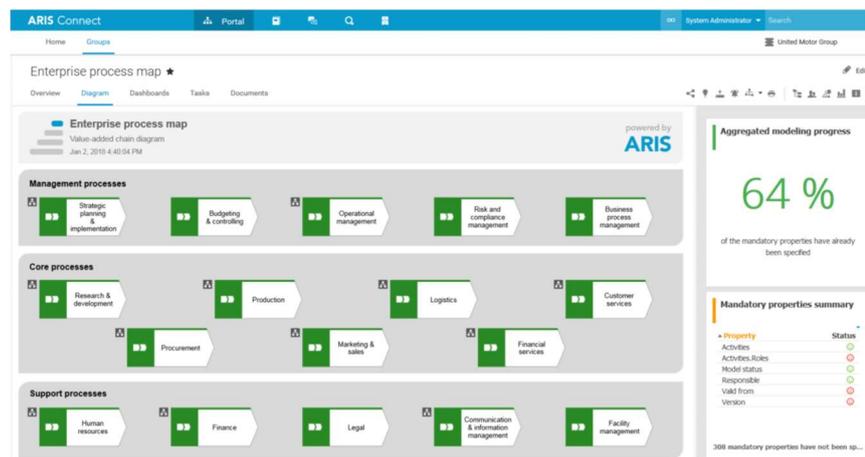
Conducción para la ejecución de las iniciativas.



Procesos

Mapa de procesos

Capacidades y creación de valor para el mercado.

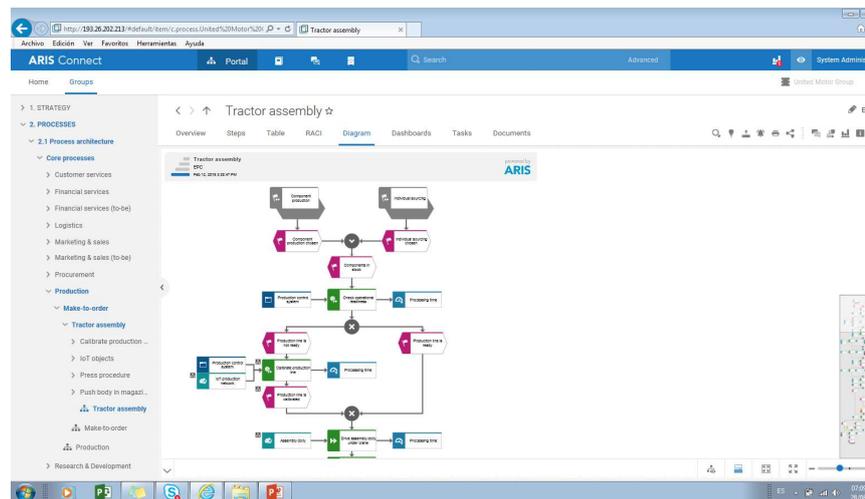


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Diseño de proceso

Alineado a los objetivos del negocio y a las expectativas del cliente.

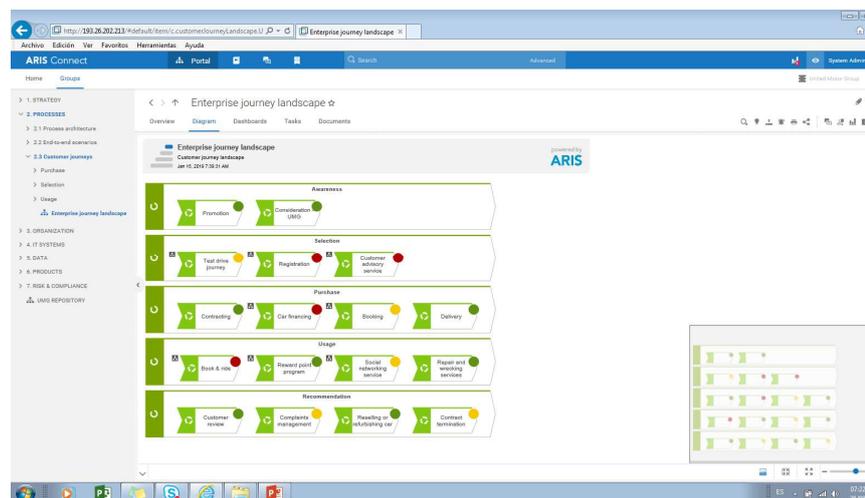


Cliente

Mapeo del recorrido del cliente para mejorar la experiencia del cliente.

