

Plan de gestión de la calidad

TUI-Excursions





Contenido

| | |
|------------------------------|---|
| Introducción..... | 1 |
| Mapa de procesos | 1 |
| Indicadores | 3 |
| Actividades de control | 4 |

Introducción

Para poder llevar la gestión de la calidad es necesario hablar de dos factores muy importantes que son: los mapas de procesos y los indicadores. Estos elementos nos permitirán ver qué estamos haciendo y si estamos haciendo las cosas como la organización las tenía pensadas, de manera que puedan ser cuantificables y puntuables.

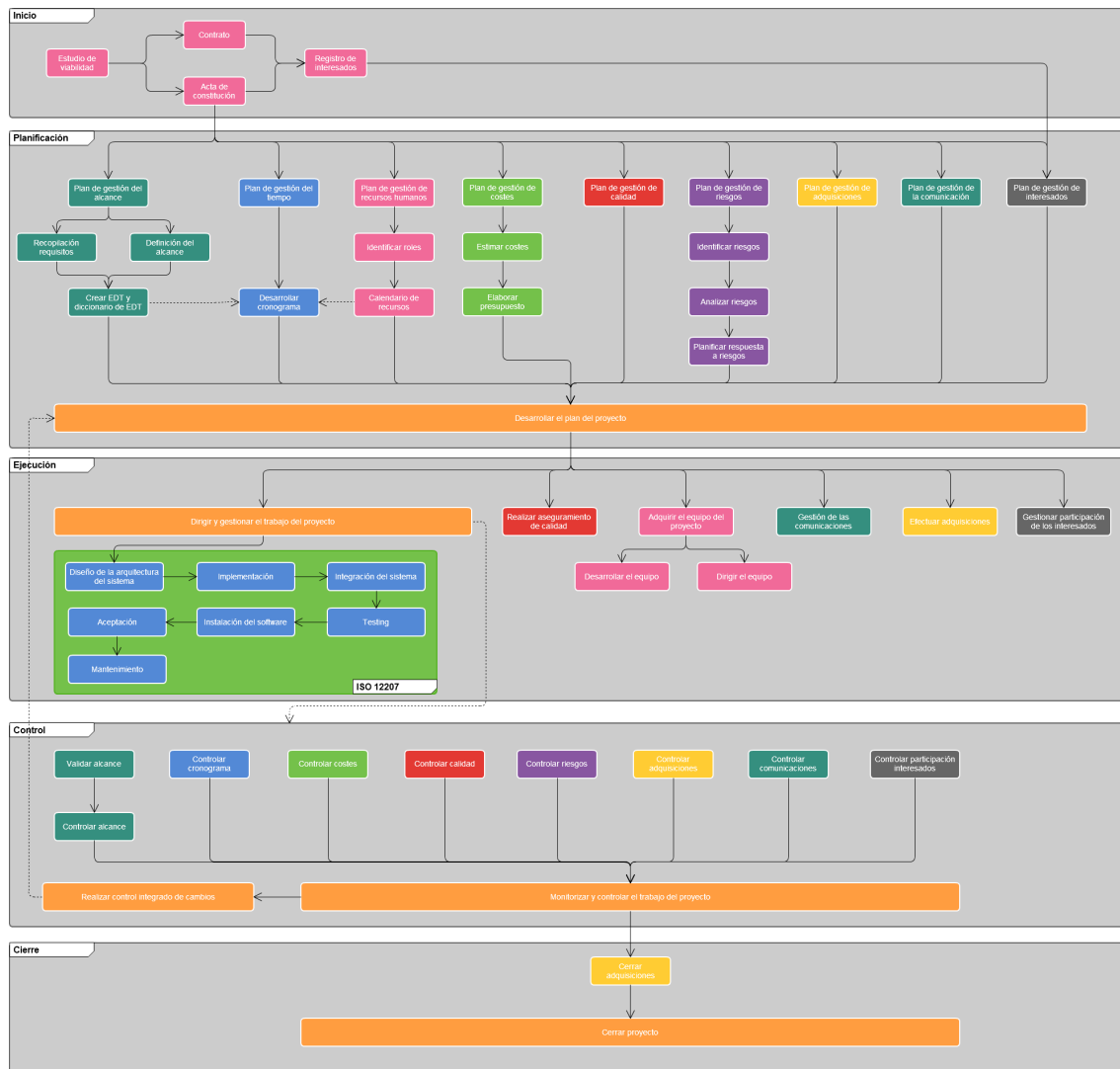
Mapa de procesos

El mapa de procesos de una organización es un elemento muy importante para poder realizar de la forma más efectiva, y por lo tanto más correcta. Nos sirve para poder realizar los procesos de forma ordenada y organizada, sabiendo cuándo y cómo actuar, ya que todos los miembros de una organización pueden ver qué es lo que hay que hacer en el proyecto y además permite a un auditor verificar que todos trabajan de la misma manera.

