

Caso de Éxito

BLUE DRAFT Tecnología

Problemática

BlueDraft es una empresa de desarrollo tecnológico, donde dada la dinámica del negocio dificulta la implementación de metodologías eficientes de procesos de gestión. A su vez a pesar de considerar que se trabaja en post del cliente, no se estaba llevando un registro de la verdadera satisfacción y cumplimiento de sus expectativas. Entendiendo que el producto que se le entrega al cliente es innovador, y permite que éste de un salto en su propia gestión, no se consideraba que podría llegar a existir un aspecto que genere insatisfacción

Solución

Ante esta situación fuimos convocados, y se propuso la implementación de la Norma ISO 9001:2015, norma que propone una metodología que no solo contempla la eficacia de los procesos, sino también la satisfacción del cliente. Entendiendo sus expectativas, analizando cualquier cambio en el alcance, y luego evaluando que el producto final cumpla con los requisitos solicitados.

Esto permitió a la empresa sistematizar el proceso, y tomar acciones ante los desvíos. Buscando soluciones que permitan mejorar los procesos, y lograr satisfacer al cliente, o al menos, entender el concepto que se puede mejorar.

Hoy cada proyecto tiene su proceso y permite la gestión ordenada, sin perder la agilidad que merece en la actualidad cualquier proyecto que impacta en la Tecnología.

Tiempo de implementación

Este proceso llevo 9 meses. Se involucró a todo el personal. Desde el primer momento se explicó que la implementación del SGC es responsabilidad de todos, y que el éxito del mismo está en que toda la organización incorpore la Cultura de Gestión de la Calidad.

Bajo esta premisa, cada área trabajó en sus procesos entendiendo que la metodología se incorpora a los procesos actuales y no es necesario generar procesos paralelos,

Beneficios

Una organización entusiasmada con el proceso de Mejora Continua. Una organización que sabe que puede generar productos de innovación y altos estándares teniendo en cuenta la Satisfacción del Cliente, tanto interno como externo. Ambos son claves para el éxito de cualquier organización, ese es el resultado conseguido.