Panorama de recorrido del cliente

Recorrido del cliente en cada una de las etapas.

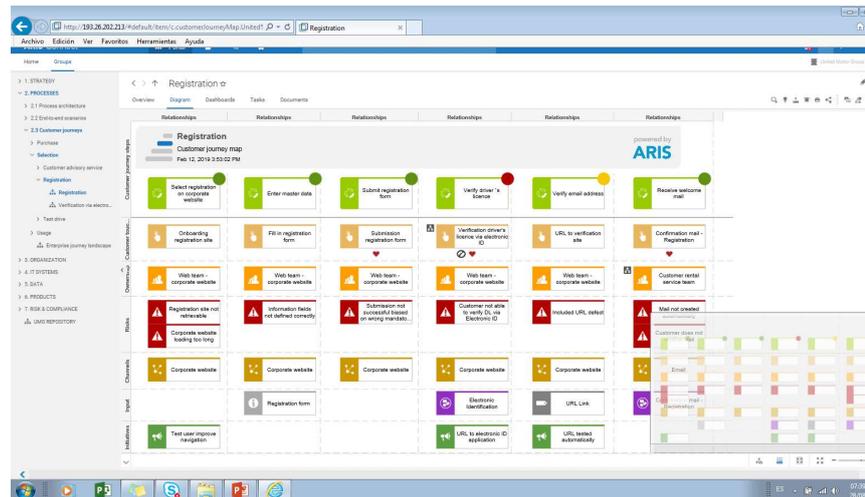


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Mapa de recorrido del cliente

Pasos del recorrido del cliente y el impacto en la experiencia cliente.

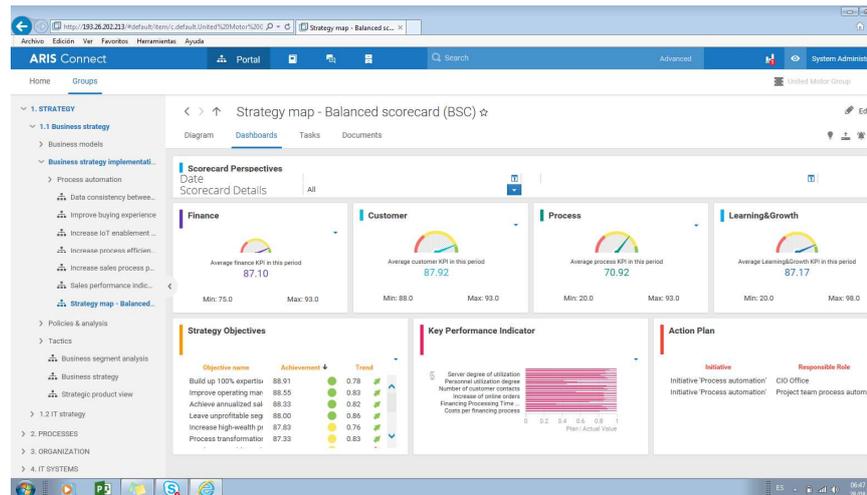


Aprendizaje

Tableros de control para tomar decisiones basadas en hechos.

Indicadores del logro de los objetivos

Logro de los objetivos en las perspectivas de finanzas, cliente, procesos y crecimiento y desarrollo.

