



CARONTE

Quality Management Plan

Devising a Project

Grupo 9

Borrego Angulo, Hugo

Herencia Solís, Lucas Manuel

Chico Castellano, Álvaro

Linares Barrera, Jaime

Duque Colete, Rafael

Muñoz Rodríguez, Jorge

Galván Cancio, Daniel

Pérez Santiago, Alejandro

García Carballo, Juan

Rodríguez Reina, Javier

García Escudero, Ángel

Solís Padilla, Isaac

García Rivero, Andrés Francisco

Youssafi Benichikh, Karim

Guillén Fernández, David

Índice

Índice	2
1. Introducción	3
2. Objetivos de calidad	3
3. Plan de mejora de los procesos de gestión	3
4. Métricas de calidad	4
5. Reuniones a realizar	5
6. Cumplimiento normativo y ético	6
7. Herramientas para la gestión de la calidad	6

1. Introducción

El presente documento establece el plan de gestión de la calidad para el proyecto CARONTE, una plataforma digital que facilita la gestión y envío de esquelas y mensajes personalizados. Su objetivo es asegurar que el servicio cumple con los estándares de calidad definidos, garantizando la satisfacción del usuario y la fiabilidad del sistema.

2. Objetivos de calidad

- Garantizar la entrega de mensajes y esquelas de manera segura, personalizada y en el momento adecuado.
- Asegurar la correcta validación de los fallecimientos mediante un sistema confiable.
- Mantener una experiencia de usuario intuitiva y accesible para diferentes perfiles de clientes.
- Cumplir con normativas de protección de datos y privacidad, especialmente en lo relacionado con el manejo de información sensible.
- Minimizar errores en la entrega de mensajes.
- Mantener un buen feedback y experiencia de usuario en cuanto a la personalización de esquelas y mensajes.

3. Plan de mejora de los procesos de gestión

Actividad	Nombre de la actividad	Metodología o procedimiento	Responsable
1	Planificar	Se definirán pruebas piloto con: La actividad a mejorar. Los objetivos a alcanzar. Los indicadores de control (métricas). Los métodos y herramientas para capturar los indicadores de control.	Equipo de dirección

2	Hacer	Llevaremos a cabo el plan anterior sobre las actividades señaladas, realizando los cambios en los procesos o procedimientos de las actividades y recopilando datos.	Equipo de desarrollo
3	Verificar	Comprobamos si las mejoras implantadas han alcanzado los objetivos.	Equipo de dirección
4	Actuar	Si la verificación ha tenido éxito, transformamos la mejora en una norma o procedimiento y lo incorporamos a las lecciones aprendidas. En caso contrario, examinaremos los experimentos e iniciaremos un nuevo ciclo.	Equipo de dirección

4. Métricas de calidad

Métrica	Descripción	Indicador
Tasa de entrega exitosa	Porcentaje de mensajes y esuelas entregados correctamente sin errores.	$\geq 95\%$
Tiempo de respuesta del sistema	Tiempo medio de respuesta del sistema a una solicitud del usuario.	≤ 2 segundos
Tasa de validación correcta de fallecimientos	Porcentaje de certificados de defunción procesados correctamente.	$\geq 95\%$
Índice de satisfacción del usuario	Calificación promedio en encuestas de satisfacción.	$\geq 4/5$
Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo promedio en resolver problemas reportados por los usuarios.	≤ 24 horas
Disponibilidad del sistema	Porcentaje de tiempo en el que la plataforma está operativa.	$\geq 98\%$

5. Reuniones a realizar

#	Duración	Descripción
1	1-2 horas	Se llevarán a cabo reuniones semanales con todo el equipo para evaluar el progreso del proyecto en cada iteración, realizando una retrospectiva para garantizar que todas las tareas se estén ejecutando de acuerdo con los estándares establecidos.
2	4 horas	Se llevarán a cabo sesiones de feedback por parte del profesor para evaluar los avances del proyecto y guiarnos en las próximas sesiones de trabajo .
3	1-2 horas	Se llevarán a cabo reuniones entre los coordinadores de los subequipos de trabajo para el reparto de tareas y

		garantizar que todas las tareas se están ejecutando de acuerdo con los estándares establecidos
--	--	--

6. Cumplimiento normativo y ético

- Cumplimiento con la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**
- Seguridad en el almacenamiento y manejo de información sensible.
- Confidencialidad en los mensajes y esquelas enviadas.
- Políticas claras de uso y privacidad para los usuarios.

7. Herramientas para la gestión de la calidad

Nombre de la herramienta	Descripción
Git	Permite llevar un registro de los cambios en el código, facilitando la colaboración y la revisión de código.
Sonarqube	Permite evaluar el código fuente del proyecto para obtener métricas que pueden ayudar a mejorar la calidad.
JUnit	Permite realizar pruebas unitarias en aplicaciones Java
Mockito	Permite realizar pruebas unitarias en aplicaciones Java
Jest	Permite realizar pruebas para asegurar el funcionamiento de código JavaScript

"Plan de gestión de la calidad". La utilización de la IA en este documento se ha utilizado para la mejora de la redacción del mismo. Todo el material generado con herramientas de inteligencia artificial ha sido revisado cuidadosamente por el equipo CARONTE.