**Informacion del documento**

**Informacion del proyecto**

|  |  |
| --- | --- |
| **EMPRESA/ORGANIZACIÒN** | **Hotel RCA** |
| **NOMBRE DEL PROYECTO** | *“Análisis, diseño e implementación de un sistema web para llevar el control del servicio de hotelería, utilizando el lenguaje de programación Python, la metodología UWE y la guía PMBOK para el hotel RCA ubicado en la ciudad de Machala”.* |
| **PATROCINADOR PRINCIPAL** | Ing. Correa Figueroa Pedro Leonardo  Gerente General del Hotel RCA. |
| **GERENTE DE PROYECTO** | Srta. Gomez Lojan Karen Juliana |
| **ID DEL PROYECTO** | SWGH-RCA V1.0 |
| **FECHA DE PREPARACIÓN** | Mayo 28, 2015 |
| **FECHA DE PRESENTACIÓN** |  |

**Equipo del Proyecto**

Los mencionados abajo hemos elaborado, revisado y aprobado el presente Plan de Gestión de la Calidad

***“Análisis, diseño e implementación de un sistema web para llevar el control del servicio de hotelería, utilizando el lenguaje de programación Python, la metodología UWE y la guía PMBOK para el hotel RCA ubicado en la ciudad de Machala”.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preparado por:** | Srta. Gomez Lojan Karen Juliana  Sr. Gomez Cabrera Franklin David  Sr. Siguenza Salinas Miguel Ángel  Sr. Márquez Contento Alejandro | **FECHA:** Mayo 28, 2015 |
| **Revisador por:** | Ing. Molina Ríos Jimmy R.  Ing. Honores Tapia Joofre. | **FECHA:** Mayo 28, 2015 |
| **Aprobado por:** | Ing. Correa Figueroa Pedro Leonardo  Gerente General del Hotel RCA. | **FECHA:** Mayo 28, 2015 |

**HISTORIAL DE REVISION**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE VERSIONES** | | | | | |
| **Versión** | **Hecha por** | **Revisada por** | **Aprobada por** | **Fecha** | **Motivo** |
| 1.0 | GF | GK | CP | 28-05-2015 |  |
|  |  |  |  |  |  |

# PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

|  |
| --- |
| **Política de Calidad del Proyecto:** |
| Este proyecto debe cumplir con los requisitos de calidad desde el punto de vista, es decir debe acabar dentro del tiempo y presupuesto planificado y también debe cumplir con los requisitos de calidad del cliente del Hotel RCA, es decir tener un buen nivel de satisfacción por parte de los participantes. |
| **Línea Base de Calidad de Proyecto:** |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Factor de Calidad Relevante** | **Objetivo de Calidad** | **Métrica a Utilizar** | **Frecuencia y Momento de Medición** | **Frecuencia y Momento de Reporte** | | Proyecto | CPI ˃=0.95 | Cost Performance Índex Acumulado | * Frecuencia semanal * Medición, viernes en la tarde | * Frecuencia semanal * Reporte domingo en la tarde | | Proyecto | SPI ˃=0.95 | Schedule Performance Índex Acumulado | * Frecuencia semanal * Medición, viernes en la tarde | * Frecuencia semanal * Reporte domingo en la tarde | | Satisfacción de los participantes | Nivel de satisfacción ˃=4 | Nivel de satisfacción= promedio entre 1 a 5 de 8 factores ambientales | * Frecuencia por cada encuesta de sesión * Medición, al siguiente día de la encuesta | * Frecuencia por cada inicio de sesión * Reporte como sea necesario. | |
| **Plan de Mejora de Procesos:** |
| Cada vez que se deba mejorar un proceso se seguirán los siguiente pasos:   * Delimitar el proceso * Determinar la oportunidad de mejora * Tomar informacion sobre el proceso * Analizar la informacion * Definir acciones correctivas * Aplicar las acciones correctivas * Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas * Estandarizar las mejoras |
| **Matriz de Actividades de Calidad:** |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Paquete de Trabajo** | **Estándar o Norma de Calidad Aplicable** | **Actividades de Prevención** | **Actividades de Control** | | Acta de constitución | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Interesados | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Plan para la dirección del proyecto | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Reuniones | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Informes | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Cierre del proyecto | Método de gestión de proyecto del Hotel RCA |  | Aprobación de patrocinador | | Contratos del equipo de trabajo | Estándar de contrato | Revisión de estándares | Revisión y aprobación de patrocinador y supervisor | | Entregables | Formato exigido por el hotel RCA y supervisores | Revisión de los modelos de formatos | Aprobación por el administrador y supervisor. | |
| **Roles para la Gestión de la Calidad:** |
| |  |  | | --- | --- | | **PATROCINADOR** | **Objetivos del rol:**  Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto | | **Funciones del rol:**  Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad | | **Niveles de autoridad:**  Aplicar a discreción los recursos del Hotel RCA para el proyecto, renegociar contratos | | **Requisitos de conocimientos:**  Proyecto y Gestión en General | | **Requisitos de habilidades:**  Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos | | **Requisitos de experiencia:**  Experiencia en el ramo de la Hotelería | | **ADMINISTRADOR** | **Objetivos del rol:**  Gestionar operativamente la calidad | | **Funciones del rol:**  Revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su  reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones  correctivas | | **Niveles de autoridad:**  Exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto | | **Requisitos de conocimientos:**  Gestión de Proyectos | | **Requisitos de habilidades:**  Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos | | **Requisitos de experiencia:**  Experiencia en el ámbito hotelero y gestión de proyectos | | **EQUIPO DEL PROYECTO** | **Objetivos del rol:**  Elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares | | **Funciones del rol:**  Elaborar los entregables | | **Niveles de autoridad:**  Aplicar los recursos que se le han asignado | | **Requisitos de conocimientos:**  Gestión de Proyectos y las especialidades que le tocan según sus entregables  asignados | | **Requisitos de habilidades:**  Específicas según los entregables | | **Requisitos de experiencia:**  Específicas según los entregables | |
| **Organización para la Calidad del Proyecto:** |
|  |
| **Documentos Normativos para la Calidad:** |
| * Se especifica que documentos normativos regirán los procesos y actividades de gestión de la calidad.  |  |  | | --- | --- | | **Procedimientos** | * Mejora de los procesos * Auditorias de procesos * Reuniones * Resolución de problemas | | **Plantillas** | * Métricas * Plan de gestión de calidad | | **Formatos** | * Métricas * Línea base de calidad * Plan de gestión de calidad | | **Checklists** | * De métricas * De auditorias * De acciones correctivas | | **Otros Documentos** |  | |
| **Procesos de Gestión de la Calidad:** Se especifica el enfoque para realizar los procesos de Gestión de la calidad indicando el qué, quién, cómo, cuándo, dónde, con qué, y porqué. |
| |  |  | | --- | --- | | **Enfoque de Aseguramiento de la Calidad** | * El aseguramiento de la calidad se hará monitoreando continuamente las actividades del proyecto * de esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoria * los resultados se formalizaran como solicitudes de cambio o acciones correctivas/preventivas * verificando si las solicitudes de cambio o acciones se han ejecutado correctamente. | | **Enfoque de Control de la Calidad** | * se ejecutara revisando los entregables para ver si están correctos o no según lo pedido. * Las mediciones se consolidaran y se enviaran al proceso de aseguramiento de la calidad * Los entregables que han sido reprocesados se los verificara nuevamente * Para los defectos detectados se tratara de detectar las causas raíces de los defectos para así eliminar los errores | | **Enfoque de Mejora de Procesos** | Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:   * Delimitar el proceso * Determinar la oportunidad de mejora * Tomar informacion sobre el proceso * Analizar la informacion * Definir acciones correctivas * Aplicar las acciones correctivas * Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas * Estandarizar las mejoras | |

# Aprobaciones

| **Cargo** | **Nombre/Organización** | **Fecha** | **Firma** |
| --- | --- | --- | --- |
| Administrador del Proyecto | Srta. Gómez Loján Karen Juliana | Mayo 28, 2015 |  |
| Analista de Requerimientos | Sr. Gómez Cabrera Franklin David | Mayo 28, 2015 |  |
| Programador | Sr. Siguenza Salinas Miguel Ángel | Mayo 28, 2015 |  |
| Programador | Sr. Márquez Contento Alejandro Manuel | Mayo 28, 2015 |  |