





28° Foro Nacional de Equipos de Trabajo
Trabajo en Equipo Para un Lenguaje Común en México

18 de Octubre de 2017

Cómo gestionar sistemas de mejora continua en esquemas con rotación de actividades y tiempos.

Ing. Alfonso Barrenechea, MSIE
Director Qualfon University
Atlanta, USA



El Éxito en Mejora Continua!



Agenda

- 1. Introducción de Qualfon**
- 2. Mejora Continua como “Modus Vivendi”**
- 3. Diferencia entre “producto” y “servicio” cara a MC**
- 4. Ambiente de Multi-Planta**
- 5. Preguntas**



Introducción de Qualfon



Be the **best BPO**, Make people's *lives better.*



U.S.A

- Fort Collins, CO
- Harlingen, TX
- San Antonio, TX
- Hayden, ID
- Idaho Falls, ID
- Liberty Lake, WA
- Coeur d'Alene, ID
- Orangeburg, SC
- West Chester, PA
- Johnstown, PA



Mexico

- Mexico City



Guyana

- Campus Guyana
Building 1& 2
- Guyana East



India



Philippines

- Cebu
- Dumaguete
- Manila







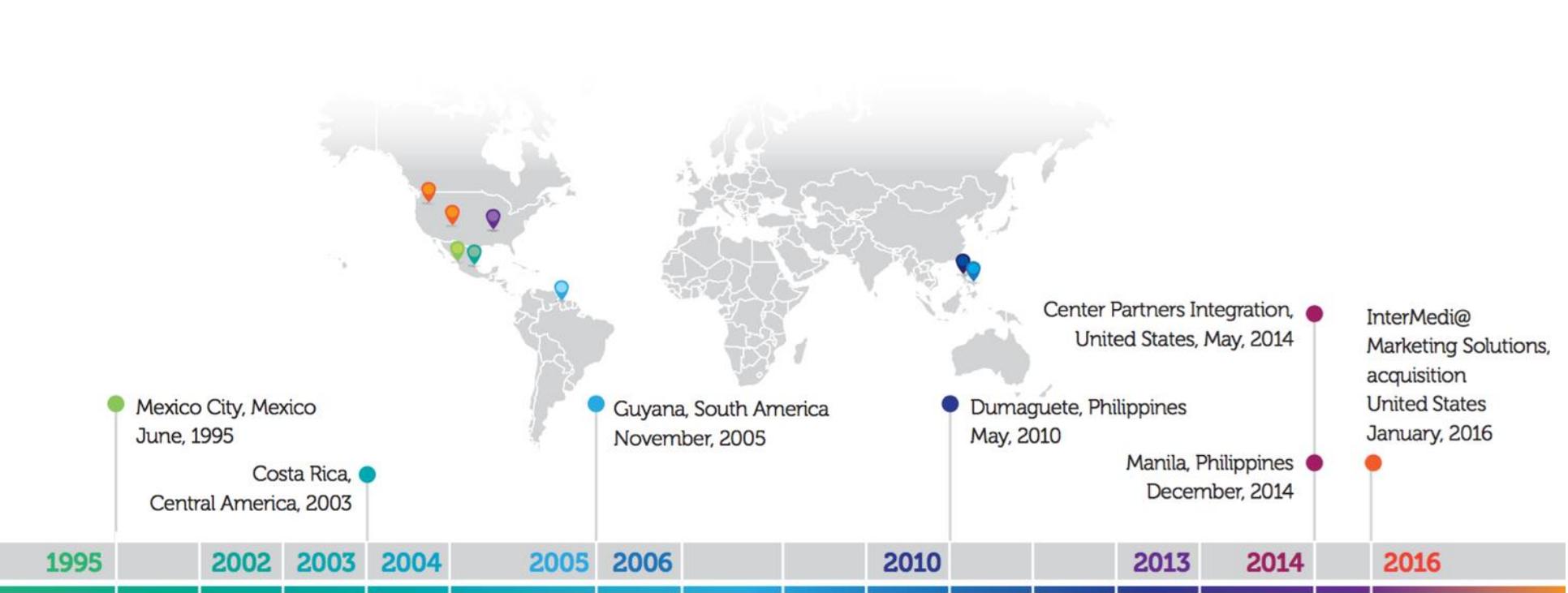
QUALFON

Be the **best BPO**. Make people's *lives better.*



1 9 9 5





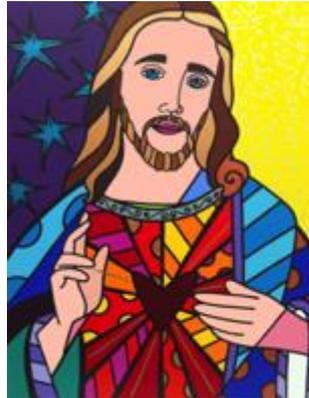


Una Fundación Sólida



Qualfon, empresa consagrada al Sagrado Corazón de Jesús

Qualfon esta consagrada al Sagrado Corazón de Jesús, con la intercesión de la Virgen de Guadalupe y bajo la protección de San Miguel.



OUR MISSION, OUR REASON



Be the **best BPO.**
Make people's
lives better.

***“Ser el mejor BPO.
Mejorar la vida de
la gente.”***



OUR MISSION, OUR REASON

Mission

Help as many people as possible pursue their **total vocation** as individuals and as members of society by creating an ever growing number of **job opportunities** as we strive to become the **outsourcer of choice** for our clients.



Ayudar a la mayor cantidad de gente posible a alcanzar su vocación total como individuos miembros de la sociedad creando sin parar oportunidades de trabajo a medida que luchamos por ser el mejor “outsourcer” para nuestros clientes.

La Misión de Qualfon es un Círculo Virtuoso...

MEJORES VIDAS



MEJOR NEGOCIO

GENTE MAS FELIZ



STRIDES – Los 7 valores de Qualfon

Animo

ENCOURAGEMENT

**Trabajo en
Equipo**

TEAMWORK

DIGNITY **Dignidad**

Resultados

RESULTS

INTEGRITY **Integridad**

SERVICE

Servicio



Líderes de Misión



MENTOR

GERENTE

MENSAJERO



OUR FOUR *Agreements* TO BECOME

