

CALIDAD EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES ISO 9001 V/S TL 9000. TENDENCIA ACTUAL

Por: Ing. Natalie Abreu González, Dirección Central de Capital Humano (DCCH), Centro de Formación Ramal.
natallie.abreu@etecsa.cu

RESUMEN

TL 9000 es el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado específicamente para la industria de las telecomunicaciones. Se basa en la norma internacional ISO 9001 y fue desarrollado por el QuEST Fórum en respuesta a la necesidad de contar con requerimientos y métricas específicos para el sector. El propósito de la norma TL 9000 es, por tanto, definir los requerimientos de los Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector de las telecomunicaciones para el diseño, el desarrollo, la producción y los servicios, con vital énfasis en la definición de métricas específicas que ayudan a evaluar la efectividad de implementar la calidad y los programas de mejora continua.

TL 9000 certifica a operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con un lenguaje común que les permite definir expectativas comunes de calidad. Además, brinda la posibilidad de acceder a estudios comparativos del mercado para que las empresas evalúen su desempeño respecto a organizaciones similares. Con el empleo de TL 9000 las compañías están capacitadas para mejorar su eficiencia, implementar procesos de mejora y reducir las deficiencias. [1]

Palabras clave: Gestión de la calidad, Telecomunicaciones, TL 9000

ABSTRACT

TL 9000 is a norm of Quality Management Systems design from telecommunications industry and was developed for the QuEST Forum based in the international standard ISO 9001. The norm appears in response at the necessity to count with a specific set of requirements and measurements from the industry that bring quality in the design, develop, production and in the continuous improvement program. TL 9000 certified suppliers and providers of telecommunications services with a common language that permit define quality common expectative and bring the possibility to obtain benchmarking to evaluate the performance between similar organizations. In this paper, beginning from an arduous work of compilation information, it's explain the characteristics and benefits of TL 9000 to improve the efficiency, implement the improvement processes and reduce deficiencies on telecommunications' sector.

Key words: Quality Management, Telecommunication, TL 9000

Introducción

En un mundo donde la competitividad entre individuos, empresas y naciones se incrementa día tras día, la eficacia y eficiencia en el accionar cobran gran importancia. Las empresas en la búsqueda de la competitividad global tienen la necesidad de lograr productos y servicios al menor costo, con el mejor nivel de calidad y con la capacidad de responder a la demanda tanto en tiempo como en cantidad. En esa incesante búsqueda de una óptima utilización de todos los recursos, recurren a diversas metodologías y sistemas. Las últimas y más modernas técnicas de gestión en todos los casos hacen hincapié en la necesidad fundamental de lograr altos niveles de calidad, no tanto por la calidad en sí y la satisfacción que ello implique para los consumidores, sino también para lograr mayores niveles de productividad y menores costes de producción, logrando de tal forma mayores niveles de rentabilidad para la empresa. [2]

En la actualidad, la calidad no deja de ser sólo uno de los requisitos esenciales del producto y de los servicios, sino que es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

En nuestra empresa tenemos un sistema de gestión basado en la norma internacional NC-ISO 9000: 2008 válida para cualquier empresa independientemente del servicio o producto que ofrezcan. Sin embargo, la tendencia a nivel mundial de las grandes empresas de telecomunicaciones es implementar un sistema de gestión basado en la norma TL 9000; si revisamos las estadísticas mundiales observaremos que existen más de 1700 certificaciones con esta norma al finalizar el año 2014. (Figura 1)

Certificaciones TL 9000 por Regiones Mundiales



Figura 1. Número de Registros Certificados.Fuente: [9].

Los datos sobre el número de empresas que en la actualidad se orientan por los fundamentos, principios y la práctica de la calidad son cada vez más reveladores. La filosofía de la calidad se resume en una frase: “Realizar las cosas bien desde el primer momento”, en la cual tienen un papel esencial las personas implicadas, sin las que es imposible conseguir un alto nivel de prestaciones en la producción de bienes y servicios. En un sector en constante evolución, las técnicas y métodos de gestión deben actualizarse para dar respuesta a las nuevas inquietudes y necesidades. La creatividad es el mayor recurso existente y debe ser convenientemente utilizado para generar nuevas y poderosas herramientas e instrumentos de gestión. Ante las influencias de la industria provenientes del resto del mundo, se requieren nuevas ideas que no solo satisfagan las necesidades del empresario y del consumidor, sino además que empiecen las bases para el incremento competitivo de la empresa.

Norma TL 9000

La norma TL 9000 es un estándar internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad para la industria de las telecomunicaciones; fue desarrollada por el QuEST Forum —*Quality Excellence for Suppliers of Telecommunication*— en 1998, formado por organizaciones de estandarización y normalización, proveedores y operadores de equipos, accesorios, software, hardware, instalación, montaje y servicios.

El QuEST Forum, con el propósito de establecer un marco adecuado donde analizar los requerimientos para lograr la calidad, incluyó aspectos de costos, métricas, desempeño y divulgación de las normas [1, 5]. Entre las causas que provocaron el surgimiento de la norma estuvo la falta de estandarización en el sector donde cada proveedor contaba con normas de calidad independientes que a la larga aumentaban los costos, desencadenando comparaciones inconsistentes entre la cadena de suministro y redundantes auditorías. Por tanto, TL 9000 es un conjunto de requerimientos y métricas para implementar los Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector de las telecomunicaciones, basado en los requisitos propios de la norma internacional ISO 9001 y otros estándares de buenas prácticas; es aplicable para todos los procesos de una empresa de telecomunicaciones. [6]

Tipos de Métricas

Mediciones Comunes

- Cantidad de Informes de Problemas (NPR):
- Tiempo de respuesta de reparación de informe de problema (FRT)
- Capacidad de respuesta de reparación de informes de problemas atrasados

Mediciones de Interrupción

- Impacto por interrupción en el servicio
- Impacto por Interrupción en elementos de la red
- Interrupción causada por servicios de soporte o mantenimiento
- Tiempo medio de restablecimiento
- Impacto Global en el Servicio

Mediciones de Hardware, Software y Servicio

Estas mediciones ayudan a evaluar el desempeño de las empresas de telecomunicaciones al incorporar indicadores específicos para el sector.