El mapa de procesos de *Spiral Management* es:



Plan de gestión de la calidad



Esta es la visión global de todo el mapa. Está dividido en cinco grandes fases que coinciden con las especificadas en la Guía del PMBOK (en la que se ha basado el desarrollo de la aplicación para TUI):

1. *Inicio*: procesos para preparar la elaboración del resultado del proyecto.
2. *Planificación*: procesos para especificar cómo se va a gestionar y realizar cada área implicada en el desarrollo del proyecto.
3. *Ejecución*: procesos para fabricar el resultado del proyecto.
4. *Control*: procesos para verificar que la ejecución se realiza acorde con lo planificado.
5. *Cierre*: procesos de finalización del proyecto.

Por otra parte, dentro de la fase de ejecución, llevamos a cabo procesos definidos en la ISO 12207 para el desarrollo de software.



Indicadores

Los indicadores sirven para poder medir y controlar la calidad de la ejecución de los procesos que se están realizando. La organización *Spiral Management* tiene diversos indicadores de los cuales destacan los que vienen a continuación:

En [este documento](#) se pueden encontrar todos los detalles de cada uno de los cinco indicadores. Estos detalles son:

1. *Proceso relacionado*: procesos que se pueden ver afectados por el indicador.
2. *Objetivo del indicador*: explicación formal de qué se pretende conseguir con este identificador.
3. *Meta*: definición de cuál es el valor esperado para este indicador.
4. *Márgenes*: qué desviación del indicador está dispuesta a aceptar la organización.
5. *Forma de cálculo*: fórmula matemática que permita cuantificar el indicador.
6. *Fuentes de datos*: de dónde salen los datos a comprobar.
7. *Frecuencia*: cada cuanto se debe comprobar el indicador.
8. *Responsable*: quién será el encargado de comprobar el estado del indicador y actuar en consecuencia.

Los indicadores son:

1. Tasa de error de una tarea.
2. Desviación de una entrega.
3. Cantidad de solicitudes de cambio.
4. Ratio de requisitos cumplidos satisfactoriamente sobre los que se deberían haber cumplido hasta una fecha determinada.
5. Productividad de un empleado.

Para más información, consultar al documento de indicadores.



Actividades de control

Para el control de la calidad de nuestro proyecto se harán auditorías cada 15 días, con tal de mejorar en lo posible los procesos definidos en el nuestro mapa de procesos.

Para ello disponemos de una plantilla de auditorías de calidad, que nos servirá también para documentar luego las lecciones aprendidas y a la vez controlar los detalles, los responsables y las fechas en cada momento.

Cabe destacar que la prioridad y la gravedad se cuantifican del 0 al 3, donde 0 significa nula y 3 máxima.

Por otra parte, al finalizar el proyecto pondremos a disposición del personal, una hoja evaluativa de cada proceso anónima, que evaluaremos posteriormente.

También disponemos de una lista de objetivos con las actividades para poder seguir lo que se ha hecho y lo que no.

La persona responsable de controlar la calidad es aquella que tiene por rol “Responsable de Calidad del proyecto”. Usará como activos las “Fichas de evaluación anónimas” y la “Ficha de auditoria de calidad” para poder determinar qué mejoras se han de realizar en la organización.

Para asegurar que la gestión de calidad se está llevando a cabo de forma eficiente realizaremos, con Brújula Tecnologías de la Información S.A., dos auditorias bianuales establecidas en febrero y julio.

Dependiendo de qué valores se obtengan con los indicadores se realizará una replanificación del proyecto, o no, con tal de mejorar la calidad del proyecto.

Hitos de control

Para realizar un control de calidad exhaustivo seguiremos la política de calidad establecida para todos los proyectos en *SpiralManagement*. Como se explica en ella debemos marcar a lo largo del cronograma un conjunto de hitos para evaluar los diferentes indicadores, según la fase o etapa en la que realice esta actividad de evaluación. A continuación se describen los hitos para este proyecto.

- Al finalizar cada uno de los módulos. Se evaluará el rendimiento del personal, la tasa de errores de las tareas realizadas, el avance de los requisitos cumplidos.
- Al finalizar la captación de requisitos, después de la muestra de cada uno de los prototipos y al finalizar la entrega e instalación, se realizará una encuesta al cliente para evaluar su grado de satisfacción respecto al trato recibido, al coordinación y comunicación con la organización, la exactitud con la que se han ido cumplido los requisitos y, el nivel de agrado y usabilidad del producto.
- Una vez terminada la fase desarrollo del proyecto, se les entregará a cada empleado una encuesta anónima para evaluar su grado de satisfacción dentro de la empresa, su grado de satisfacción con el equipo y el del trabajo realizado, así como algunas críticas constructivas, hacia el jefe de proyectos, acerca de la



forma de llevarse a cabo el proyecto, el control de situaciones conflictivas, etc.
-También se les hará rellenar una encuesta para evaluar las sesiones formativas a las cuales hayan asistido.