

DBAccess: La calidad es un compromiso y un reto constante

Somos la empresa venezolana con presencia Internacional, fundada en 1988, proveedora de servicios de tecnología de la información al mercado global. Nos dedicamos al desarrollo de aplicaciones, a la consultoría en tecnologías de la información, y al outsourcing de procesos de negocios. Nuestro método de trabajo está basado en el Global Delivery Model para la entrega de servicios desde el Centro Global de Desarrollo ubicado en el Parque Tecnológico de Mérida en Venezuela.

www.dbaccess.com

LA CALIDAD: UN COMPROMISO

La calidad en DBAccess siempre ha estado presente. La excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes son la esencia y el fin de cada una de las acciones que se ejecutan en nuestra empresa.

En 2002 identificamos como una de nuestras limitaciones la falta de certificaciones internacionales de calidad que reconocieran nuestro modelo y nuestras prácticas de desarrollo de soluciones tecnológicas.

Para ello dimos inicio a una trayectoria de la que no nos hemos desviado, porque sabemos con certeza que se trata del camino del éxito: La Calidad.

En julio de 2002 firmamos un **Acuerdo de Colaboración para la Excelencia**, durante el Evento "I Encuentro de Empresarios de las Tecnologías de la Información en Venezuela", organizado por CAVEDATOS para el lanzamiento público del Centro de Excelencia de Ingeniería de Software (CEISoft).

DBAccess junto con Sigis, Neoris, Procedatos, Siquel, M&B Solutions, HACER Sistemas y European Software Institute (ESI); así como con la Universidad de Los Andes (ULA), CAVEDATOS, Corporación Andina de Fomento (CAF) y CEISoft; firmamos nuestro compromiso de participación activa en la creación y desarrollo de este Centro de Excelencia.

El Encuentro estuvo patrocinado por organismos nacionales, tales como Petróleos de Venezuela (PDVSA), el Ministerio de Producción y Comercio, el Ministerio de Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, Microsoft, Telcel, CANTV Net, y otras organizaciones de carácter internacional, tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Instituto Europeo del Software (ESI).

DEL COMPROMISO A ACCIONES CONCRETAS

En DBAccess tomamos, a finales de 2002, decisiones estratégicas con el objetivo de obtener certificaciones de calidad internacionales. Una determinación acertada que nos ha servido de base en nuestro proceso de transformación y posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

Nuestras primeras acciones se concentraron en promover una cultura organizacional comprometida con la calidad y en la formación de nuestros equipos de trabajo en temas como: Diseño e implementación de mejoras de procesos, Desarrollo de Competencias, desarrollo de software personal y metodologías para desarrollo de software y, en definitiva, todo lo relacionado con Rational Unified Process (RUP).

Para ese momento, Venezuela estaba atravesando un período de inestabilidad política y económica que se tradujo en un paro de actividades en las industrias nacionales por un período de dos meses aproximadamente.

En DBAccess decidimos cumplir con los compromisos asumidos con nuestros clientes y mantuvimos nuestras actividades vigentes. Para ese momento contábamos con 14 años de experiencia siguiendo unas prácticas internas no alineadas con el modelo CMM.

Nuestra fuente de ingresos provenía principalmente del mercado internacional, motivo que nos impulsó a considerar las exigencias de este mercado en materia de la calidad.

En primer lugar identificamos nuestras debilidades en materia de Calidad: Una planta reducida en un 53%, no contábamos con procesos definidos, ni estándares de calidad reconocidos. Iniciamos un análisis de los procesos y prácticas vigentes dentro de la empresa que nos proporcionó las pruebas de que nos encontrábamos en el Nivel 1 del modelo CMM, al no contar con prácticas definidas, documentadas y unas pocas de ellas implementadas.

Nos planteamos un objetivo concreto: Superar las brechas observadas en nuestros procesos de acuerdo a los estándares de los modelos CMM e ISO 9001:2000.

LAS ETAPAS PREVIAS A LA OBTENCIÓN DE CMM NIVEL 2 E ISO 9001:2000

En DBAccess nos propusimos una serie de etapas para la obtención de las certificaciones de calidad propuestas:

I Etapa Diciembre 2002 – Enero 2003: Diagnóstico

Desarrollamos una evaluación inicial, un autodiagnóstico, y conformación del equipo de mejora. Nos propusimos analizar y comprender el modelo CMM, tomar conciencia de nuestras prácticas, fortalezas y debilidades. En paralelo ya manteníamos un proceso andando sobre la formación del capital humano en el tema de la calidad, mejora de procesos y Personal Software Process (PSP). Incorporamos a nuestros equipos de trabajo, personas con experiencia y competencias en implantación de mejoras bajo el modelo ISO 9000, sin conocimiento ni prácticas de ingeniería de software, quienes trabajaron en coordinación y colaboración con ingenieros con larga experiencia en proyectos de desarrollo de software.

