



ISO 90003:2018

Normativa que establece requisitos para el sistema de gestión de calidad en el desarrollo de software



ISO 9003:2018 Normativa que establece requisitos para el sistema de gestión de calidad en el desarrollo de software

ISO 9003:2018 es una guía internacional que proporciona directrices para la aplicación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en ISO 9001, específicamente en el contexto del desarrollo, mantenimiento y suministro de productos y servicios de software. Desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), esta norma se enfoca en asegurar que las organizaciones satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes en cuanto a software, así como en cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables en este ámbito.

El objetivo primordial de la ISO 9003:2018 es apoyar a las organizaciones en mejorar la calidad de sus productos y servicios relacionados con el software, incrementar la satisfacción del cliente y optimizar sus procesos internos de desarrollo, mantenimiento y suministro de software. Este propósito se logra mediante la aplicación de un enfoque sistemático en la gestión de la calidad, que incluye la documentación de procesos específicos de software, el establecimiento de objetivos de calidad, el seguimiento del desempeño y la mejora continua.

La certificación ISO 9001, aplicada conforme a las directrices de ISO 9003:2018, es un proceso de evaluación que asegura que una organización cumple con los requisitos establecidos para sistemas de gestión de calidad en entornos de software. Obtener esta certificación refleja el compromiso de la organización con la calidad y la mejora continua en sus procesos de software, lo que fortalece su reputación, genera confianza entre sus clientes y facilita la exploración de nuevas oportunidades en mercados emergentes.

Un SGSC se enfoca diferentes aspectos clave:

1. Enfoque al cliente

La ISO 9003:2018 enfatiza la satisfacción del cliente y la mejora continua dentro del sistema de gestión de la calidad (SGC) aplicado al desarrollo, mantenimiento y suministro de productos y servicios de software.

Esta norma internacional establece directrices para implementar un SGC que permita a las organizaciones demostrar su capacidad para entregar software que cumpla con los requisitos del cliente, procurando siempre incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema de gestión de la calidad.



2. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad (SGC) aplicado al desarrollo y mantenimiento de software. Para ello, debe definir la visión de la organización y establecer la dirección estratégica que guíe el crecimiento del SGC, así como los objetivos y la política de calidad específicas para los productos y servicios de software.

Los líderes en todos los niveles deben fomentar la unidad de propósito y la dirección, creando un entorno en el que las personas estén comprometidas e involucradas en el logro de los objetivos de calidad relacionados con el software.

3. Compromiso con las personas

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad aplicado al desarrollo y mantenimiento de software en intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización y con los objetivos específicos del software.

El compromiso de las personas, entendido como la participación activa y el involucramiento de todos los miembros del equipo de desarrollo y otras áreas relacionadas, es esencial para el éxito del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9003:2018.

Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas son un recurso clave para las organizaciones que desarrollan software. Por ello, la gestión del talento humano debe llevarse a cabo mediante un enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable en todos los niveles de la organización, garantizando así la calidad en todas las etapas del ciclo de vida del software.

4. Enfoque a procesos

El enfoque a procesos en el contexto del desarrollo y mantenimiento de software implica la definición y gestión sistemática de los procesos relacionados con el ciclo de vida del software y sus interacciones, para alcanzar los resultados previstos conforme a la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. Esto incluye desde la planificación, diseño, desarrollo, pruebas, implementación y mantenimiento del software.

El logro de un desempeño eficaz en estos procesos y la mejora continua deben basarse en la evaluación de datos e información relevantes, como métricas de calidad del software, resultados de pruebas y retroalimentación de usuarios.

Los procesos de mejora en la gestión del software deben seguir un enfoque estructurado y sistemático, aplicando metodologías consistentes y coherentes para todos los procesos involucrados, garantizando así la calidad y confiabilidad del producto final.

5. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad aplicado al desarrollo, implementación y mantenimiento del software.

Debe considerar los resultados del análisis y evaluación de los procesos relacionados con el ciclo de vida del software, así como las salidas de la revisión por la dirección, para identificar necesidades u oportunidades que apoyen la mejora continua.

