

2.1 La definició i justificació del projecte

1. Auditoria del que ja existeix (i pot aprofitar-se)

Se trata de un sistema de gestión de la documentación de la norma de calidad ISO 9001. Sería un sistema simplificado, ya que sólo debe encargarse de la clasificación y el acceso a todos los documentos que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad. Debe tener integración con Drive y opcionalmente otras soluciones de almacenamiento alternativas. Los usuarios serán validados con la autenticación de Google. Servirá para cualquier tipo de organización.

Se dividirá en dos áreas principales:

Administración: por usuarios autorizados. Permite definir el contenido del sistema de gestión:

- Procesos, documentos, indicadores... Según la norma ISO 9001.

Acceso por consulta o actualización: para el resto de usuarios. Permite el acceso a los apartados y documentos según los permisos otorgados en el Drive.

2. Les necessitats i les expectatives

Es defineixen en funció del rol que interactúa

Es poden definir en una taula, per exemple:

Actor	Necessitats	Expectatives
Empresa	-Compliance con ISO 9001 - Mejora de la calidad	-Eficiencia en la gestión de documentos - Conformidad con las normativas
Administrador del projecte	- Acceso y control del sistema	- Facilidad de administración y configuración

Usuario	- Acceso rápido a los documentos	Facilidad de uso y navegación
---------	----------------------------------	-------------------------------

3. Les característiques de l'empresa

Tecnologies Existents: utilitzamos Google Drive como solución principal de almacenamiento, y nuestra empresa también utiliza software de gestión de proyectos para coordinar la implementación de la norma ISO 9001.

Requisitos de Seguridad y Privacidad: nuestra empresa tiene políticas de seguridad de datos estrictas para proteger la información confidencial de los clientes y los registros de calidad.

Usuarios y Roles: los usuarios clave serán los empleados del departamento de calidad que necesitarán acceder y gestionar documentos relacionados con la norma ISO 9001. También puede haber un administrador del sistema encargado de configurar y mantener el sistema.

Alcance Geográfico: nuestra empresa opera a nivel nacional, con algunas operaciones de exportación a países vecinos.

Políticas y Procedimientos Internos: nuestra empresa ya tiene procedimientos internos para el control de documentos y registros, pero estos deben actualizarse y mejorarse para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

4. Els objectius

a. La quantificació i el mesurament dels objectius

Es poden definir entre diversos dels següents:

Objectiu	Criteri quantitatiu
Informar (Alto)	Informar a los clientes sobre los productos y servicios actuales y futuros.
Fidelitzar clients (Alto)	Mejorar la satisfacción del cliente en un 15%.

Captar nous clients (Alto)	Captar nuevos clientes para aumentar la base de clientes.
Presentar els seus productes (Media)	Presentar los productos y servicios de manera efectiva a los clientes.
Vendre (Alto)	Aumentar las ventas anuales en un 20%.
Guanyar productivitat (Baja)	Ganar productividad mediante la optimización de procesos internos.
Donar-se a conèixer (Baja)	Dar a conocer la aplicación web mediante estrategias de promoción.

b. La priorització dels objectius

La priorización de objetivos permitirá dar una primera orientación al proyecto y facilitará el esbozo de los presupuestos que se aprobarán.

5. La presentació de l'entorn

a. L'entorn tècnic

Recursos Internos: la empresa cuenta con un equipo interno de tecnología de la información (TI) que incluye un administrador de sistemas y un desarrollador de software. Estos profesionales estarán disponibles para el desarrollo y mantenimiento del sistema.

Infraestructura de Almacenamiento: la empresa utiliza Google Drive como su solución principal de almacenamiento de documentos. Esto facilitará la integración con el nuevo sistema, ya que la mayoría de los documentos relacionados con la calidad ya se almacenan en esta plataforma.

b. L'entorn tecnològic

Plataforma de Desarrollo: se está considerando el uso de tecnologías web basadas en la nube, como JavaScript para la interfaz de usuario y PHP, para la lógica del sistema. Esto permitirá una aplicación web accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

Integración con Google: dado que Google Drive es una solución central de almacenamiento de documentos, se explorará la integración de la autenticación de Google para la seguridad y la API de Google Drive para acceder y gestionar documentos.

c. L'entorn competitiu

1. ISOTools:

Nombre: ISOTools S.L.

Servicios Ofrecidos: ISOTools ofrece soluciones de software de gestión de calidad, incluyendo sistemas de gestión de documentos, auditorías y cumplimiento de normas ISO.

Estrategias: su enfoque se centra en proporcionar soluciones de gestión de calidad integrales que se adaptan a las necesidades de las organizaciones.

Pertinencia y Eficacia: ISOTools es ampliamente reconocida en la industria por su capacidad para simplificar y automatizar los procesos de gestión de calidad.

Imagen en Foros: tiene una presencia activa y positiva en foros y comunidades en línea, con clientes que comparten experiencias favorables.

Principales Funcionalidades: destaca por su enfoque en el cumplimiento normativo y el seguimiento de auditorías detalladas.

Fortalezas: sólida reputación, enfoque en la personalización.

Debilidades: puede ser caro en comparación con algunas alternativas.

Banners Publicitarios: utiliza banners publicitarios en sitios web de la industria de calidad y en redes profesionales.

Comunicación Fuera de Línea: participa en ferias comerciales relacionadas con la calidad.

Posicionamiento en Redes Sociales: mantiene una presencia activa en LinkedIn y Twitter.

2. Qualios:

Nombre: Qualios SAS.

Servicios Ofrecidos: Qualios se especializa en soluciones de gestión de calidad y documentación para empresas de diversos sectores.

Estrategias: enfatiza la simplicidad y la facilidad de uso de su plataforma para atraer a una amplia gama de clientes.