Results make a difference. Results drive our Commitment to be the Best BPO. Results inspire and ignite a winning culture at Qualfon.

They are agreements we make as individuals and as an organizations. They are agreements we make with ourselves, with our partners and with our clients.

Los 4 contratos:

1. Cumplir los Compromisos
2. Agregar Valor
3. Actuar con Rapidez
4. Gastar Inteligentemente

Keep-Commitments@Qualfon

We are committed to following through on our promises.

Use the Qualfon Operating Model



Commit with an action plan and follow through



Start and end meetings on time. Be efficient in the course of the meetings.



Learn from your mistakes and be accountable for not repeating them.



Meet your deadlines.



Add-Value@Qualfon

We are committed to find better ways to serve our clients and colleagues.

Close the gaps you are responsible for.



Meet or exceed client KPIs. Missing is not a success!



Know your client's business as well as they do – or better.



Peel the onion. Don't know just what is needed but, why it is needed.



Help others get better at what they do.



Move-Fast@Qualfon

We are committed to action and accomplishing our goals.

SLA's aren't just for operations.



Respond to client needs faster than any competitor.



Respond just as quickly when a colleague has a need.



Never put off until tomorrow what we can do today.



If you have a vendor that can't move as fast as you need them to, find a different vendor.



Spend-wisely@Qualfon

We are committed to remain financially healthy for the sake of growing our business, and improving the lives of our employees, their families and the communities in which we work.

Make your numbers.



Wasting time – especially other people's time – is wasting money.



Always ask. "Do I really need this?"



Force your vendors and suppliers to compete for your business just as we do for the business of our clients.



Avoid waste in all we do.





Learn@Work

Qualfon Education

To seek each
person's
integral
development...



 *GuyanaSite III*

LEARN

while you work

Qualfon Offers the Opportunity to Earn an Accredited High School Diploma, an Accredited Micro Degree™, Specialty Programs and a Certified MBA

(In partnership with Sacre Coeur University, Switzerland.)