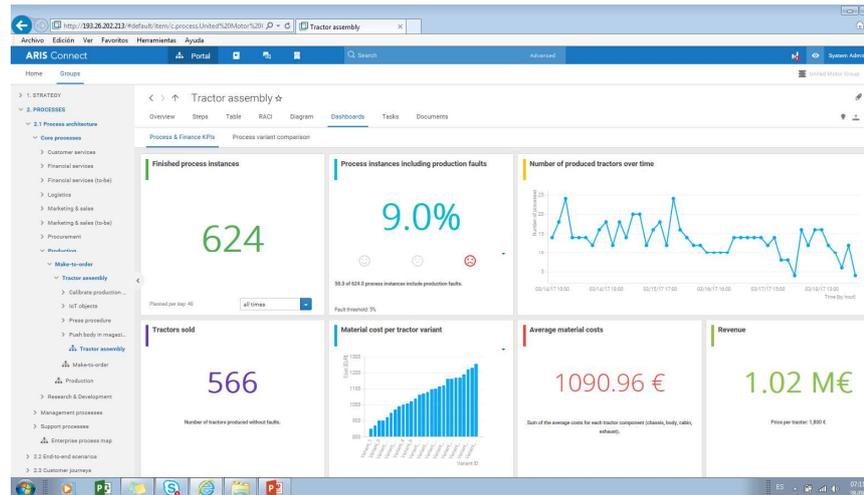


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

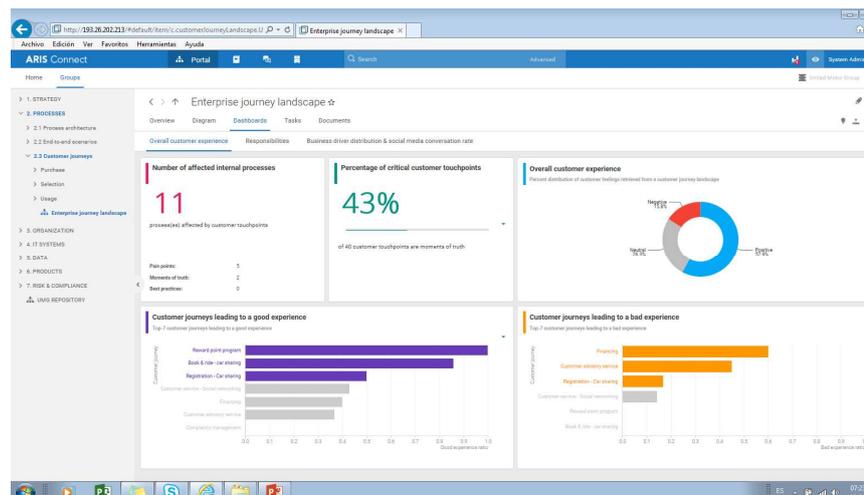
Indicadores de desempeño y resultados de un proceso

Cantidad de instancias del proceso, porcentaje de instancias con falladas, producción en el tiempo, costo del material e ingresos.



Indicadores de experiencia del cliente

Cantidad de procesos que tienen puntos de contacto, porcentaje de puntos de contacto críticos, experiencia del cliente, recorrido del cliente con buena experiencia y recorrido del cliente con mala experiencia.