La mejora es una actividad orientada a aumentar el desempeño, que puede estar vinculada a un producto de software, servicio o proceso. Mejorar el desempeño del software o del sistema de gestión contribuye a que la organización anticipe y satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas, al tiempo que incrementa la eficiencia operativa y económica.

La optimización de procesos relacionados con el desarrollo y mantenimiento de software puede resultar en una mayor eficacia y eficiencia, generando beneficios tales como reducción de costos, tiempo y recursos, así como menor tasa de errores o defectos; lo que a su vez permite cumplir de forma más efectiva con las expectativas de las partes interesadas.

Las actividades de mejora pueden ir desde pequeños ajustes continuos hasta cambios significativos que impacten toda la organización.

6. Toma de decisión basada en evidencia

Los objetivos relacionados con el sistema de gestión de la calidad para el desarrollo y mantenimiento de software deben ser coherentes con la política de calidad de la organización, medibles y considerar los requisitos aplicables, incluyendo aquellos específicos del software y de sus usuarios finales. Estos objetivos deben ser relevantes para asegurar la conformidad de los productos y servicios de software, así como para incrementar la satisfacción del cliente.

Deben ser objeto de seguimiento continuo, comunicados a todas las partes involucradas y actualizados conforme sea necesario para reflejar cambios en el contexto organizacional, tecnológico o del mercado.

La toma de decisiones basada en evidencia, tal como se establece en ISO 9001, es un pilar fundamental en la gestión de la calidad del software. Para alcanzar la excelencia en este ámbito, las decisiones deben fundamentarse en información confiable y verificable, evitando basarse en suposiciones, intuiciones o conjeturas.

Este enfoque implica utilizar datos objetivos derivados de fuentes como pruebas de software, métricas de desempeño, resultados de auditorías, retroalimentación del cliente y análisis de riesgos para respaldar las decisiones estratégicas y operativas en el ciclo de vida del software.



7. Gestión de las relaciones

La organización debería establecer y mantener procesos que fomenten el compromiso y la participación activa de su personal en las actividades relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y mejora del software. Los responsables y líderes en todos los niveles deben incentivar a las personas a involucrarse en la mejora continua del desempeño del software y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales vinculados a la calidad del software.

Estos procesos deben apoyarse en la aplicación del ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para asegurar que las actividades de mejora se planifiquen, implementen, supervisen y ajusten de manera sistemática, garantizando así la eficacia y la alineación con los objetivos estratégicos de calidad en el desarrollo de software.

¿Beneficios de la certificación ISO 90003?

Implementar un sistema de gestión conforme a ISO 90003:2018 permite a las organizaciones demostrar altos estándares de calidad en sus productos y servicios de software, lo que facilita la obtención de nuevas oportunidades de negocio. La certificación se obtiene tras una auditoría satisfactoria conforme a los requisitos de la ISO 9001, adaptados al contexto del software, y ofrece a las organizaciones las siguientes ventajas:

- Cumplir con los requisitos reglamentarios y normativos aplicables al desarrollo y prestación de servicios de software.
- Expandirse hacia nuevos mercados con una reputación sólida basada en la calidad del software entregado.
- Identificar proactivamente y abordar riesgos relacionados con la calidad, seguridad y desempeño del software.
- Mejorar el control y seguimiento de la calidad esperada en sus procesos y con sus proveedores de software.
- Aumentar la eficacia operativa mediante prácticas estructuradas de gestión de calidad en el ciclo de vida del software.

¿Por qué elegir Intercet para realizar una auditoría de certificación de la norma ISO 90003?

Hemos perfeccionado nuestro enfoque para adaptarnos a las exigencias del mercado, por ello somos líderes en el servicio de certificación de sistemas de gestión, con el compromiso de asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

Entendemos que la industria tiene sus propias particularidades y desafíos. Por lo tanto, nuestro servicio de certificación se adapta específicamente a las necesidades de su sector, asegurando una evaluación efectiva del estándar.

Acreditaciones



Reconocimientos



Foro Internacional de Acreditación



Cooperación de Acreditación Asia-Pacífico

Proceso de Certificación