Qualfon Continuum



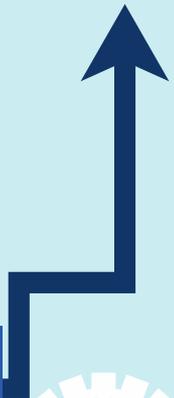
Agente



**Supervisor
Gerente**



Ejecutivo



Dos Grandes Pilares...



**HIGHER
EDUCATION**



**QUALFON
UNIVERSITY**



El Equipo de Qualfon University

- ✓ Matt Carleton
- ✓ John Choi
- ✓ Jeremy Lunnen
- ✓ Alvaro Perezalonso
- ✓ Scott Orchard
- ✓ Jose Luis Calderon
- ✓ Alonso Portilla

- ✓ Mariela Paredes
- ✓ Mejico Armando Pavon



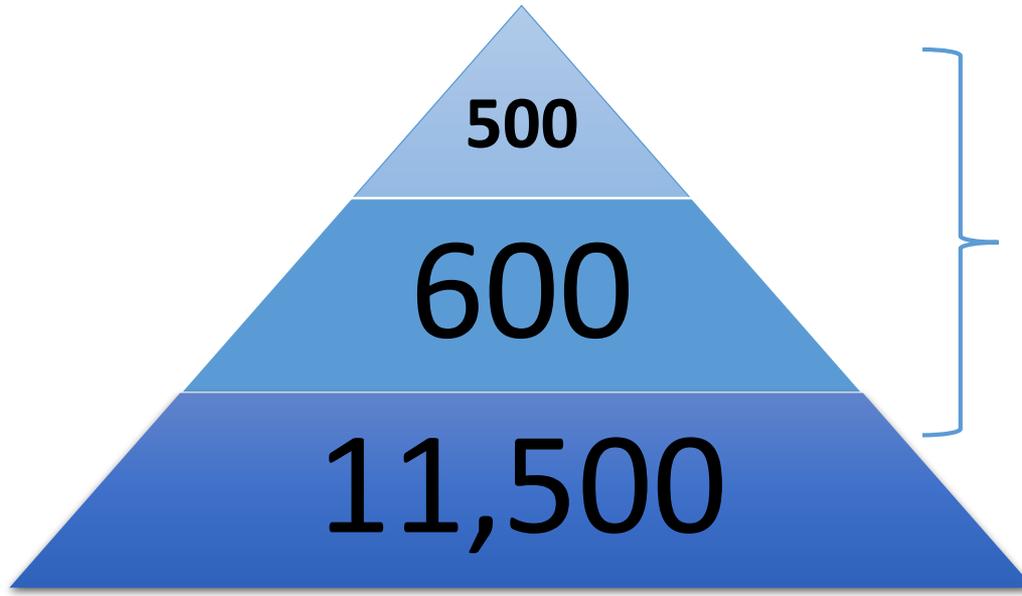
- ✓ Danny Seegobin
- ✓ Debra Gibbs
- ✓ Youliette B.
- ✓ Kenneth Bazil

- ✓ Aimee Sibul
- ✓ Monnesa Sumalinog
- ✓ Melody Luna

- ✓ Mylz Fe Estepa
- ✓ Sarah Jane Labrador
- ✓ Daisy Corocoto

- ✓ Manuel Alcobendas

Los Mayores de la Familia Liderean...



