Reunión 2:

En esta reunión, el entrevistado, Manuel García Pajares, explicó superficialmente todo el proceso de negocio que hay detrás de las tareas de mantenimiento o instalación realizadas por su empresa.   
  
En primer lugar nuestro cliente nos habló sobre como utilizan ellos la aplicación proporcionada por su cliente (Air Liquide) sin entrar en demasiados detalles de funcionalidad.

A continuación, procedió a detallar todo el proceso que ocurre desde que salen a concurso proyectos de instalación/mantenimiento de instalaciones de gases medicinales, hasta que se genera la factura final del proyecto.

Después, Manuel nos expuso brevemente su trabajo desde el momento en que recibe por correo un informe sobre un nuevo proyecto hasta que generan y envían una factura a su cliente.

Posteriormente, nos describió el equipo informático del que disponen y del que hacen uso en su trabajo continuamente. Prestando especial atención al programa de calidad proporcionado por su cliente.

Finalmente se concluyó la entrevista hablando sobre muchos más detalles sobre el proceso que surge al generarse un nuevo proyecto: información que reciben (mediciones, planos,… ), elaboración del presupuesto, etc.

Borrador/Notas:

Objetivo: Conseguir entender todo el proceso de negocio que hay detrás de las tareas de mantenimiento realizadas por la empresa de nuestro cliente.

M & R - Breve Presentación

R - Conocer cómo trabajan con la aplicación que disponen para enviar los informes (‘todavía no la están aplicando, se está implantando ahora’).

M - Explicación superficial del mecanismo de funcionamiento de la aplicación actual.

R – Conocer cómo utilizan ellos la aplicación. Por si hay posibilidad de hacer algún tipo de integración con el trabajo que se realiza a continuación. (…)

M – Explicación muy detallada de todo el proceso desde que salen a concurso trabajos de mantenimiento de hospitales, u otras empresas de gases… hasta que se genera la factura del trabajo realizado.

R – Cuando a M le llega el informe, que es lo siguiente que se hace?

M – Llega por correo electrónico. Se guarda ese informe en una carpeta del correo correspondiente a la zona a la que pertenezca. Permanece ahí hasta el día 20 que empiezan a facturar.

Ese día abren el informe y empiezan a facturar, con una plantilla de Excel que tienen montada.

Se genera una factura a partir de ese Excel y se la mandan a su cliente (Air Liquide)

Nota: Ellos son la contrata de Air Liquide (multinacional), Air Liquide se encarga de la gestión, y ellos son la mano de obra.

Base de datos actual (para esos informes y facturas): Se almacenan por meses ¿en el correo?

R – Equipo informático que usan actualmente?

M - Tienen dos torres, una para M y otra para su mujer. Trabajan con el Office 365.

Word, Excel, y poco más. Usan correo (outlook) para recibir y enviar documentos y como base de datos.

Y también usan el programa proporcionado por su cliente.

Programa de calidad– Funciona a través de registros. Controla desde el personal, vehículos, reglamentos de aparatos a presión, la formación de los trabajadores, la instalación de la empresa, normativas de los materiales utilizados, etc. También en el apartado de Personal: requisitos que deben cumplir para hacer su trabajo, la formación que deben tener y la que se les va dando para actualizarse.

Conclusión del programa:

Avisa sobre: cumplimiento de certificados, cuando hay que revisar el material.

También muestra unas pautas o procedimientos que hay que ir siguiendo para que a la hora de la auditoría (una vez al año) se compruebe que se han seguido todos los procedimientos.

M & R – Entran a definir el proceso de cuando se genera un nuevo proyecto.

M – Recibe la información del nuevo proyecto. (mediciones normalmente)

Mediciones:

‘Definición de las unidades a instalar’

Cuando se va a hacer una obra, se hace un proyecto técnico: planos, mediciones, etc.

En las mediciones entran muchos datos:

Tuberías de cobre de diámetro a, b, c,… y van a ser X metros de…

Tomas de oxígeno,…,…, pues van a ser Z, Y, de cada una

El proyecto consta de dos fases: presupuesto y mediciones.

Plano: (casi nunca a escala)

Sirve para identificar la instalación y qué lugar le corresponde a cada elemento.

A partir de esos Documentos, se elabora un presupuesto (habitualmente a mano, utilizando una tabla hecha en Excel )

Hay proyectos en los que tras haber mandado el presupuesto, que se haya aprobado, y que se haya aceptado el pedido, transcurre bastante tiempo desde ahí hasta que se entre en la obra. Eso a veces puede dar lugar a problemas ya que en la facturación el precio de los materiales a usar puede variar bastante desde que se genera el pedido hasta que se entra en la obra, y los materiales pueden incrementar su precio en ese tiempo.

Esto es raro que pase ya que intentan cerrar acuerdos con sus proveedores con una duración de X (tiempo de espera hasta entrar en la obra).

Conclusión:

Como se inicia el proceso de cuando se genera un encargo nuevo de instalación o mantenimiento.