# Tema 5: Procesos de la Gestión de la Calidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividad 13: Proceso Gestión Aulas | | |
| Asignatura | Fecha | Hora |
| Calidad del Software |  |  |
| Componentes del Grupo: | | |
| El objeto del presente procedimiento es establecer el mecanismo de gestión de reserva de aulas para trabajo cooperativo (en grupo) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos (ETSISI).  Las aulas pueden ser solicitadas por l@s estudiantes de la ETSISI para realizar reuniones de trabajo en las que poder desarrollar sus trabajos en grupo.  En la solicitud se incluirá los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo como proyector, ordenador… y resolverá incidencias respecto dichos recursos cuando se concluya la utilización del aula, es decir, se informará de los problemas que se hayan detectado a la entrada y los que hayan surgido durante la sesión de trabajo.  La gestión de la reserva y utilización de estas aulas será desarrollada por l@s ordenanzas de la ETSISI. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proceso de *nombre del proceso*** | | | |
| CÓDIGO  *PR-CL-2* | FECHA DE APROBACIÓN  30/11/2021 | FECHA DE REVISIÓN  xx/xx/20xx | NÚMERO DE REVISIÓN  00 |

1. **Objeto** (Breve descripción del proceso)

El objetivo de este proceso es utilizar el sistema para prestar sus servicios, es decir, este proceso establece los requisitos y asigna el personal necesario para que el sistema funcione. Además, supervisa los servicios y el rendimiento del sistema una vez que éste ha sido desplegado. Por último, con el objetivo de mantener los servicios, identifica y analiza las anomalías operacionales que tengan relación con los requisitos y los acuerdos de los stakeholders.

1. **Alcance** (A quién va dirigido)

Todos los empleados de la empresa

1. **Propietario**

Departamento de informática

1. **Entradas**

Solicitud de contratación/modificación de los servicios prestados por parte de un cliente.

1. **Salidas**

Solicitud confirmada con su correspondiente firma contrato.

Prestación de servicios al cliente.

1. **Cliente**

Empresas pertenecientes al sector financiero.

1. **Proveedor**

Departamento de informática.

1. **Inicio**

Un nuevo cliente decide contratar nuestros servicios o un cliente existente decide modificar los servicios contratados.

1. **Fin**

Finalización o rescisión del contrato con un cliente.

1. **Etapas del Proceso**
2. Una empresa perteneciente al sector financiero se pone en contacto con el departamento de atención al cliente para contratar nuestros servicios.
3. El departamento de atención al cliente deriva la solicitud al departamento de marketing para que este estudie el caso y en caso de ser aceptable, formalizarlo mediante un contrato.
4. Una vez comience nuestro contrato con el cliente, el director de informática llevará a cabo un análisis de las necesidades tecnológicas y requerimientos del cliente para así poder establecer los requisitos y asignación del personal necesario.
5. En base a este estudio, el director de informática asignará este proyecto al departamento de informática y, dirigidos por el director del proyecto, diseñarán y desarrollarán las aplicaciones software requeridas.
6. Una vez finalizado el proyecto, el departamento de calidad se encargará de realizar un estudio del proyecto. Si se puede asegurar la calidad del producto software desarrollado, será aceptado por el director de calidad. En caso contrario, se volverá a mandar al departamento de informática para que solucionen los aspectos que sean necesarios.
7. Tras haber recibido el visto bueno por parte del director de calidad, el departamento de informática se encargará de la entrega y la instalación del producto software en el servidor del cliente.
8. Durante todo el tiempo que dure el contrato firmado con el cliente, el departamento de informática ofrecerá la supervisión de los servicios ofrecidos, así como su rendimiento.
9. En caso de que el cliente decida rescindir del contrato, o que este llegue a su fin y el cliente no quiera renovarlo, el departamento de marketing enviará al cliente una encuesta de satisfacción.
10. Fin del proceso.
11. Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Teams

    Descripción generada automáticamente**Modelado del Proceso:**
12. **Indicador de Seguimiento**

Tasa de cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa.

Tasa de satisfacción de los clientes.

1. **Documentos de referencia**

INTERNATIONAL STANDARD ISO/IEC/IEEE 90003 First edition 2018-11

1. **Evidencias o registros**

Contrato con el cliente.

Estudio en base al análisis de las necesidades tecnológicas y requerimientos del cliente.

Estudio del proyecto para garantizar el cumplimiento de calidad.

Encuesta de satisfacción.

1. **Revisión procedimiento**

La revisión del presente procedimiento se realiza cuando surge la necesidad como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso, identificadas a raíz del desarrollo de una autoevaluación, de una auditoria o del propio funcionamiento del mismo.

1. **Definición de conceptos**

No procede.

1. **Anexos**

No.