1,300+
Cinturones
Verdes



Agenda

1. Introducción

2. Mejora Continua como “Modus Vivendi”

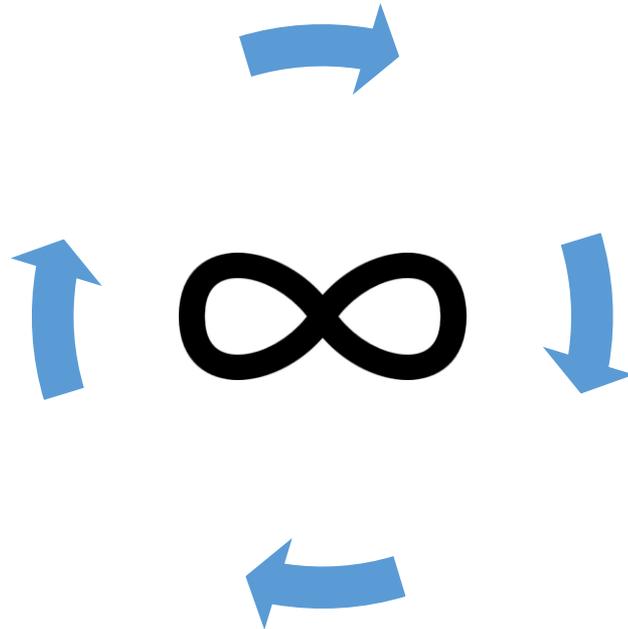
3. Diferencia entre “producto” y “servicio” cara a MC

