



quality management software

Buscar

[Búsqueda avanzada](#)  
[Preferencias](#)

Buscar en:  la Web  páginas en español  páginas de Uruguay

La Web

Resultados 1 - 10 de aproximadamente 76.000.000 de [qualit](#) m

Sugerencia: [Buscar sólo resultados en español](#). Puede especificar el idioma de búsqueda en [Preferencias](#).

[Quality Management Software – Corrective Action Software CAPA ...](#) - [ [Traducir esta página](#) ]

**Quality Management Software** from Sparta Systems is the leading enterprise corrective action **software** for **quality management**, compliance **management**, CAPA, ...  
[www.sparta-systems.com/](#) - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

[Excellence and Compliance Management Software](#) - [ [Traducir esta página](#) ]

Suite of modules that leverage the collaborative business **management** processes ...  
Diatosta adopts solutions focused on **quality management**, maintenance and ...  
[www.softexpert.com/](#) - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

[Quality Management Software, Quality Assurance Software ...](#) - [ [Traducir esta página](#) ]

**Quality Management Software** and **Quality Assurance** solutions for organizations of all sizes to help meet **quality management** and regulatory compliance needs.  
[Products](#) - [Calibration Recall](#) - [Contact Us](#) - [Quality Management](#)  
[www.harrington-group.com/](#) - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

[Quality Compliance Software, Document Management Software, CAPA, MSDS](#) - [ [Traducir esta página](#) ]

Offers **quality management** and compliance **software**, document **management software**, MSDS, CAPA, ISO 9000, and supplier **quality**.  
[www.etq.com/](#) - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

[Quality Management Systems: QMS Software | Business.com](#) - [ [Traducir esta página](#) ]

Browse listings for **quality management software** and complaint tracking **software**. Find **quality management** systems for your business with our complete ...



**Quali**

Fast Q  
See E:  
[www.S](#)



# BREVE GUIA PARA LA SELECCION DE UN SOFTWARE PARA GESTION DE LA CALIDAD

ENRIQUE DANIEL GALEANO NÚÑEZ 2009 ©

Todos los derechos reservados

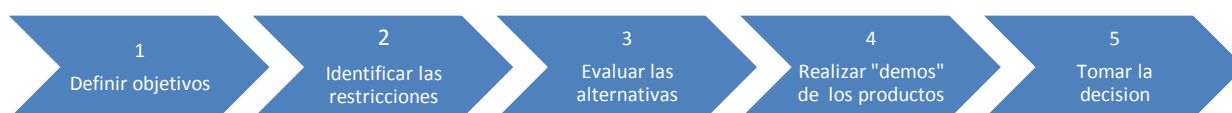
## SUMARIO



Esta guía busca cumplir un propósito claro: develar el misterio de la utilización de un software o herramienta para la gestión eficaz y eficiente de la calidad en una organización.

Y a la vez dar explicaciones claras y listas para llevar a la práctica en cualquier tipo de organización, siempre que los individuos encargados de ello deseen hacerlo, y estén conscientes de los beneficios de trabajar con herramientas que hagan eficientes los procesos.

### Flujo del Proceso de selección de Software para Gestión de la Calidad



## Defina sus objetivos

Los profesionales de gestión de la calidad típicamente buscan un nuevo software por dos razones: Resolver problemas de incidencia recurrente y/o mejorar los sistemas existentes y procesos. Entender claramente los motivos que impulsan la adquisición ayudará a definir los objetivos específicos que quiere obtener con el software.

Usted puede definir sus objetivos de diversas maneras, pero la más eficaz es incorporar ideas de las personas quienes van a utilizar el software. Una tormenta de ideas avanzada puede ayudar, o si esta es la primera compra de software, tome como base una tormenta de ideas tradicional o cree diagramas de afinidad en las paredes de su empresa.

Desde una perspectiva de ISO 9000, probablemente esté preocupado con los problemas o mejoras en las siguientes áreas:

- Gestión de Documentos y datos (Requisito 4.2)
- Resolver y hacer seguimiento de las acciones correctivas (Requisito 8.3;8.5.2)
- Planificar, reportar y cerrar auditorías internas (Requisito 8.2.2)

Algunos problemas específicos que muchas organizaciones encuentran durante el ciclo de certificación incluyen:

- Prevenir la circulación de documentos no autorizados.
- Asegurar que las acciones correctivas sean cerradas después de su aprobación.
- Asegurar que los registros de las auditorías siguientes son fácilmente recuperables.
- Reducir el papeleo asociado con la certificación ISO 9000.

- Reducir el tiempo requerido para circular la información.
- Obtener respuestas oportunas de revisores y aprobadores.
- Asegurar el seguimiento de las personas que aprueban documentos.

