



Implementación de ISO 9001:2008 en empresas con base tecnológica.

En repetidas oportunidades, dado que el sector de las empresas de software y hardware conforma nuestro grupo más numeroso de clientes, y por ello la experiencia que ganamos certificando ISO 9001:2008 y recientemente ISO 27001:2006 es variada, muchos profesionales nos han pedido que le demos consejos o “tips” de implementación, para no errar en el enfoque de los esfuerzos al momento de desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Aunque no suene óptimo el concepto, si bien el rubro y la actividad tiene sus particularidades distintivas como cualquier otra, los aspectos a los que se debe prestar especial atención son casi los mismos que en todas las empresas de todos los rubros. Esto es: no esperemos que por ser una empresa con base tecnológica nuestro Sistema de Gestión de la Calidad deba ser más complejo, extenso o desarrollado.

Independientemente de lo dicho podemos vislumbrar algunos pequeños tips que pueden hacer de una implementación normativa en una empresa TIC (tecnología, informática o comunicaciones) sea más práctica o ágil:

- Si usted desarrolla software el centro de su Sistema de la Calidad debe ser el ciclo de vida del soft. La norma pide que se identifique la cadena principal de procesos, tanto aquellos que generan valor como los de soporte. En una organización de desarrollo se crea valor en todo el proceso enmarcado dentro del ciclo de vida del soft, y sobre él tenemos que construir la certificación.
- Su gente es naturalmente dinámica y creativa: úsela. Si una persona es creativa sería un desperdicio de capacidad intentar que enfoque su creatividad siempre en un mismo sentido, sin liberarla mediante nuevos requerimientos. Una persona que desarrolla soft o hard también puede aportar soluciones para problemas relacionados con la estructura de la empresa. Eso es la mejora continua.
- El éxito de la empresa no depende de las ventas, sino del manejo de los costos. Muchos profesionales tienden a enfocar sus esfuerzos en la venta descuidando los costos por dos razones: la primera es que los costos son difíciles de medir en las TICS, salvo que los transformemos en horas/hombre; y segundo que las ventas son más visibles y están muy expuestas (dejemos de lado que el impacto como percepción de éxito es mucho más alto si vemos ventas abultadas que si verificamos costos muy bajos...).
- No descuide sus objetivos de negocio: tómese su tiempo en fijarlos, medirlos, revisarlos y actuar sobre ellos. Esto merece un enfoque eminentemente más estratégico que técnico, y debe ser aplicado así tengamos que estudiar qué es, como se describe y como se aplica la estrategia.
- No olvide que Usted sí tiene proveedores críticos para la calidad de lo que produce, aunque sea un servicio. Algunas vez imaginó en números que pasaría si se queda un día entero sin conexión a Internet o sin teléfono? Esos riesgos son reales, y por tanto los proveedores de esos servicios son vitales para que una empresa TIC opere.

Hasta ahora hablamos de costos, estrategia, personal, procesos de agregado de valor, proveedores, mejora continua, pero nos falta referirnos al armado del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto último no es real: la verdad es que esos conceptos forman la base sobre la cual se debe construir un SGC, y si cada uno de ellos tiene un desarrollo fuerte trasladará esa característica al Sistema implementado. El resto es un tema técnico, y hasta “cosmético” en algunos casos. Palabras más, palabras menos, sobre ellos construiremos nuestra certificación ISO 9001:2008.