4. Ambiente de Multi-Planta

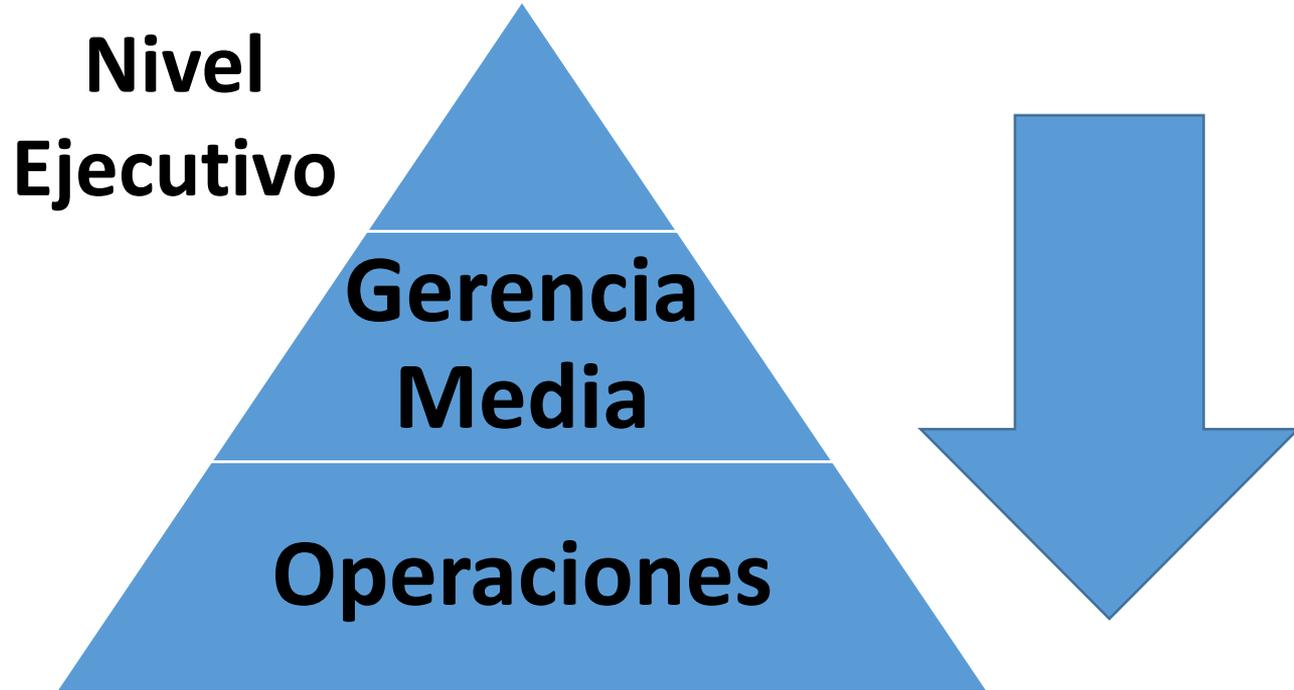
5. Preguntas



Es un Programa, NO un Proyecto



“Top-Down Approach” Mueve las Clavijas

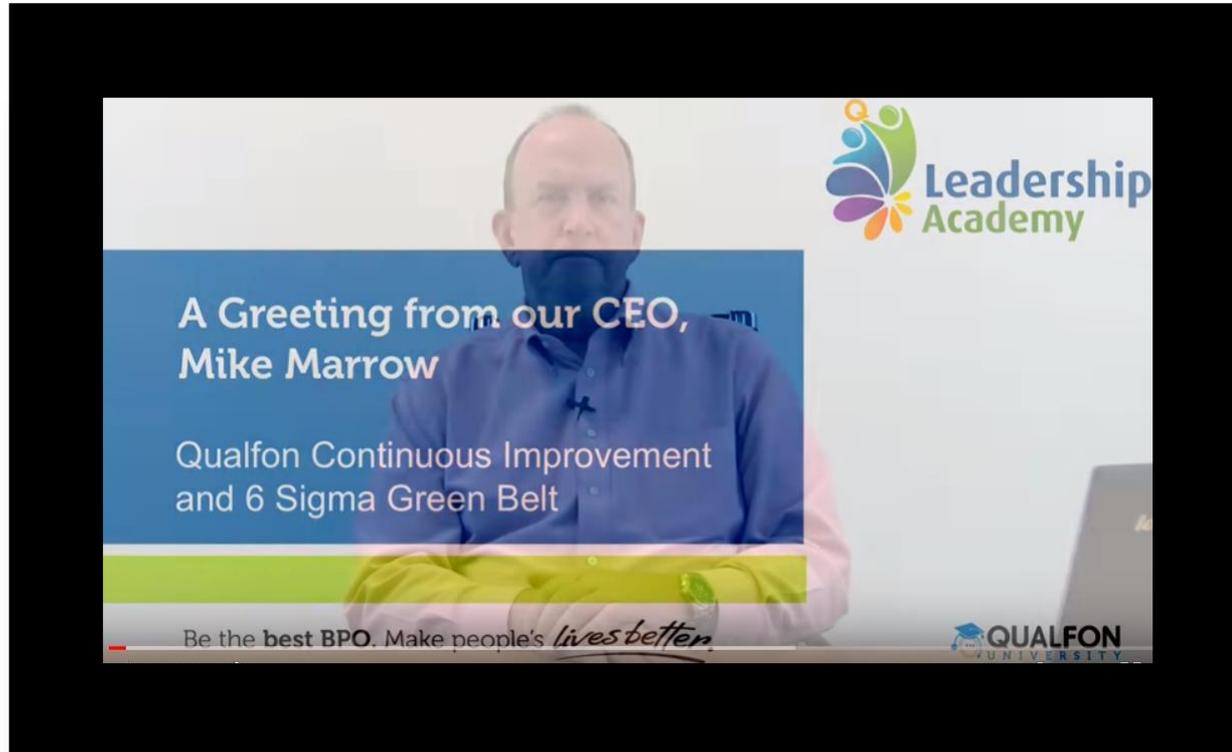


Mensaje Ejecutivo Debe Ser Claro

- ✓ **Debe sentar expectativas**
- ✓ **Debe dar confianza**
- ✓ **Debe indicar “una manera de vivir”**



Mensaje de Nuestro CEO, Mike Marrow



A Greeting from our CEO,
Mike Marrow

Qualfon Continuous Improvement
and 6 Sigma Green Belt

Be the **best BPO**. Make people's *lives better*

Leadership Academy

QUALFON UNIVERSITY

The video frame features a man in a blue shirt speaking. The background is a light blue wall with the Leadership Academy logo in the top right. A blue banner contains the title, and a green banner contains the subtitle. A white banner at the bottom contains the slogan. The Qualfon University logo is in the bottom right corner of the video frame.



El Mensaje del Nivel Ejecutivo

- NO hacer del programa de MC un **proyecto separado** del resto de la compañía
- **NO es necesario hacer las cosas siempre como “el libro manda”**, lo importante es **tener una mentalidad de mejora**
- Usemos **la educación para tener un lenguaje común, un modo de trabajar común** para aterrizar esa mentalidad



La Importancia de la “Oficialidad” de Programa

-  **Promoción**
-  **Educación**
-  **Certificación**
-  **Celebración**



Educación & Certificación



- Contenido de la educación (20 hrs)
- Certificación independiente



Dr. Ricardo Hirata Okamoto

Promoción & Celebración

- Que hacer con datos
- Herramientas preferidas de MC
- Sabiduría que le ha dejado MC
- Como celebran



Mejora Continua como “Modus Vivendi”



Agenda

1. Introducción
2. Mejora Continua como “Modus Vivendi”
- 3. Diferencia entre “producto” y “servicio” cara a MC**
4. Ambiente de Multi-Planta
5. Preguntas



Industria de Manufactura y de Servicios

- Como le hacemos cuando el equipo es de “uno”?
- O cuando no se puede parar la línea de producción?
- ... porque no hay “línea de producción”!?
- Que diferencias hay entre ambas industrias cara a MC?



