



## PUNTA MITA HOA

# Control de procesos, incremento de productividad y definición de estructura organizacional

### SCORECARD

- Reducción de tiempos de autorización de compras en una 14%
- Incremento del control del almacén en un 25%
- Disminución del 50% de quejas recibidas por parte de clientes.
- Reducción del 12% en tiempos de elaboración de tarjetas para acceso

Punta Mita Home Owners Association es una Asociación Civil conformada para la administración del complejo más importante del país ubicado en Punta de Mita, Nayarit. La función principal es garantizar la satisfacción de todos los dueños de condominios y casas, así como la de los hoteles ubicados en el interior, mediante el mantenimiento de áreas comunes, seguridad, accesos, así como cualquier inconveniente que pudiera tener cualquier inquilino o visitante dentro de Punta Mita.

Los principales responsables de las operaciones, son dos directores que dan cuentas al consejo y quienes tienen un equipo para cubrir los objetivos antes mencionados.

**RETO:** Definir la estructura organizacional e implementar un sistema de gestión para garantizar el cumplimiento de objetivos. Asimismo, mejorar la productividad, sincronización y comunicación entre las áreas de compras, mantenimiento, crear al mismo tiempo, un área enfocada al servicio al cliente.

**RESPUESTA:** Se rediseñó la estructura organizacional, separando claramente las direcciones administrativas y operativas con el objetivo de enfocarlas a resultados dentro del alcance de sus áreas. Se crearon 2 puestos principales, la Gerencia de Administración enfocada en garantizar los resultados de compras, almacén, compras y contabilidad; así como la creación de la Gerencia de Servicio al cliente, quien en coordinación con las demás gerencias, era responsables de garantizar la satisfacción de los usuarios mediante la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes.

En el área de compras se implementó el Modelo del área, entre los que principalmente destacaron la creación de un presupuesto de compras para todos los departamentos, lo que permitió una mejor gestión y rapidez en las adquisiciones, se implementó un sistema hecho a la medida, con el objetivo de que las requisiciones y autorización de ordenes de compra fueran más ágiles y sobretodo con un mayor control para los Directores. En almacén se implementó el Modelo de recepciones ligado a las ordenes de compra, así como un óptimo control de entradas y salidas, permitiendo una mejor eficiencia en el uso de materiales y repuestos.

En el caso de mantenimiento, se enfocó principalmente en la implementación de un mantenimiento preventivo mediante la creación de rutinas de supervisión, programas y checklist de mantenimientos preventivos, así como una gestión diaria del cumplimiento a actividades del equipo.

### PROYECTO

- **Nombre:** "HOA TeamWork"
- **Duración:** 7 meses
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Mantenimiento, Compras, Servicio al Cliente, Estructura Organizacional, Sistema de Gestión
- **Industria/Sector:** Servicios / Turismo



# Control de procesos, incremento de productividad y definición de estructura organizacional

## SCORECARD

- Reducción de tiempos de autorización de compras en una 14%
- Incremento del control del almacén en un 25%
- Disminución del 50% de quejas recibidas por parte de clientes.
- Reducción del 12% en tiempos de elaboración de tarjetas para acceso

El área de servicio al cliente, la cual fue creada durante el proyecto, partía desde la comunicación inicial a cualquier nuevo usuario o dueño dentro del complejo, un modelo ágil de acceso y registro al complejo, así como una recepción sencilla de solicitudes, quejas o inquietudes, dando seguimiento con las áreas correspondientes a la resolución de las mismas, generan una mejor experiencia para todos los usuarios.

Se implementó un sistema de gestión basado en indicadores para todas las áreas, que presentaban sus resultados en reuniones quincenales y gestionaban entre todo el equipo gerencial basados en resultados.

**RESULTADOS:** Se lograron mejores resultados cuantitativos en todas las áreas de la organización, la comunicación mejoró considerablemente ya que existía una cultura de planeación y organización.

Las áreas se sincronizaron de una manera óptima permitiendo mejores eficiencias y resultados dentro del equipo, que se reflejó en resultados más satisfactorios para los dueños e inquilinos de Punta Mita.

## PROYECTO

- **Nombre:** "HOA TeamWork"
- **Duración:** 7 meses
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Mantenimiento, Compras, Servicio al Cliente, Estructura Organizacional, Sistema de Gestión
- **Industria/Sector:** Servicios / Turismo