

INNOVACION DESPLEGADA

AUTOR: Rocío Álvarez Moret
ORGANIZACIONES IMPLICADAS: Inycom

ORIGEN: Premios CEX

RESUMEN: Explicación resumida de la buena práctica: Objetivo, puesta en marcha, problemas detectados, resultados...

Palabras clave: innovación, tecnología, mejora continua, sostenibilidad

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

En Inycom todos nuestros servicios persiguen un mismo fin: conectar Tecnología y Negocio para ayudar a las organizaciones a alcanzar sus resultados. Esto lo logramos a través de la implantación de Soluciones y Servicios Tecnológicos que son posibles gracias a nuestra especialización en:

- Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Digital Business
- Ingeniería, Integración e Innovación (i3)
- LifeCare Integration
- Biotecnología

Además, somos especialistas en tecnología, soluciones y servicios aplicados al sector hospitalario, centros diagnósticos y laboratorios. Prueba de ello son los grandes proyectos de gestión integral en los que lideramos el asesoramiento, suministro, logística y mantenimiento de equipos electro médicos.

Asimismo, disponemos de equipos capaces de desarrollar proyectos tecnológicos integrales para la **transformación digital** de las organizaciones. Y, todo ello, siempre con un denominador común: la innovación tecnológica.

2. BUENA PRÁCTICA

Nuestra visión empresarial y una estrategia desplegada en toda la organización con foco constante en la **innovación** han dado como resultado un **crecimiento sostenido**, que se materializa en un aumento de los resultados clave desde los inicios de la empresa en 1983 y en especial en los últimos 5 años.

Inycom centra su actividad en un sector tecnológico en constante cambio y evolución. Los productos y servicios, así como los modelos de negocio, las nuevas tendencias, los proveedores y fabricantes de referencia, y las necesidades y expectativas de nuestros clientes, evolucionan a gran velocidad. Por ello tenemos la necesidad de estar en continuo cambio, ser ágiles y adaptativos, lo que nos lleva a la necesidad de establecer una **INNOVACIÓN SISTEMÁTICA** que alcance a la totalidad de las actividades de la empresa, porque creemos firmemente que sólo así podremos ser una empresa sostenible.

3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

Ante un escenario, actualmente denominado **VUCA** (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad), en el que la empresa operaba, decidimos tomar las siguientes premisas y acciones relacionadas, en las distintas facetas del **círculo de innovación**:



- **PARA QUÉ:** Para instaurar una **CULTURA DE INNOVACIÓN** como línea estratégica sostenida y global desde 2006. La otra línea estratégica siempre ha sido el crecimiento del negocio. Esto obliga a todas las Unidades Organizativas (UO) de Inycom a establecer sus objetivos, diseñando en todos los ejercicios actuaciones concretas de innovación, materializadas en **Proyectos Organizativos de Transformación y Mejora (AM)**.
Destacar como decisión Organizativa relevante, en 2014 Inycom establece el Departamento transversal i3 (Ingeniería, Integración e Innovación), específicamente creado para el desarrollo e innovación de productos y servicios de VALOR.
- **CÓMO:** Conferir **AGILIDAD Y FLEXIBILIDAD PARA GANAR EN VELOCIDAD y EXCELENCIA**, lo que se consigue gracias a la **implantación y perfeccionamiento de metodologías de trabajo** para la gestión de proyectos y servicios con diferentes ciclos de vida adaptados a las distintas necesidades.
- **QUIENES:** Innovar con y para las Personas mediante el desarrollo de las competencias del InycomTeam, en especial animamos la mejora de la **COMPETENCIA DE INNOVACIÓN**.
Enmarcado dentro de las actividades de Responsabilidad social de Inycom, diseñamos y ponemos en práctica diversos programas de acercamiento a las Universidades y centros de formación (Inycom Graduate Programs).
En definitiva, **Innovamos con y para las personas** mostrándoles de qué manera las tecnologías de futuro pueden integrarse en sus soluciones tecnológicas de futuro por medio de Showrooms, Seminarios, Webinars etc.

PARA QUÉ, CÓMO y QUIÉNES son los elementos de nuestro círculo, que se cierra con la Creación de Valor para nuestros clientes como principal objetivo.

Con ello, los hitos más significativos en nuestro camino hacia una **Innovación Sistemática** son la Consolidación y despliegue efectivo del proceso E1 Planificación Estratégica (2006), finalización de Proyectos organizativos de transformación y mejora relacionados con la implantación de metodologías de gestión de Proyectos (2009), Seguridad de la Información (2009) y Servicios (2014), creación del Dpto. i3 en 2014 y finalización del proyecto de creación de experiencias innovadoras para nuestros clientes (2017).

4. RESULTADOS

Inycom ha crecido en resultados clave de forma sostenida. El crecimiento año a año se sitúa en aprox. 11%, siendo este último ejercicio del 120%. En cuanto a BAI el crecimiento está entre el 11% hasta el 186% de crecimiento de este último ejercicio.

Asimismo, abordamos un proyecto de **expansión internacional**: destacamos el aumento considerable en facturación derivado de los proyectos de Infraestructuras Sanitarias en ECUADOR que suponen un total de 42M€.

También **hemos crecido en plantilla**: el crecimiento sostenido de la plantilla se sitúa en un 10%. Y seguimos creciendo entre nuestros principales clientes: las grandes cuentas.

Además, los **proyectos Organizativos de Transformación y Mejora (AM)** vienen consolidando la innovación en Inycom en su dimensión interna. El último AM creado es el número 343. De ellos siguen activos 43 proyectos. Los tiempos y recursos varían conforme a su alcance, llegando algunos a superar el año de trabajo y el 100% de la organización implicada. Todos ellos conllevan TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

La fidelización de nuestros clientes es una de las consecuencias de nuestra innovación sistemática lo que se consigue gracias a los **altos índices de satisfacción** conseguidos tras la entrega de nuestras soluciones y servicios.

5. LECCIONES APRENDIDAS

Si bien en la actualidad Inycom ha conseguido una verdadera cultura de INNOVACIÓN desplegada y consolidada en la organización, varios son los retos a los que nos hemos enfrentado.

Un punto de inflexión tuvo lugar tras la participación en el **Primer Estudio Cultura Innovación** (www.innoquotient.com) por el que los trabajadores participaron en una encuesta relacionada con la innovación. Tras el análisis de los resultados se efectuaron varias actuaciones de mejora relacionadas con:

- Mejorar la comunicación interna para hacer llegar la innovación a toda la organización.
- Mejorar la competencia de innovación de nuestro personal, mediante su definición de esta competencia por niveles y el desarrollo de diferentes actuaciones de desarrollo personal.
- La necesidad de trabajar en equipos multidisciplinares e internacionales no siempre es inmediata lo que nos conllevó a desarrollar y mejorar las competencias relacionadas con la comunicación y trabajo en equipo

Muchas son las lecciones aprendidas de las que destacar la necesidad de contar con indicadores de percepción que permitan complementar la información de los datos cuantitativos para conseguir una verdadera percepción de lo que opinan nuestros grupos de interés.