Después de desarrollar una lista de objetivos para el nuevo software, cree una lista relacionada con desafíos para el producto o escenarios, que típicamente puedan ocurrir mientras utilice el programa. Presente estos cambios a los diversos oferentes o proveedores para obtener una evaluación comparable de los diferentes productos. Mantenga los escenarios tan realistas como sean posibles; los problemas hipotéticos ocurren de manera poco frecuente.

Los desafíos del producto deben reflejar las tareas que el software cumple y podría incluir algunas de las siguientes:

- Cree una instrucción de trabajo y muestre como será revisado y aprobado. Muestre que pasaría si un revisor falla en responder en el tiempo asignado de respuesta.
- Cree una agenda de reuniones y muestre como el software lo distribuirá para cada uno de los que participan de la reunión. Demuestre como la notificación de asistencia retornara al creador de la agenda.
- Demuestre como se usa este software para direccionar un reclamo de un producto que ha llegado tarde.

Después de haber listado los objetivos y desafíos para los productos, considere las limitaciones en la compra. Estas restricciones identificarán la máxima cantidad a invertir, los requisitos funcionales y las características requeridas del software, tales como sistemas operativos y máximo número de usuarios.

Identificar las restricciones

Dos categorías de restricciones podrán requerir de atención, las internas impuestas por las necesidades de la empresa, y las externas, comúnmente llamados criterios asociados al producto y al oferente o proveedor.

### *Restricciones Internas*

La primera restricción que afecta a la decisión de compra invariablemente es el presupuesto. En alguna empresa, igualmente importante es saber de cual presupuesto de entre todos los departamentos se pagará la compra. Mientras se encuentra con estas preocupaciones, también tenga en mente que uno generalmente paga por lo que recibe. Quizás una persona de ventas intente convencerlo que usted puede obtener un Rolls Royce por el precio de un Volkswagen, otros costos a menudo emergen después de la compra inicial, resultando en un costo mayor del previsto.

Verifique el costo total de licenciamiento de la herramienta en inglés conocido como TCO (Total Cost of Ownership), el cual incluye instalación, personalización, mantenimiento y soporte comparándolo contra los beneficios obtenidos con su utilización.

En algunos casos los costos de una licencia nueva por usuario hacen que esta herramienta se limite a un número restringido de personas, lo cual no permite el involucramiento de toda la organización en el sistema y abre las puertas a malas prácticas de seguridad informática. Ej. Usuarios genéricos o el uso de contraseñas compartidas para reducir costos.

También tenga en cuenta que algunos vendedores tratarán de venderle más de lo que necesita. Ellos lo dirigirán y anticiparán actualizaciones quizás antes de que su empresa los necesite. Cuidadosamente considere esta estrategia, mientras su empresa crece, sus requerimientos probablemente cambien. Quizás no todas las soluciones de software necesariamente tendrán en cuenta todos los problemas futuros. Debería considerar, como un importante criterio de selección, el deseo del oferente de mantenerse constantemente a la par de los cambios en la organización.

Otra restricción interna es el número previsto de usuarios. Muchos oferentes requieren un mínimo número de usuarios o usuarios simultáneos, para empezar, así la mayoría de los proveedores negociarán el precio mientras el número se incrementa. Adicionalmente al número, también deberá tener en cuenta, como los usuarios utilizarán el software. Por ejemplo, si necesita un programa para gestionar la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos, debe considerar cuántos usuarios deberán crear, cuántos revisar y así sucesivamente. Esto puede afectar el precio y ciertamente afectará el proceso de instalación del software en su organización.

Considere también, que necesite que el software se comunique con todos los usuarios. Sobre la base del ejemplo de gestión de documentos, si su organización requiere revisión electrónica y aprobación, su software debe proveer un mecanismo para realizar esto. La terminología típicamente asociada con este tipo de comunicación electrónica automatizada es llamada "workflow" o "groupware."

Usted querrá revisar también el ambiente en el cual operan sus computadoras en la empresa, si trabaja en un ambiente de Windows XP, Vista o Linux, tendrá preferencia de buscar un software específico para que trabaje en estos ambientes. Si su organización opera en múltiples sistemas operativos, el nuevo software deberá también funcionar en diferentes sistemas operativos. Durante el proceso de decisión, confeccione una lista revisada por el staff de Informática o Tecnología de la Información interno que defina las plataformas de hardware y software de su empresa, si no tiene recursos de Informática dentro de la empresa puede contactar con varios empleados para determinar el ambiente de informático en el que trabajan.

### *Restricciones Externas o Criterio de Selección*

Las restricciones externas son usualmente llamadas criterios de selección por ej. Parámetros contra los cuales se evaluarán y seleccionará un producto. El criterio de selección debe considerar al software del oferente o proveedor así como su funcionalidad. Usted puede visualizar efectivamente esta información en un checklist de evaluación, identificando los criterios más importantes para su organización. Similar a un checklist de calificación de un producto, éste debería incluir las restricciones identificadas previamente en el proceso.