Las empresas registradas o certificadas con TL 9000 tienen la obligación de entregar reportes de datos que obtienen a partir de chequear el comportamiento de las métricas en sus organizaciones. Estos datos enviados al repositorio seguro del QuEST Forum proveen a la industria de estudios comparativos (benchmarking) de alrededor de 110 categorías de productos. Estos estudios permiten que de forma anónima las empresas sepan en qué punto de la industria se encuentran al poder ubicar sus resultados en los datos estadísticos del Mejor, el Peor y el valor promedio de una métrica. Este constituye otro de los aportes importantes del estándar. (Tabla 1)

Ventajas de la norma TL 9000 sobre la ISO 9001 en las empresas de telecomunicaciones

- Define requisitos del sistema para el diseño, el desarrollo, la producción, la entrega, la instalación y el mantenimiento de productos y servicios de telecomunicaciones.
- Elimina la necesidad de cumplir una gran cantidad de normas de gestión de la calidad, lo cual reduce el costo de las negociaciones y eventualmente genera mejores productos y servicios para los clientes.
- Reduce los costos de las auditorías de calidad
- Brinda un sistema de medición que permite a las empresas de telecomunicaciones realizar un seguimiento del desempeño y mejorar los resultados.
- Posibilita intercambiar prácticas a nivel mundial con los distintos operadores.
- Se obtiene grandes beneficios (Tabla 1)

Conclusiones

TL 9000 avala con prestigio, fiabilidad y calidad a las empresas que la aplican, por lo que se convertirá en un pre requisito para hacer negocios entre empresas del sector a nivel mundial.

ETECSA está transitando por importantes cambios tecnológicos, donde una amplia gama, de nuevos servicios requieren de alta calidad en sus prestaciones. Adoptar el sistema de gestión de la calidad TL 9000 constituye un recurso valiosísimo.

Ante las bondades que nos brinda la TL 9000; los especialistas de calidad, como rectores de la actividad estamos llamados a un cambio de mentalidad a migrar a la nueva versión de la ISO 9001:2015 implica cambios en la documentación del sistema; momento idóneo para considerar una transición a la norma TL 9000 ya que esta asegurará la calidad de los servicios y productos, así como el incremento competitivo de la empresa, al contener métricas específicas para el sector.

EMPRESAS	INCONVENIENTES (Antes de la certificación)	BENEFICIOS (Después de la certificación)
SAMSUNG	-Procesos automatizados pero no detallados en cuestión de calidad. -Menos acogida en el área de teléfonos celulares.	- Menores costos de operación. - Servicio más confiable. - Prestigio ante sus consumidores más exigentes.
CONTEC	- Mayores costos de producción. - Procesos largos y poco planificados. - Baja calidad en el servicio.	-Eficiencia en atención al cliente. - Velocidad en resolución de problemas. - Mayor calidad de servicio. - Optimización del desempeño de la empresa.
INCREDITEK	- Poca demanda de trabajo. - La compañía no establecía la dirección correcta en sus planes. - Poca eficiencia.	- Más carga de trabajo y mejor manejo de ella en la empresa. - Ahorro de tiempo y dinero. - Retorno de la inversión antes de lo esperado.
SBC	- Mala coordinación para acordar métricas. - Tiempos de respuesta grandes a problemas de calidad.	- Mejores relaciones con los proveedores. - Mejor toma de decisiones. - Operación más eficiente y mejor calidad en sus productos.

Tabla 1. Comparación entre empresas certificadas con la norma TL 9000. Fuente: [9].

Referencias Bibliográficas

- [1] Ciancy, B. "Evaluating the Success of TL9000 and Quest Forum". 2007.
- [2] Lefcovich, M. "Gestión de Calidad para la Excelencia - GCE". Disponible en: www.gestiopolis.com
- [3] ONN. "Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario [ISO 9000:2005, (Traducción certificada), IDT]". 2005.
- [4] B. Group, "ISO 9001: quality", revisited by Business Standards, available: www.bsigroup.com, 2009.
- [5] Quest Forum, "Raising Standards. Bridging Technologies. Building Value". Disponible en: www.questforum.org, 2009.
- [6] Sandford, Liebesman et al. "TL 9000 Release 3.0: A Guide to Measuring Excellence in Telecommunications". 2nd Edition, United States of America ASQ Quality Press, 2002.
- [7] Q. S. G. S. C. S. StandardSmark. "TL 9000 - quality management system for the telecommunications industry". Disponible en: www.qmi-saiglobal.com, 2009.
- [8] Quest Forum. "Resumen TL 9000". Disponible en: http://tl9000.org/about/tl9000/overview_spanish.html, 2010.
- [9] Stecco, R. "Jump Start TL 9000", Internet Conference, 2011.
- [10] Quest Forum. "TL 9000 Requirements Handbook", release 5.0. 11., 2008.

(Artículo recibido en septiembre de 2015 y aprobado en diciembre de 2015)