Manufactura Vs Servicios

- Materias primas
- WIP – producto en proceso
- Producto terminado

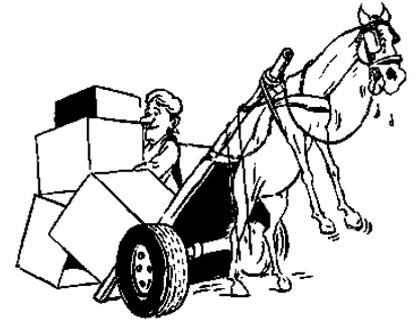
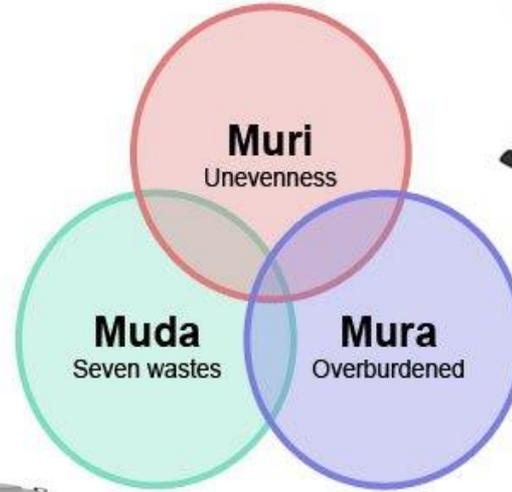
- Grupos (líneas de producción, células de trabajo)
- Transferencia de material

- Datos & Información
- Reportes
- Venta, resolución de problemas,...

- Individuos solos
- Conversaciones
- Chats



Técnicas Diferentes, Mismos Fundamentos



Muda Puede Aplicarse a Diferentes Situaciones pero con Significados Parecidos



Transporte



Movimiento



Sobre-proceso



Defectos



Inventario



Espera



Sobre-produccion



Talentos

Procesos
Administrativos
Son Muy
Importantes
-- BPR --



Manufactura Vs Servicios

- Materias primas
- WIP – producto en proceso
- Producto terminado

- Grupos (líneas de producción, células de trabajo)
- Transferencia de material

- Datos & Información
- Reportes
- Venta, resolución de problemas,...

- Individuos solos
- Conversaciones
- Chats

MISMA MENTALIDAD!!



Agenda

1. Introducción
2. Mejora Continua como “Modus Vivendi”
3. Diferencia entre “producto” y “servicio” cara a MC
- 4. Ambiente de Multi-Planta**
5. Preguntas



POST – Una Nueva Herramienta de Planeamiento Estratégico

PROFILE – Se define es **perfil** de sujeto de analisis

OBJECTIVE – Se define es **objetivo**

STRATEGY – Se define la(s) **estrategia(s)** para conseguir el objetivo

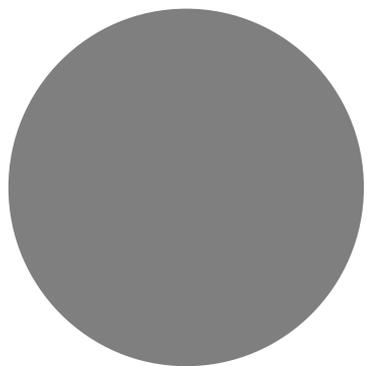
TACTICS – Se definen las **tácticas** para ejecutar la estrategia



PERFIL

- Multi-geografía
- Multi-lenguaje
- Multi-moneda
- Multi-educación
- Multi-cultura
- Multi-cultura corporativa