Para observar ejemplos de los criterios para seleccionar a los oferentes y del producto vea el ANEXO 1.

Desarrollar un checklist requerirá 2 pasos: decidir qué criterios considerar y como determinar el desempeño de los mismos con relación a estos. Los ítems del checklist deberían ser los siguientes:

- Máximo número de usuarios simultáneos
- Facilidad de instalación
- Intuitividad de los campos del sistema
- Cantidad de capacitación necesaria para utilizar el software

Para asegurar el máximo retorno de su inversión, su criterio de selección debería incluir el compromiso del oferente de actualizar y mejorar sus productos continuamente. Las mejoras pueden surgir al reconocer nuevas necesidades del mercado, desde el punto de vista de los requisitos internos de su organización o de los requisitos reglamentarios.

La tabla al final muestra los criterios que cualquier empresa debería tener en cuenta al momento de evaluar aplicaciones para gestión de la calidad acorde a ISO 9000. Para categorizar los productos con los criterios puede utilizar una escala numérica de 1 al 5 o simples opciones de cumple o no cumple.

Quizás también quiera priorizar los criterios dándoles un peso mayor basándose en prioridades. Al calcular los resultados fácilmente puede cuantificar su decisión. Recuerde que lo más importante es mantener la escala simple y relevante para su organización y la aplicación deseada.

#### Evaluar las alternativas

Una vez que ha definido los problemas, que usted desea resolver y priorizadas las restricciones, póngase manos a la obra y empiece a evaluar productos y oferentes. Este paso, es generalmente recordado como uno de los más divertidos, puede volverse tedioso debido al número de soluciones en el mercado actual.

Al inicio de la portada se observa una simple búsqueda de alternativas, en un buscador de internet como GOOGLE este retornó una cantidad de 75 millones de sitios que contienen a "Software para Gestión de la Calidad". Debido a que muchas herramientas de software se enfocan en la Calidad, *utilice internet solamente para una búsqueda en mayor profundidad sobre productos y oferentes específicos.*

Probablemente los oferentes no le proveerán las referencias de los clientes que no estuvieron satisfechos, reúname con sus clientes claves o proveedores para ver si utilizan un software que dirija a la solución de sus problemas. Esto le dará a usted un feedback honesto y realista relacionado con las capacidades del software, facilidad de uso e instalación.

En nuestro país podrían encontrarse en publicaciones específicas sobre Calidad o exposiciones relacionadas con el tema de calidad, en las cuales se pueden ver demostraciones de los productos, también pueden ser referenciados por consultores de vanguardia.

Desde estas fuentes de recursos, identifique y focalícese en el software que cumpla con sus requisitos específicos

Si sus esfuerzos de mejora continua requieren implementar varios estándares entre ellos ISO 9000, busque aquellos que contengan soluciones completas en un solo paquete.

Quizás también quiera comprar varios paquetes de software o crear uno dentro de la empresa, pero estas opciones *costaran más en el largo plazo*.

Realice la demostración de los productos

Una vez que ha disminuido el mercado a unas pocas alternativas, pregunte al representante de ventas local de cada oferente como realizar una demostración de las capacidades del producto. Antes de reunirse con este representante de ventas, revise la lista de los desafíos a los que se que se enfrenta y verifique si estos siguen siendo problemas reales en su empresa. Si consideró entre los criterios de selección a la capacidad de respuesta, y el vendedor lo llamó antes de que usted lo llame, asegúrese de anotar esto en su checklist de evaluación.

Mientras observa la demostración del software, ponga particular atención a las características que harán que alcance sus objetivos específicos. Muy a menudo, los representantes de ventas le mostrarán los beneficios y las capacidades del producto. Recuerde enfocarse en sus objetivos. Si piensa que habrá crecimiento en los sitios de la planta o locales nuevos y cambios potenciales, incluya estos temas en su lista de evaluación del producto.

Tome su decisión

En este momento ya debería haber reducido sus alternativas a tres o cuatro. Evalúe a los candidatos con su checklist de evaluación, Pregunte a los representantes de ventas sobre las áreas en las cuales los ha calificado con puntuación menor. Busque características diferenciadoras, tales como aquellos que hacen del proceso de instalación un proceso a medida, a menudo revisando el software para cumplir con sus necesidades específicas. Algunos vendedores le llamarán a esto personalización o "customización" y les cobrarán por el trabajo. Otros lo tratarán como parte del proceso de mejora del producto. Si elije pagar por personalización del producto, considere solicitarlo al representante en aquellos casos en que tomara más tiempo personalizar formularios y campos con recursos internos de la empresa.

