

Secciones ▶

Búsqueda

Ingrese palabra a buscar




Inicio

Actualidad Nacional

Noticias Internacionales

Suscripciones

Contacto

Índice de Avisadores

Perfil del medio

## Caja de Compensación Los Héroes

### Optimizando su servicio de control de QA con metodología integral de América XXI



Carlos Silva, Jefe de Calidad de la Caja de Compensación Los Héroes.



Como parte del plan de renovación de procesos y sistemas de la Caja de Compensación Los Héroes, dicha institución realizó una licitación pública para mejorar su servicio de control de calidad (Quality Assurance - QA) en la implementación y puesta en marcha de sistemas informáticos. Esta responsabilidad fue confiada a América XXI, especialista en el área, que propuso un servicio de testing en base a una metodología de trabajo a cargo de un equipo de profesionales conformado por dos testadores, un administrador de configuraciones y dos supervisores. Para conocer en profundidad este servicio que ha minimizado considerablemente los errores, conversamos con Carlos Silva, Jefe de Calidad de la Caja de Compensación Los Héroes.

Con más de 50 años de existencia, la Caja de Compensación Los Héroes es hoy una de las organizaciones de seguridad social más importantes del país. Cuenta con 60 sucursales y 820 mil afiliados a nivel nacional. Su misión es brindar un óptimo servicio y los mejores beneficios a sus asociados, por lo que permanentemente está renovando sus procesos internos. En este sentido, a fines del año pasado, decidió optimizar su servicio de control de QA en la implementación y puesta en marcha de sistemas informáticos que la entidad utiliza para sus distintas áreas.

Hasta ese momento, su labor se basaba en una simple revisión documental de los sistemas que pasarían posteriormente a producción. Por ende, se generaba una gran cantidad de errores que significaban riesgo para la entidad. Es por ello que la oferta de América XXI se convirtió en la mejor alternativa tras llamar a licitación. Se trata de un servicio de testing, que busca ejecutar programas antes de su puesta en marcha, a fin de detectar la mayor cantidad de errores y reducirlos en forma previa. La idea es que el software que se construye o modifica sea entregado a producción funcionando adecuadamente y sin problemas.



"La labor que ha cumplido este proveedor ha sido, sin duda, muy provechosa, puesto que incluso antes de ofertar el servicio, solicitó hacer un estudio de diagnóstico y se reunió con las diferentes áreas para conocer el listado en que se encontraba la institución, respecto a testing", asegura Silva. "Además -agrega- el servicio que nos ha provisto tiene una metodología de trabajo que incorpora buenas prácticas, por lo que exige bastante documentación de prueba, lo que antes no era requerido. De esta forma, hemos podido identificar los problemas internos, separar los distintos

ambientes de testeo, estabilizar los sistemas y trabajar de manera más estructurada".

Cabe mencionar que el aspecto cultural fue uno de los puntos más complejos de abordar con este nuevo servicio, ya que el hecho de implementar metodologías significaba cambiar todo el esquema de trabajo de algunos funcionarios.

### Un servicio completo y estructurado

Dos testeadores, un administrador de configuraciones y dos supervisores fueron quienes conformaron el equipo de profesionales que América XXI dispuso para poner en marcha el servicio. La función que debían realizar, a contar del 1º de enero de este año, era revisar minuciosamente las fallas de cada pieza de software, antes de pasarla a producción.



Hoy, a cuatro meses de la integración de este servicio, la compañía cuenta con dos días a la semana normados a producción. Además de eso, tiene un calendario de crisis que indica los días del mes en que no se realizará esta tarea, puesto que son

demasiado críticos para el giro del negocio: responsabilidades con clientes externos y fines de mes, entre otros.

En relación a los horarios de entrega, Silva enfatiza que "antes, un programa que llegaba a las 5:00 hrs de la tarde había que tenerlo revisado a las 6:00 hrs. Es decir, el equipo de profesionales tenía una hora para percatarse de las fallas existentes. Ahora, en cambio, llegan con una semana de anticipación, por lo que se puede detectar hasta el más mínimo error. Esto, a fin de que la organización se vaya adecuando lentamente a este método de trabajo".

### Una relación duradera

El proceso de elección se gestó a través de una licitación, en donde participaron cuatro empresas del rubro. No obstante, la expertise y la trayectoria de América XXI fueron las principales razones para seleccionarlo como proveedor.

Hasta el momento, los plazos acordados en un primer momento se han cumplido exitosamente. En diciembre de 2009 se realizó una actividad de diagnóstico profunda, que significó estar una semana revisando los problemas que podían presentarse. En base a ello se identificaron las debilidades de la entidad y se organizó un plan de trabajo por medio de un contrato.

En la segunda semana se inició la capacitación, que contempló técnicas de prueba a los profesionales del área de testing. Posteriormente se llevó a cabo el proceso de marcha blanca, que duró aproximadamente dos meses. En la actualidad, se sigue capacitando a profesionales de distintas áreas y se están integrando herramientas para el control de QA.



"Estamos muy conformes con el servicio entregado por América XXI, pues en este poco tiempo han cumplido todas nuestras expectativas. A raíz de esto es que los invitamos a participar en la implementación de SAP, en donde, además de verificar las fallas del software, queremos que supervisen cómo lo implementamos y cómo controlamos a nuestros proveedores, entre otras funciones", aclara el ejecutivo.

Además, a fines de año también participarán en la prueba de software de una nueva plataforma de

crédito, que se implementará en la Caja de Compensación Los Héroes.

**GERENCIA** Mayo 2010

**Comentarios acerca de este artículo:**

**Alvaro Torres Oviedo**

***América XXI***

**(8/6/2010)**

"Buen artículo, se lo agradecemos. Solo solicito corregir la foto, no corresponde a don Carlos Silva.

atte.,

ato."

**Ingrese su opinión:**

**Nombre:**

**Empresa:**

**Email:**

**Comentario:**

Publicar

Borrar

**Índice de Sección**

Resolución mínima de 800x600 © Copyright 2003, Publicaciones EMB