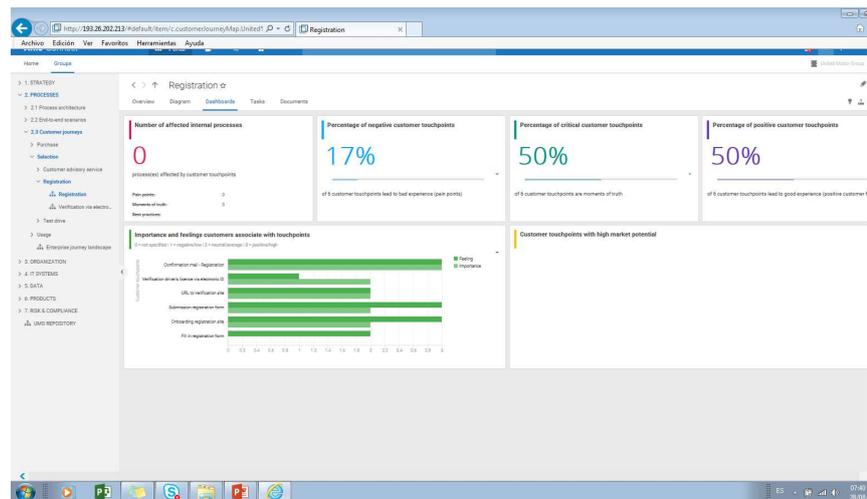


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

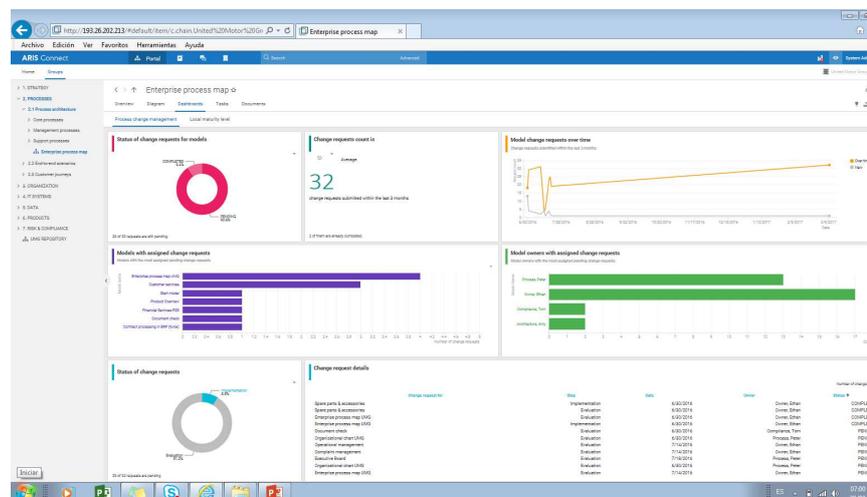
Indicadores de puntos de contacto del cliente

Cantidad de procesos afectados, porcentaje de puntos de contacto negativos, porcentaje de puntos de contactos críticos, porcentaje de puntos de contacto positivos e importancia y sentimiento en los puntos de contacto.



Indicadores de gestión del cambio de procesos de negocio

Porcentaje del estado de cambios requeridos, cantidad de requerimientos de cambio, cambios requeridos en el tiempo, cantidad de requerimientos de cambio por proceso y cantidad de requerimientos de cambio por dueño del proceso.



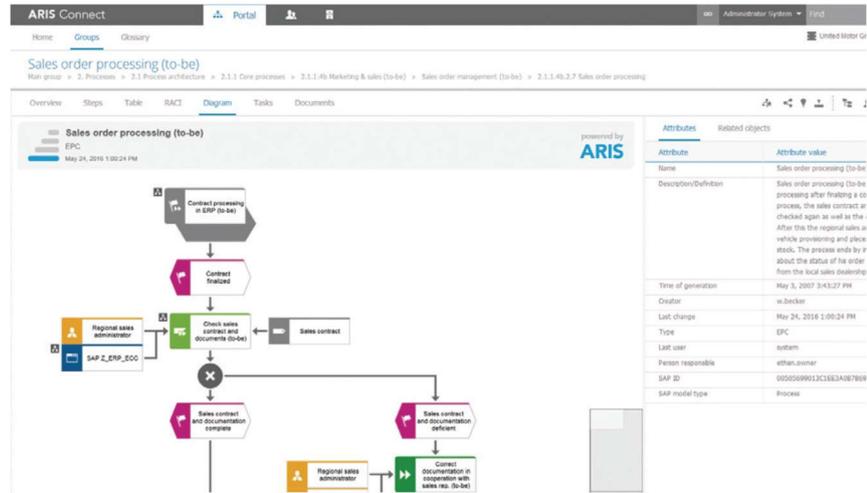
Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Despliegue

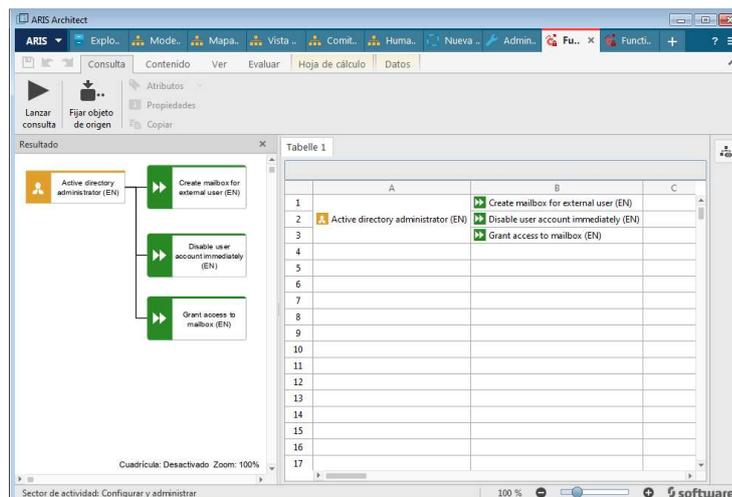
Publicación

Publicación a través de un portal web información acerca de la misión, visión, estrategias, objetivos, procesos, organización y TI de manera confiable, rápida y flexible.