En algunas empresas la alta dirección debe aprobar la compra si el monto total de la misma excede un determinado límite. En estos casos pida al representante de ventas una reunión orientada a la alta dirección, antes de la reunión permita al vendedor incorporar algunos pocos ejemplos específicos de la empresa. Esto le dará una oportunidad adicional de probar el producto, refuerce la necesidad de que el representante de ventas este adecuadamente preparado para esta presentación.

Considere siempre un proceso simple y efectivo como éste al momento de adquirir cualquier producto, que impacte significativamente en su organización. Utilizando los desafíos y los checklist de evaluación ayudarán a reducir las chances de seleccionar un producto que se veía bien en la presentación de ventas pero que no funcionó para sus problemas reales. Al seguir este proceso, reducirá tiempo e incertidumbre al evaluar alternativas, y elegirá el mejor software para su organización.

## Anexo 1

### Criterios para el oferente/proveedor

#### Servicio al Cliente

¿Qué tan rápida es la respuesta del vendedor a sus solicitudes? ¿Tenía el personal de servicio conocimientos y le sirvieron de ayuda? ¿Le retornaron la llamada prontamente? ¿Si no sabían la respuesta a su pregunta, le ofrecieron buscarla y retornarles el llamado? ¿Fueron amables?

#### Proceso de desarrollo del producto

¿Ha implementado el proveedor herramientas reconocidas de configuración de software a lo largo de las etapas de desarrollo del producto?

#### Soporte Técnico

¿Ofrece un sistema de soporte accesible? ¿Tiene la empresa una línea las 24 horas? ¿Un fax? ¿Internet? ¿E-mail? ¿Cuánto cuesta un año de soporte? ¿El personal de soporte está al tanto de nuevas actualizaciones de producto, bugs, etc.? ¿Qué asistencia es ofrecida en la instalación?

#### Experiencia

¿Cuántos años de experiencia tiene la empresa en el rubro? ¿Cuánto tiempo ha trabajado en sus competencias clave? ¿Qué tanto conoce de los problemas de los clientes?

#### Estabilidad-Reputación

¿Qué tan financieramente estable es la empresa? ¿Puede contar con que proveerá el servicio en los próximos 3 a 5 años? ¿Qué empresas han comprado sus productos?

¿Cuántos recursos se cuenta para resolver los problemas de los clientes? Como asegura el proveedor que el producto se mantendrá a la par de los cambios de las empresas?

## Criterios para el producto

### Funcionalidad

¿Funcionará el software en su ambiente de computadoras actual? ¿Recibirá la última actualización? ¿Cuándo fue la última actualización? ¿Utiliza el software los beneficios de Internet/intranet? ¿Como interactúa el producto con los sistemas de correo electrónicos existentes? ¿Cómo utiliza las herramientas actuales de software? ¿Es este producto fácil de utilizar? ¿Se instala con facilidad? ¿Puede cambiarlo una vez instalado? ¿ISO 9001:2008, ISO 14001, HACCP, OHSAS 18001, etc.?

### Seguridad

¿En qué extensión este producto asegura la integridad de la información? ¿Qué tipo de personalización puede esperar, basándose en la gestión de los roles o en la utilización de las firmas electrónicas?

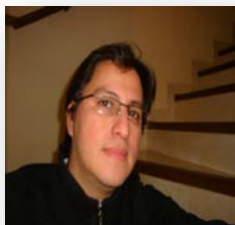
### Documentación

¿Qué tan fácil de usar es la documentación? ¿Son claros y precisos los archivos de ayuda?

### Precio

¿Qué tan competitivo es el precio? ¿Cómo se compara el precio con el valor percibido del producto? ¿Que está incluido en el precio? ¿Le cobrarán licencias por usuarios nuevos? y ¿Cuánto representa esto?

## CONOZCA AL AUTOR



Enrique Daniel Galeano Núñez

Asesor en Gestión de la Calidad en Paraguay con más de 10 años de experiencia en Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional es también Auditor Líder para Certificación en Gestión bajo el estándar ISO 9001:2008. Trabajó para empresas líderes en su segmento, tanto en empresas nacionales como multinacionales, en las mismas se orientó siempre a la utilización de herramientas tecnológicas que aporten valor a la gestión.

Actualmente se desempeña como Socio Gerente de la firma Digital Solutions S.A. la cual se enfoca a la provisión de herramientas y soluciones digitales para la gestión empresarial en las áreas tales como Mejora Continua, Cumplimiento de Certificación Voluntaria o Reglamentaria y Excelencia Empresarial .

### Para mayor información contacte a:

e-mail: [enrique.galeano@digisol.com.py](mailto:enrique.galeano@digisol.com.py)

Sitio web: [www.digisol.com.py](http://www.digisol.com.py)

MSN [egaleano@hotmail.es](mailto:egaleano@hotmail.es)

Skype: Enrique Galeano