Pertinencia y Eficacia: Qualios se ha ganado una reputación positiva por su enfoque en la simplicidad y la accesibilidad.

Imagen en Foros: tiene una presencia activa y positiva en foros profesionales y redes sociales.

Principales Funcionalidades: destaca por su interfaz intuitiva y su enfoque en la colaboración en línea.

Fortalezas: asequibilidad, facilidad de uso.

Debilidades: Menos personalización en comparación con algunas soluciones más avanzadas.

Banners Publicitarios: utiliza banners publicitarios en sitios web relacionados con tecnología y calidad.

Comunicación Fuera de Línea: participa en ferias comerciales de tecnología y calidad.

Posicionamiento en Redes Sociales: mantiene perfiles activos en LinkedIn y Twitter.

3. Grupo ACMS:

Nombre: Grupo ACMS Consultores.

Servicios Ofrecidos: Grupo ACMS se especializa en consultoría y servicios de auditoría para el cumplimiento de normas ISO y otros estándares de calidad.

Estrategias: ofrecen consultoría y asesoramiento personalizados para ayudar a las organizaciones a cumplir con las normas de calidad.

Pertinencia y Eficacia: el Grupo ACMS ha establecido una sólida presencia en la industria de la calidad y la auditoría, con una reputación positiva.

Imagen en foros: Tiene una presencia positiva en foros profesionales y redes sociales, con clientes satisfechos que comparten sus experiencias.

Principales Funcionalidades: se centra en servicios de consultoría y auditoría en lugar de soluciones de software.

Fortalezas: amplia experiencia en consultoría y auditoría.

Debilidades: no ofrecen soluciones de software de gestión de documentos directamente.

Banners Publicitarios: participa en anuncios patrocinados en sitios web de calidad y en redes profesionales.

Comunicación Fuera de Línea: utiliza folletos y participa en conferencias de calidad.

Posicionamiento en Redes Sociales: mantiene una presencia activa en LinkedIn y Twitter.

6. Les oportunitats del projecte

a. El impacto en la empresa:

Anticipación del Éxito: se espera que la implementación de la página web de gestión de documentación ISO 9001 sea un éxito, lo que simplificará y mejorará significativamente la forma en que la empresa maneja su documentación de calidad.

Situaciones Nuevas Previstas: se anticipa que el proyecto traerá nuevas situaciones, como la gestión de correos electrónicos más eficiente, una mayor capacidad para satisfacer las solicitudes de documentación de clientes y una mejora en la vigilancia de la reputación en línea (e-reputación).

Impacto Técnico: es crucial verificar que la empresa tenga las competencias técnicas internas necesarias para el mantenimiento y la administración del sistema. Si no es el caso, se considerará la creación de nuevos roles, la formación o la subcontratación de recursos.

b. Relación con la Estrategia de la Empresa:

Alineación Estratégica: el proyecto de la página web de gestión de documentación ISO 9001 está completamente alineado con la estrategia de la empresa. Se centra en empoderar a los clientes para que gestionen su información y documentación de calidad de acuerdo a sus necesidades.

c. Los Riesgos:

Seguridad de Datos: no existe un riesgo significativo en términos de seguridad de datos, ya que todos los datos están protegidos por un contrato de confidencialidad que prohíbe la divulgación de información sensible.

Propiedad de Datos: todos los datos e información solicitados y gestionados por el usuario son propiedad del cliente, lo que significa que el cliente tiene el control sobre qué información compartir.

d. Organización Prevista:

Estructura Genérica: la página web se presenta en una estructura genérica inicial, con espacios en blanco que los usuarios pueden completar según sus necesidades. Esto permite que cualquier usuario, independientemente de su sector o industria, utilice la plataforma de manera efectiva.

Partes Generales y Personalización: la página web incluirá partes generales que son comunes a todos los usuarios, pero permitirá la personalización para reflejar las ideas y necesidades específicas de cada usuario.

Clasificación y Acceso a Documentos: la página se encargará de la clasificación y el acceso a todos los documentos proporcionados por el cliente, simplificando así la gestión de la documentación ISO 9001.

7. L'estudi de rendibilitat

a. Evaluación de los Medios Necesarios:

Presupuesto Inicial: en esta etapa, hemos estimado un presupuesto inicial de 15,000 euros para el proyecto. Este presupuesto incluye el costo de desarrollo de la página web, la promoción inicial, la capacitación del personal y el mantenimiento técnico.

Fases del Proyecto: hemos dividido el proyecto en tres fases principales: Desarrollo y Lanzamiento, Implementación de Clientes y Optimización Continua. Esto nos permitirá realizar un seguimiento más preciso de los costos y los recursos necesarios en cada etapa.

Aspectos a considerar: además de los costos directos del proyecto, hemos tenido en cuenta los gastos de promoción para llegar a nuevos clientes, los costos de mantenimiento de la infraestructura informática y el personal necesario para el soporte técnico y la atención al cliente.

b. Estimación de los Beneficios Esperados:

Aumento de la Cifra de Negocios: proyectamos que la implementación de la página web de gestión de documentación ISO 9001 aumentará nuestras ventas en un 15%

durante el primer año, ya que facilitará a los clientes el acceso y la gestión de su documentación de calidad.

Reducción de Costos: esperamos reducir los costos administrativos en un 10% gracias a la automatización de procesos y una gestión más eficiente de la documentación.

c. Evaluación del Retorno sobre la Inversión (ROI):

$$\text{ROI} = (\text{Beneficios} - \text{Costos}) / \text{Costos}$$

$$\text{ROI} = (3,8000 - 15,000) / 15,000 = 153.3333 \%$$

El ROI es del 100% para el primer año, lo que indica que por cada euro invertido, obtenemos un euro de beneficio adicional.