

Gestión de calidad

ORIGIS

MATEOS CONSULTORES / CASO DE ÉXITO

Ciente: ORIGIS

Industria: Integración y desarrollo de aplicaciones de TI

Solución: Sistema de Gestión de Calidad alineado a ISO 9001:2011

Periodo: 2015

VISIÓN GENERAL

ORIGIS se especializa en la integración, implementación y desarrollo de aplicaciones de tecnologías de información. Sus servicios buscan mejorar la eficiencia de instituciones públicas y privadas mediante el uso de las TIC. Al momento de este proyecto, la empresa acumulaba nueve años de experiencia y había participado en más de cuarenta proyectos de relevancia para sus clientes.

La organización había construido relaciones de colaboración basadas en la confianza, la calidad y la eficiencia de sus servicios. Para sostener esa forma de trabajar y hacerla consistente entre proyectos, decidió crear un Sistema de Gestión de Calidad que permitiera estandarizar y certificar sus procesos de negocio.

NECESIDAD DEL PROYECTO

El reto consistía en llevar las prácticas de trabajo de ORIGIS a procesos definidos y verificables. La empresa necesitaba una estructura común para los servicios que prestaba, de modo que las actividades no dependieran únicamente de la experiencia de cada equipo y pudieran evaluarse frente a los requisitos de la norma ISO 9001.

OBJETIVOS

El proyecto tuvo dos objetivos: establecer un sistema de gestión que estandarizara los procesos utilizados para generar los servicios de ORIGIS y acompañar a la organización hasta obtener la certificación. El sistema debía reflejar la operación de la empresa y servir como referencia compartida para quienes participaban en esos procesos.

DESARROLLO

El trabajo comenzó con la identificación del estado de la organización frente a los requisitos de la norma. Ese diagnóstico dio la base para definir el Sistema de Gestión de Calidad y los procesos que era necesario desarrollar. A partir de ahí se organizó la implementación del sistema conforme a las actividades de ORIGIS.

También se realizaron actividades de capacitación y concientización sobre el sistema. Su propósito fue que las personas involucradas conocieran los procesos definidos y entendieran cómo aplicarlos en el trabajo cotidiano. Después se llevó a cabo una auditoría interna para comprobar que el sistema funcionaba de forma correcta antes de la evaluación de certificación.

RESULTADO

Tras un proyecto de seis meses, ORIGIS obtuvo la certificación. Más allá del reconocimiento, el trabajo dejó procesos de servicio definidos y un sistema de gestión con el que la organización podía estandarizar su manera de operar.

FACTOR CLAVE

La participación de la alta dirección fue decisiva. Comunicar con claridad la necesidad del cambio ayudó a que los participantes de los procesos entendieran el propósito del sistema y contribuyeran a su adopción. La experiencia de ORIGIS muestra la importancia de acompañar la definición técnica de procesos con una comunicación constante dentro de la organización.