Reporte

Análisis ad hoc del contenido del repositorio (información y documentos de la misión, visión, estrategias, objetivos, procesos, organización y TI). Por ejemplo, creación de manuales de procesos, reporte de funciones para un puesto específico, etc.

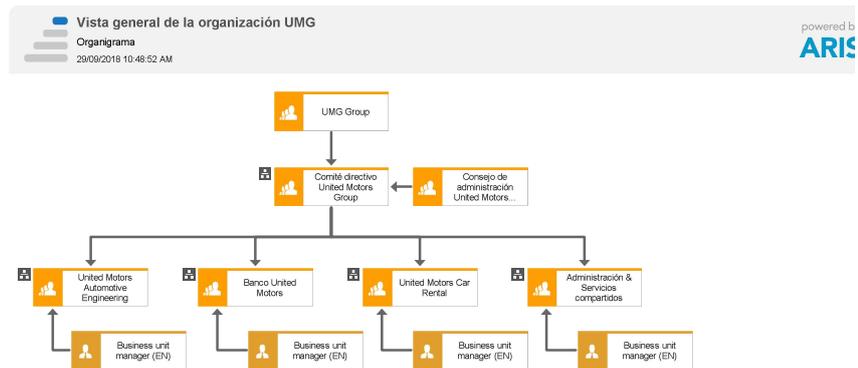


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Estructura de la organización

Unidades organizativas, puestos, roles y personas

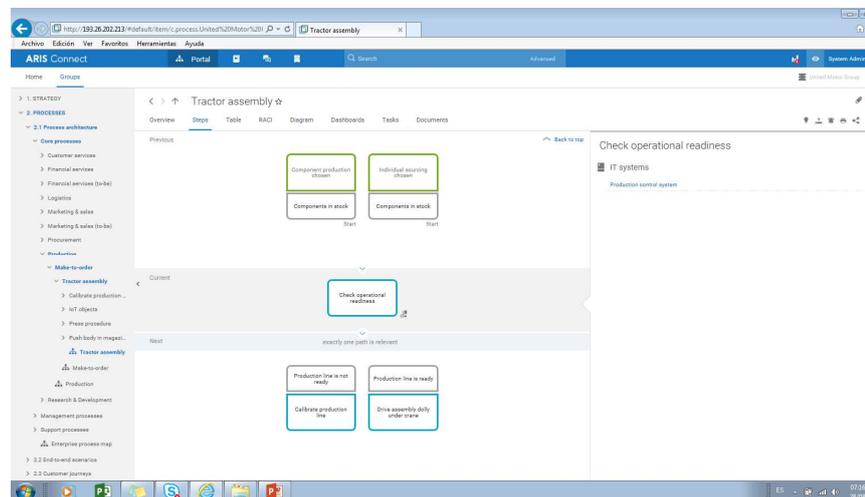


Integración

Mejora del proceso para la excelencia de los procesos

Intuición

Beneficiarse del conocimiento del negocio, involucrando a toda la empresa (con o sin conocimiento en diseño de procesos) en la mejora de procesos.

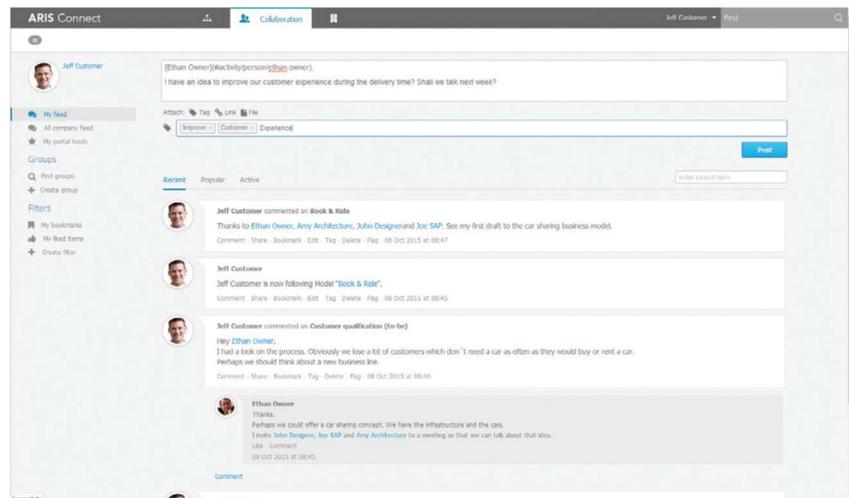


Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Colaboración

Beneficiarse de la sabiduría de la multitud, involucrando a los involucrados, en cualquier lugar y en cualquier momento.



