



Universidad de Guayaquil



Universidad de Guayaquil

Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas

Proyecto basado en la norma ISO 9001:20152

Ingeniería de Software

Materia: Procesos de Software

Docente: Ing. Miguel Ángel Botto Tobar

4/03/2020

2019-2020

1. Normas ISO 9001

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC.

2. Caso de estudio

El TPV o POS (Point of Sale) es la evolución del siglo XXI de la clásica caja registradora. En el mundo de la hostelería y venta al por menor de pequeños comercios los TPV son utilizados para registrar ventas, beneficios, pedidos, inventarios, historial de clientes, etc. En resumen, un TPV otorga control sobre las operaciones de negocio.

Un TPV básico consiste en una computadora, un cajón de dinero, una impresora de tiques, un monitor y dispositivos de lectura como lector de códigos de barras, teclados, etc. Los TPV registran las transacciones y permiten generar detallados informes, permitiendo tomar mejores decisiones comerciales. El TPV correcto permitirá mejorar la productividad y redundará en mejores ganancias.

Un TPV puede revolucionar el funcionamiento de un comercio. Desde incrementar la productividad de los empleados hasta conocer si las inversiones obtienen beneficios.



3. Sistema de gestion de calidad

3.1. Objeto y campo de aplicación

Elaboración de un programa que sea ideal para la venta de comidas rápidas (pizzerías, hamburgueserías, bocadillerías, etc.). En donde se permita lo siguiente:

- Registra los datos del cliente.
- Realizar pedidos a domicilio.
- Gestiona los consumos de los clientes en el propio local.
- Opción a que el cliente pueda el pedido telefónicamente y en lugar de servirle al domicilio viene a recogerlo al local.

- Permitir imprimir los listados para gestionar los temas del negocio. Entre otros: presupuestos, facturas realizadas, gastos, beneficios, listados de impuestos, etc.

4. Referencias normativas

ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.

5. Términos y definiciones

Para los fines de este documento, aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9001:2015 y los de la empresa especialista en la creación y venta de software “TPV Gratuito 123”.

Al instalar este programa, usted acepta las siguientes condiciones:

Usted puede utilizar el programa en tres modalidades, version GRATUITA, BASICA y COMPLETA.

---- En la modalidad GRATUITA, durante los primeros 90 días usted podrá probar y trabajar con la version BASICA, pasado ese periodo podrá volver a la version gratuita o pasar a la version BASICA o COMPLETA. Recuerde que esta version GRATUITA es para empresas de reciente creacion y con poco movimiento inicialmente, dándole la posibilidad que en el futuro pueda seguir utilizando esta aplicación en su modalidad BASICA o COMPLETA.

Si decide utilizar la version GRATUITA recuerde que tiene algunas limitaciones, consulte la opcion de Tipos de Licencia para una descripcion mas detallada de la version GRATUITA, BASICA y COMPLETA.

---- En la modalidad BASICA, con una reducida cuota anual usted tendrá habilitada las opciones del programa que le permitan realizar todas gestiones necesarias para su negocio, para mayor detalle recuerde consultar la opcion de Tipos de Licencia.

---- En la modalidad COMPLETA, realizando un pago anual, además de las opciones incluidas en la version BASICA, tendrá derecho a la asistencia de forma telefonica.

- Si usted esta utilizando la version GRATUITA y necesita algun tipo de asistencia recuerde que tiene que contratar la version BASICA o COMPLETA dependiendo de su incidencia.

- Este es un programa estandar, no se hacen modificaciones a medida o personalizaciones, nuestros clientes en version BASICA y COMPLETA si pueden sugerirnos algunos cambios que nosotros sin ningun coste añadido incluiremos en siguientes versiones.

- Tpv 123 - Hosteleria recomienda la compra, para el buen funcionamiento del programa, una impresora de tickets EPSON/SAMSUNG/Star o cualquier modelo de impresora, siempre que se instale junto con los drivers de dicha impresora. (Tipo de conexion recomendada: SERIE o USB).

- La empresa Tpv 123 - Gratuito no es responsable si el cliente formatea el equipo o es atacado por algun tipo de virus que provoque la perdida de informacion o de licencia.

- Solo los clientes con la version COMPLETA tienen incluida la asistencia telefonica

- El desconocimiento de estas condiciones no le exime del cumplimiento de las mismas.

6. Contexto de la organización

El objetivo de la empresa es ayudar a los clientes a ahorrar tiempo y dinero en las gestiones diarias de su negocio, proporcionando sencillez y fiabilidad en sus gestiones, permitiéndoles concentrarse en la lógica de su negocio. Se esfuerzan en introducir nuevas e interesantes características en nuestros productos. Escuchan las peticiones de nuestros clientes para adaptar nuestras soluciones y satisfacer el mercado. Los TPV de la empresa son ampliamente utilizados por cientos de empresas en el mundo. Las opciones más necesarias y básicas son gratuitas. Dan cobertura a prácticamente todo tipo de negocios. Soporte técnico especializado en atender tus dudas e incidencias.

6.1. Determinación del alcance

El programa es ideal si el negocio de restaurante está orientado a Comida Rápida o también con el conocido término de FastFood. Es decir que podrá ser implementado en restaurantes como:

- Pizzerías
- Hamburgueserías

- Bocadoillerías
- Taquerías

6.2. Procesos

El programa cuenta con los siguientes procesos: Pedidos a domicilio.

- Consumo en local.
- Pedido telefónico y recogida en local.
- Servicio en mesa.
- Caja.
- Listados.

6.3. Liderazgo

6.4. Planificación

6.5. Apoyo

6.6. Operación

6.7. Evaluación del desempeño

6.8. Mejora

6.9. Diseño y desarrollo

Abordamos la interpretación y aplicación de los requisitos del diseño y desarrollo de productos y servicios según la norma ISO 9001. Nuestro programa incluye la materialización de resultados de un diseño aprobado así logrando la atracción y desarrollo de nuevos productos y servicios. El diseño y desarrollo implica crear o determinar como debe ser algo que satisface los requisitos. El diseño y desarrollo se basa en las necesidades del cliente, todos los requisitos deben llevar a cabo. El sistema cuenta con un panel para la selección del empleado, cliente que va a solicitar el producto y asegura a cierta información de la empresa.

6.10. Validación del diseño y desarrollo

En la fase de validación del diseño y desarrollo e las normas ISO 9001, se debe realizar una revisión como está avanzando el diseño de nuestro producto o servicio. Verificamos para ver si efectivamente lo que hemos estado haciendo cumple con los elementos de entrada. Las verificaciones se establecen en la planificación del proyecto y la realizamos cuando podemos comparar una variable de nuestro diseño con los elementos de entrada. Validamos el funcionamiento de nuestro diseño. Dicho de otra forma, nos aseguramos si el producto o servicio sirve o no para cumplir su cometido.