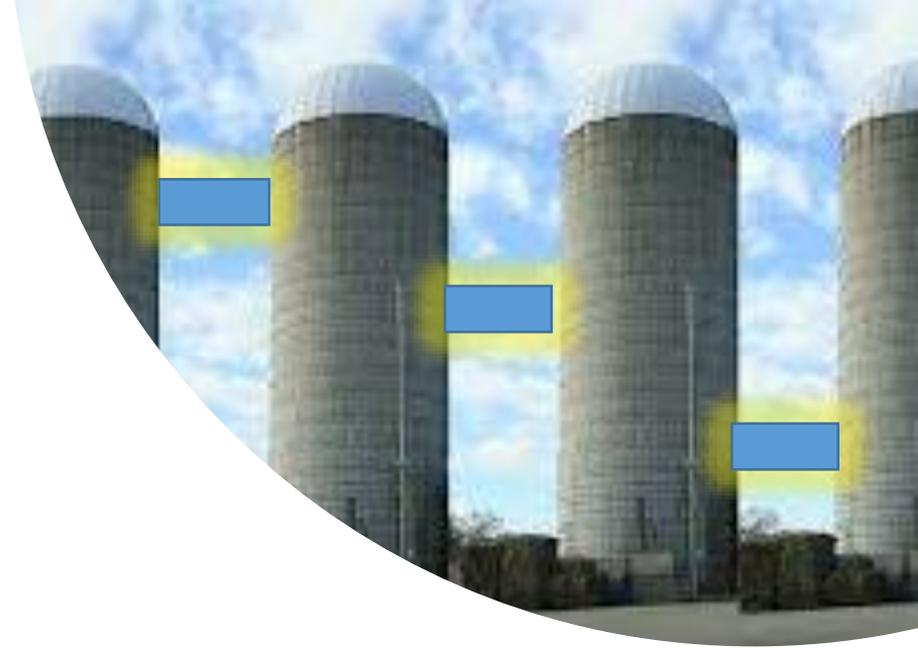
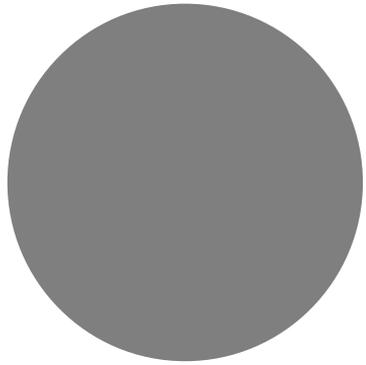


**Trabajamos en SILOS |
desconectados!**

OBJETIVO

“Trabajar como una sola entidad”.





Conectar los SILOS!





ESTRATEGIAS

1. Infraestructura común

- Equipo
- Software
- Misión, Visión, Valores,...
- Políticas & Procedimientos

2. Comunicación

- Ágil
- Frecuente
- Respeto



T TACTICAS

1. **Equipo – Software – Localización de Software**
2. **Crear una campaña de comunicación de misión, visión, valores, políticas, procedimientos,...**
3. **Crear un EQUIPO VIRTUAL**



Creando un Equipo Virtual

- **Reunirse frecuentemente**
- **El cuarto de juntas es la videoconferencia**
- **Es una reunión de Colaboración**



Conclusiones

- ❑ Mejora Continua es un estado de mentalidad
- ❑ Empresas de servicios aplican la misma mentalidad
- ❑ Establecer estrategias para las situaciones de multi-planta (*o multi miembros del supply chain*) para la creación de equipos virtuales.





QUALFON

Be the **best BPO**,
Making people's
lives better.



U.S.A

- Fort Collins, CO
- Harlingen, TX
- San Antonio, TX
- Hayden, ID
- Idaho Falls, ID
- Liberty Lake, WA
- Coeur d'Alene, ID
- Orangeburg, SC
- West Chester, PA
- Johnstown, PA



Mexico

- Mexico City

Guyana

- Campus Guyana
Building 1& 2
- Guyana East



India



Philippines

- Cebu
- Dumaguete
- Manila



GRACIAS!

Conversemos
un
Rato



Oír es precioso para el que escucha.

