

Caso de éxito | Solución: Gestor documental de Calidad

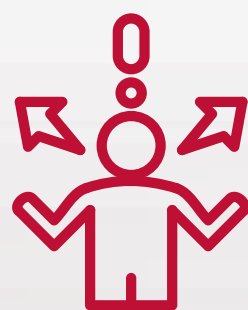
AGQ LABS

“Hemos convertido la información generada por las incidencias en conocimiento útil para reforzar la calidad, mejorar nuestros procesos y ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.”

Belén Colmenero
Responsable corporativo de Sistemas de Gestión en AGQ Labs



Claves del proyecto



Situación inicial

Gestión de quejas y trabajos no conformes mediante diferentes herramientas y metodologías, con dificultades de trazabilidad y seguimiento.



Solución implantada

Gestor documental de Calidad a medida sobre Microsoft 365 y SharePoint para gestionar de forma integral las quejas y los trabajos no conformes.



Beneficios

Proceso único, información centralizada y trazabilidad en tiempo real para todas las empresas y sedes del grupo.



AGQ LABS

AGQ Labs es un **grupo internacional de laboratorios** especializado en servicios de análisis, ensayos y asesoramiento técnico para sectores como la agricultura, la alimentación, el medioambiente, la minería, la farmacia y la industria. Su **actividad** ayuda a las organizaciones a **garantizar la calidad y seguridad** de sus productos, **cumplir los requisitos normativos** y tomar decisiones basadas en **información analítica fiable**.

Con **más de tres décadas de experiencia**, la compañía combina conocimiento científico, capacidad tecnológica y presencia internacional. Además, su red de laboratorios y equipos especializados trabaja bajo criterios comunes de calidad, manteniendo la cercanía y la capacidad de adaptación a las necesidades de cada cliente y mercado.

Actualmente, AGQ Labs cuenta con **más de 1.300 empleados**, presta servicios a **más de 8.000 clientes** y alcanza una facturación anual aproximada de **81,3 millones de euros**. Estas cifras reflejan tanto la dimensión internacional de la compañía como la confianza que sus clientes depositan en ella.



Situación inicial

La compañía disponía de un proceso para gestionar incidencias, quejas y trabajos no conformes mediante una **herramienta propia**. Sin embargo, el crecimiento de la organización, la evolución de los requisitos normativos y la creciente complejidad de sus procesos hicieron **necesario revisar ese entorno**.

“Los procesos se gestionaban mediante diferentes herramientas y metodologías, lo que dificultaba la trazabilidad, el seguimiento de las acciones, la obtención de indicadores globales y la aplicación de criterios uniformes entre las distintas sedes”, explica Belén Colmenero, responsable corporativo de Sistemas de Gestión en AGQ Labs.

Uno de los principales retos consistía en asegurar que todo el ciclo de gestión estuviera **alineado con los requisitos de la norma ISO 17025**. Y es que, la nueva solución debía facilitar la generación de evidencias para auditorías externas y reforzar la conformidad y la trazabilidad del proceso.

AGQ Labs buscaba, por tanto, algo más que sustituir una aplicación. Necesitaba una **herramienta corporativa única**, sencilla para los usuarios y suficientemente **flexible** para responder a las particularidades de las distintas áreas de negocio, sin renunciar a un modelo común de gestión.



“Identificamos la necesidad de disponer de una herramienta única que permitiera gestionar de forma homogénea las quejas y los trabajos no conformes en toda la organización.”