II Etapa Enero – Febrero 2003: Definición de procesos

Para el desarrollo de esta Etapa decidimos qué prácticas consideramos se adaptaban mejor a nuestra organización y a nuestros procesos; tomando en cuenta crear el menor impacto posible en los equipos de proyectos. Para la definición de procesos hicimos una ardua revisión de la ingeniería de requerimientos, gestión de la configuración, estándares para el desarrollo de software, documentación de los procesos, aseguramiento de la calidad, procedimientos de deployment, proceso de satisfacción del cliente, recolección de métricas, proceso de planeamiento y control del proyecto.

III Etapa Febrero – Marzo 2003: Evaluación y Ajustes

Durante esta etapa se ejecutaron acciones de evaluación formal y ajustes de los procesos y recibimos por el European Software Institute (ESI) un Diagnóstico “C”.

Contábamos con la documentación de los procesos principales y, como resultado del Diagnóstico “C” validamos: Gestión de requerimientos, Planificación del proyecto, Seguimiento y control del proyecto, Gestión de la configuración de software, y Aseguramiento de la calidad de software. Igualmente, completamos otros procesos como: Peer reviews, Pruebas, elaboración de propuestas, Construcción e Implantación de la solución

IV Etapa Abril 2003 – Enero 2004: Implantación

La etapa de la Implementación fue la que exigió mayor esfuerzo y dedicación. Durante varios meses se trabajó continuamente en la exitosa institucionalización de los procesos.

V Etapa Febrero – Marzo 2004: Ajustes para la obtención de la Certificación

Durante un mes se realizaron las acciones de refuerzo para la obtención de la certificación CMM Nivel 2. Finalmente, en el mes de Marzo del año 2004 realizamos una revisión con el European Software Institute (ESI), obteniendo un 63% de las prácticas satisfechas, las cuales para mayo 2004 ya estaban superadas,

VI Etapa Mayo 2004: Certificación

La evaluación clase “A” se fijó para el mes de Agosto de 2004, fecha en que obtuvimos nuestro primer certificado de calidad CMM Nivel 2.

EL RETO POR LA CALIDAD CONTINÚA EN DBACCESS: ISO 9001:2000

Gracias al apoyo estratégico de la alta dirección de DBAccess y la cultura de calidad que se logró cultivar entre todos los equipos de trabajo, así como, con el aporte y feedback de evaluadores y auditores externos, continuamos nuestra trayectoria hacia la obtención de nuevas certificaciones de calidad internacionales.

Durante la última etapa del proyecto en abril 2004, activamos un segundo proyecto para alcanzar el nivel de certificación ISO 9001:2000, para lo cual aprovechamos todo el trabajo realizado, ya que el diseño de los procesos consideraba la alineación con ambos modelos CMM e ISO 9000. Nos presentamos a la certificación ISO 9001:2000 en el mes de noviembre de 2004. De esta manera alcanzábamos nuestra segunda certificación, en marzo de 2005; a muy poco tiempo de haber recibido la de CMM.

Todas las acciones ejecutadas, todo el esfuerzo de cada una de las personas que conformamos los equipos de trabajo de DBAccess se tradujeron en una alineación de toda la organización con las prácticas de calidad, reconocidas internacionalmente. Igualmente, los resultados se reflejaron hacia los públicos externos de nuestra organización. El impacto se hizo notar en la relación con nuestros clientes, lo que produjo la formalización de nuevos contratos de servicios y consolidó nuestro posicionamiento en el mercado internacional del sector de tecnologías de la información.

Hace sólo un mes, en enero de 2006, Business Week destacó a DBAccess. Entre una corta lista de sólo 15 empresas, que incluía a compañías de todo el mundo, entre los proveedores de Latinoamérica y El Caribe, DBAccess aparece como proveedor emergente en la competencia global por conquistar el mercado de servicios de tecnología de información. El artículo se basa en datos aportados por Gartner (la firma de inteligencia de negocios más importante del sector tecnológico), A.T. Kearney Inc. (reconocida firma de consultoría global), Nasscom (Asociación India de Compañías de Software y Servicios) y Business Week.

CMMI NIVEL 3: BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA

A partir del año 2005 comenzamos nuevos proyectos de mejora con miras a obtener la certificación CMMI 3, y con el afán de seguir evolucionando buscando nuestra consolidación en el mercado. De aquí nos planteamos los siguientes proyectos e iniciativas, algunos de los cuales se encuentran terminados y otros todavía en curso: a) Desarrollo de la intranet Corporativa; b) Gestión de Conocimientos; c) Gestión de Talento; d) Gestión de Mejoras de Procesos; e) Gestión del Cambio Organizacional; f) Planeamiento y Control de Proyectos Nivel 3; g) Requerimientos Nivel 3; h) Calidad Técnica del Producto de Software; i) Aseguramiento de la calidad del producto y proceso; j) Métricas e Indicadores DBAccess; k) Gestión de la configuración; l) Programa de desarrollo de competencias de liderazgo.