Impulsores de un espejo digital para la gestión de calidad

Los impulsores de un espejo digital para la gestión de calidad:

- Sistema de gestión empresarial.
- Excelencia en la gestión de calidad.
- Modelo de Excelencia en la Gestión.

Plataforma para construir un espejo digital para la gestión de calidad

El Espejo Digital para la Gestión de Calidad construido con La Plataforma ARIS de Software AG, ayuda a:

- Establecer un sistema de gestión de calidad estandarizado y centralizado, para impulsar una calidad excelente en todas las sucursales y regiones de la empresa.
- Gobernar, comunicar y mejorar los procesos con la colaboración de los involucrados (expertos o no en gestión de procesos) para la excelencia de los procesos.
- Mejorar la satisfacción del cliente a través de la transformación de los puntos de contacto de los procesos.
- Crear hojas de ruta para mejorar de líneas de negocio, procesos de negocio y políticas de negocio.
- Identificar acciones para un mejor control de calidad.
- Equilibrar entre la diversificación y estandarización.

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

- Mantener disponible la información de los procesos en tiempo real para su ejecución y evaluación de su desempeño.
- Realizar las buenas prácticas del Modelo de Excelencia en la Gestión. [SAG, 2018]

Conclusiones

- Un EDGC provee la información acerca del sistema de gestión de calidad en una sola fuente, con el propósito impulsar la calidad en toda la empresa.
- Un EDGC permite diseñar los mejores procesos de su clase, desde una perspectiva interna y del cliente, con el propósito de alcanzar los objetivos de negocio y mejorar la experiencia del cliente respectivamente.
- Un EDGC mantiene disponible la información acerca de la misión, visión, estrategias, objetivos, procesos, organización, TI, etc. alineada y actualizada en tiempo real a todos los involucrados en la gestión de calidad.
- Un EDGC permite identificar acciones/iniciativas/medidas de negocio a partir de los tableros de control actualizados en tiempo real.
- Un EDGC permite mejorar los procesos involucrando a todos los miembros de la empresa (con o sin conocimiento en diseño de procesos) independientemente del momento y el lugar donde se encuentra.
- La transformación empresarial impulsada por la calidad requiere de un EDGC.
- Un EDGC permite equilibrar la estandarización y la flexibilidad.
- Un EDGC puede construirse con la plataforma ARIS de Software AG.

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Referencias

- [Kerremans, 2017] 12 Powerful Use Cases for Creating a Digital Twin of Your Organization, Marc Kerremans. Gartner 2017.
- [SAG, 2018] Balance standardization and flexibility with your quality management digital twin. Software AG 2018.
- [SAG, 2016] Enterprise Management Systems, In a digital world, your management system must be (come) digital!
- [SAG, 2019] From strategy to everyone, The 9 Essential Elements For Total Business Transformation. SAG_ARIS_EMS_e-Book_April19.
- [CGC, 2019] Modelo de Excelencia en la Gestión, Premio Nacional a la Calidad, Comité de Gestión de Calidad - CGC, Bases 2019.

Espejo Digital de la Gestión de Calidad

Para una calidad excelente

Construya su Espejo Digital para la Gestión de Calidad

DBC-T tiene un equipo experimentado en la construcción del Espejo Digital Empresarial para el sector Público y Privado, hacemos uso de las buenas prácticas Gestión de la Calidad y la Plataforma ARIS de Software AG.

Proveemos la Plataforma ARIS de  software^{AG} AG, empresa reconocida como líder mundial por los analistas top de la industria.

Contáctenos

 (511) 748 1634

 (51) 983 046 646

 sales@dbc-t.com

 www.dbc-t.com.pe

Acerca de DBC-T

DBC-T provee soluciones para la excelencia de negocio digital. DBC-T tiene más de 15 años transformando las empresas con el propósito de mejorar la satisfacción de sus clientes y de sus accionistas.