Belén Colmenero
Responsable corporativo de Sistemas de Gestión en AGQ Labs

Solución: Gestor documental de Calidad

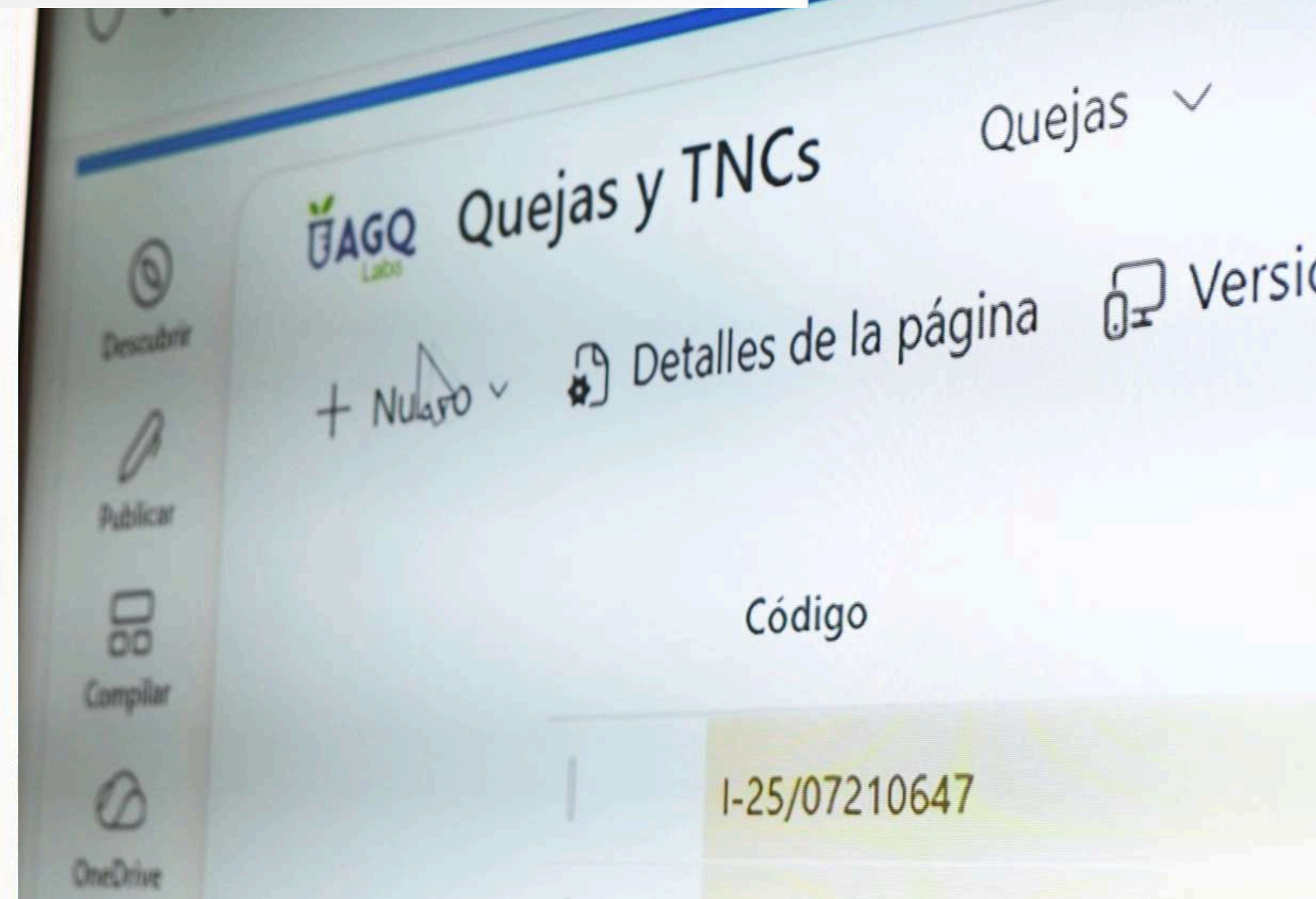
Para dar respuesta a estas necesidades, AGQ Labs apostó por desarrollar un **gestor documental de Calidad a medida para la gestión de quejas y trabajos no conformes**. “Analizamos diversas soluciones, pero ninguna ofrecía el nivel de adaptación que necesitábamos ni aseguraba el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 17025. Por ello, decidimos apostar por una solución diseñada para responder a nuestras necesidades”, señala Colmenero.

Este portal corporativo desarrollado a medida sobre Microsoft 365 y SharePoint **cubre todo el ciclo de gestión**: desde el registro y evaluación de la incidencia hasta el análisis de causas, la definición de acciones, su seguimiento y la verificación de su eficacia. Además, permite que los diferentes perfiles implicados **trabajen de forma coordinada dentro de un mismo entorno**.

Por otro lado, la solución **garantiza la trazabilidad** de cada incidencia y facilita la **generación de evidencias** para auditorías y el análisis global de la información.

Con un alcance corporativo, la herramienta se ha **extendido a todas las empresas y sedes de AGQ Labs**, implicando a áreas comerciales, atención al cliente, laboratorios, operaciones, producción, logística, calidad y áreas de soporte.

Aitana propuso la **implantación de un gestor documental de Calidad a medida sobre Microsoft 365 y SharePoint** para centralizar la gestión de quejas y TNC y automatizar sus flujos de trabajo.



Beneficios



**Una plataforma corporativa
para todas las sedes.**



**Trazabilidad y control de
principio a fin.**



**Datos que impulsan la
mejora continua.**



Beneficios



La implantación de la nueva solución ha supuesto un **cambio significativo** en la forma en que AGQ Labs gestiona las quejas y los trabajos no conformes.

La **estandarización** del proceso ha sido otro de los grandes avances. Así, todas las empresas y sedes del grupo trabajan bajo un mismo modelo de gestión y criterios comunes, **reduciendo la dependencia de herramientas dispersas** y facilitando la coordinación entre los diferentes equipos.

Otro de los beneficios del proyecto ha sido el **aprovechamiento del ecosistema Microsoft 365** con el que AGQ Labs ya contaba. El desarrollo sobre SharePoint ha permitido incorporar la nueva funcionalidad sin necesidad de añadir nuevo software, manteniendo la autenticación y la gestión de usuarios.

Más allá de la tecnología, AGQ Labs destaca la **colaboración con Aitana** durante el proyecto y su capacidad para seguir acompañando la evolución de la herramienta. “La colaboración con el equipo de Aitana ha sido uno de los factores clave para el éxito del proyecto”, expresa Colmenero.

En definitiva, el proyecto ha permitido a AGQ Labs pasar de una gestión fragmentada a un **modelo corporativo basado en información centralizada, trazable y útil para la toma de decisiones**.

“La principal mejora ha sido el incremento del control sobre el proceso de gestión de quejas y trabajos no conformes. Hoy disponemos de información centralizada, trazable y actualizada en tiempo real.”

Belén Colmenero, responsable corporativo de Sistemas de Gestión en AGQ Labs.





Tecnología | Innovación | Compromiso



Aplicaciones
empresariales

Especialista
Administración de pequeñas y
medianas empresas



Seguridad



Trabajo moderno



Infraestructura
Azure



Innovación digital y de
aplicaciones
Azure



Datos e IA
Azure



www.aitana.es



mkt@aitana.es



663 915 106