2006: LA CALIDAD ES NUESTRA FORMA DE VIDA

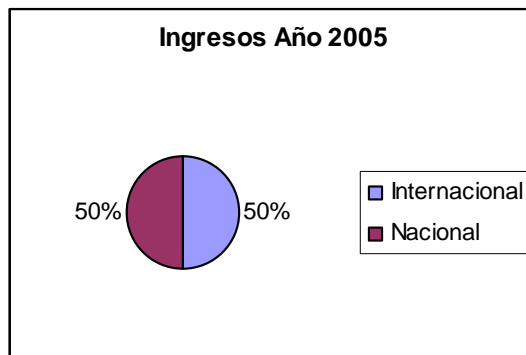
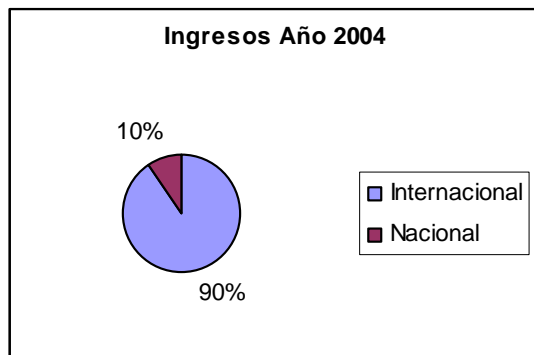
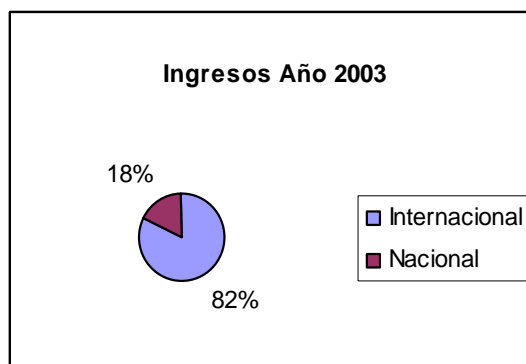
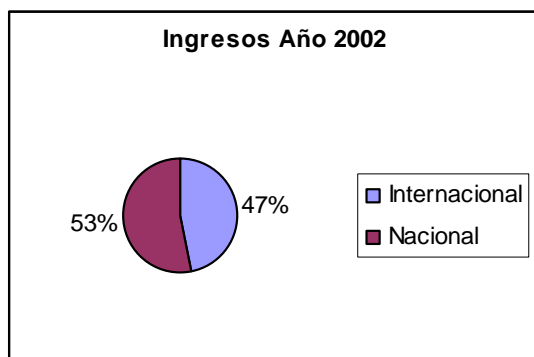
El compromiso con la calidad se vive día a día, y los resultados saltan a la vista: crecimiento sostenido, 286% desde el año 2002 al 2005, mayor participación en el mercado nacional, generación de confianza en el mercado nacional, mayor demanda de servicios de parte de nuestros clientes. En menos de 12 meses tenemos 3 Centros de Desarrollo de Software (CDS), establecidos con importantes clientes tanto en el mercado nacional como en el mercado global, 2 nuevos CDS en proceso de habilitación, y 1 nuevo CDS en proceso de evaluación. Los procesos se rigen por la misma metodología de trabajo, certificada a la fecha CMM 2 e ISO 9000 y próximamente CMMI 3. Podemos decir con toda seriedad, fundamento y responsabilidad que la Calidad pasó a ser nuestra forma de vida. Nuestra organización evolucionó de un modelo de gestión por proyectos a un modelo de gestión de portafolios de proyectos gracias a esto y a la visión compartida sobre la mejora continua y al manejo de las oportunidades, planteándonos una nueva dimensión del servicio de desarrollo de software tomando en consideración el aspecto humano, el técnico y el de procesos. Este enfoque nos está permitiendo ofrecer otro tipo de servicios no solo en el mercado nacional, sino en el mercado global, buscando a través del emprendimiento y la cogestión, el impulso para la creación de nuevos centros de desarrollo, propiciando así la creación de una red de empresas de servicios y, por ende, el desarrollo de software en Venezuela.

ANEXO 1

LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE DBACCESS ES:

Proveer servicios de TI que agreguen valor y satisfagan a nuestros clientes en el mercado global, mediante el uso de tecnologías de vanguardia, estándares de calidad internacional y con el compromiso en el mejoramiento continuo de los procesos.

Evolución de la distribución del ingreso desde el año 2002 al año 2005.



Crecimiento de las ventas interanual desde el año 2002 al 2005:

Año	%
2003	13
2004	96
2005	74