

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	MS	LD	EM	13-03-10	Versión original

PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
INVENTA	FacPOS

POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR LA INTENCIÓN DE DIRECCIÓN QUE FORMALMENTE TIENE EL EQUIPO DE PROYECTO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROYECTO.

Este proyecto debe cumplir con los requisitos de calidad desde el punto de vista de la Empresa, es decir acabar dentro del tiempo y el presupuesto planificados, y también debe cumplir con los requisitos de calidad.

LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR LOS FACTORES DE CALIDAD RELEVANTES PARA EL PRODUCTO DEL PROYECTO Y PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO. PARA CADA FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, LAS MÉTRICAS A UTILIZAR, Y LAS FRECUENCIAS DE MEDICIÓN Y DE REPORTE.

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Perfomance del Proyecto	CPI >= 0.95	CPI= Cost Perfomance Index Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, semanal Medición, viernes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia semanal Reporte, viernes en la tarde
Perfomance del Proyecto	SPI >= 0.95	SPI= Schedule Perfomance Index Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, semanal Medición, viernes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia semanal Reporte, viernes en la tarde
Satisfacción de los distribuidores	Nivel de Satisfacción >= 4.0	Nivel de Satisfacción= Promedio entre 1 a 5 de 14 factores sobre manual y Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, una encuesta semanal. Medición, al día siguiente de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, una vez por semana. Reporte, al día siguiente de la medición

PLAN DE MEJORA DE PROCESOS: ESPECIFICAR LOS PASOS PARA ANALIZAR PROCESOS, LOS CUALES FACILITARÁN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENERAN DESPERDICIO O QUE NO AGREGAN VALOR.

Cada vez que se deba mejorar un proceso se seguirán los siguientes pasos:

1. Delimitar el proceso
2. Determinar la oportunidad de mejora
3. Tomar información sobre el proceso
4. Analizar la información levantada
5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso
6. Aplicar las acciones correctivas
7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas
8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

LA EMPRESA S.A.

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CALIDAD: ESPECIFICAR PARA CADA PAQUETE DE TRABAJO SI EXISTE UN ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD APLICABLE A SU ELABORACIÓN. ANALIZAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO QUE GENERARÁ CADA ENTREGABLE Y DISEÑAR ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y DE CONTROL QUE ASEGURARÁN LA OBTENCIÓN DE ENTREGABLES CON EL NIVEL DE CALIDAD REQUERIDO (VER MATRIZ ADJUNTA).

ENTREGABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1.1 Project Charter	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
1.1.2 Scope Statement	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
1.2 Plan de Proyecto	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
1.3 Informe de Estado	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
1.4 Reunión de coordinación Semanal	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
1.5 Cierre de Proyecto	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma		Aprobación por Sponsor
2.1 Listado de Necesidades			Revisión/Aprobación por Sponsor
3.1.1 Análisis de mercado			Revisión/Aprobación por Sponsor
3.1.2 Solicitud de Propuesta (RPF)			Aprobación por Project Manager
3.1.3 Carta de Intención (LOI)			Aprobación por Project Manager
3.2.1 Contrato de Solución móvil	Estándar de Contrato de Compras	Revisión de Estándar	Revisión/Aprobación por Sponsor
3.2.2 Contrato de equipos y servicios	Estándar de Contrato de Compras	Revisión de Estándar	Revisión/Aprobación por Sponsor
3.2.3 Orden de compra solución móvil	Estándar de Orden de compra		Revisión por Project Manager y Aprobación del Sponsor
3.2.4 Orden de compra equipos y suministros	Estándar de Orden de compra		Revisión por Project Manager y Aprobación del Sponsor
3.2.5 Aplicativo móvil		Negociación detallada	Revisión por Project Manager
3.2.6 Equipos y suministros		Negociación detallada	Revisión por Project Manager
4.1.1 Solución móvil implementada			Aprobación por Sponsor
4.1.2 Reporte Implementación	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
4.2.1 Terminales móviles operativos			Aprobación por Sponsor
4.2.2 Reporte Implementación de terminales	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
4.3.1 Impresoras y suministros operativos			Aprobación por Sponsor
4.3.2 Reporte de Implementación de equipos	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
4.4.1 Documento solución de problemas	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
5.1 Dictado	Curso Estándar	Revisión de encuestas de evaluación de sesiones anteriores	Encuesta de Evaluación de sesión.
5.2 Control de evaluación	Estándar de Control		Revisión por Project Manager e Instructor
5.3 Informe	Estándar de Informe		Aprobación por Sponsor
7.1.1 Informe mes 1	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
7.1.2 Informe mes 2	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
7.1.3 Informe mes 3	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
7.1.4 Informe mes 4	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA

LA EMPRESA S.A.

7.1.5 Informe mes 5	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
7.1.6 Informe mes 6	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
7.2 Informe Final	Formato exigido por LA EMPRESA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OFICINA TECNICA DE LA EMPRESA
ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR LOS ROLES QUE SERÁN NECESARIOS EN EL EQUIPO DE PROYECTO PARA DESARROLLAR LOS ENTREGABLES Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. PARA CADA ROL ESPECIFICAR: OBJETIVOS, FUNCIONES, NIVELES DE AUTORIDAD, A QUIEN REPORTA, A QUIEN SUPERVISA, REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, Y EXPERIENCIA PARA DESEMPEÑAR EL ROL			
RoL No 1 : SPONSOR	<i>Objetivos del rol:</i> Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto		
	<i>Funciones del rol:</i> Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad		
	<i>Niveles de autoridad:</i> Aplicar a discreción los recursos de Dharma para el proyecto, renegociar contratos		
	<i>Reporta a:</i> Directorio		
	<i>Supervisa a:</i> Project Manager		
	<i>Requisitos de conocimientos:</i> Project Management y Gestión en General		
	<i>Requisitos de habilidades:</i> Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos		
	<i>Requisitos de experiencia:</i> más de 20 años de experiencia en el ramo		
RoL No 2 : PROJECT MANAGER	<i>Objetivos del rol:</i> Gestionar operativamente la calidad		
	<i>Funciones del rol:</i> Revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas		
	<i>Niveles de autoridad :</i> Exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto		
	<i>Reporta a:</i> Sponsor		
	<i>Supervisa a:</i> Equipo de Proyecto		
	<i>Requisitos de conocimientos:</i> Gestión de Proyectos		
	<i>Requisitos de habilidades:</i> Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos		
	<i>Requisitos de experiencia:</i> 3 años de experiencia en el cargo		
RoL No 3 : MIEMBROS DEL EQUIPO DE PROYECTO	<i>Objetivos del rol:</i> Elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares		
	<i>Funciones del rol :</i> Elaborar los entregables		
	<i>Niveles de autoridad:</i> Aplicar los recursos que se le han asignado		
	<i>Reporta a:</i> Project Manager		
	<i>Supervisa a:</i>		
	<i>Requisitos de conocimientos:</i> Gestión de Proyectos y las especialidades que le tocan según sus entregables asignados		
	<i>Requisitos de habilidades:</i> Específicas según los entregables		

LA EMPRESA S.A.

Requisitos de experiencia: Específicas según los entregables	
ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO: <i>ESPECIFICAR EL ORGANIGRAMA DEL PROYECTO INDICANDO CLARAMENTE DONDE ESTARÁN SITUADOS LOS ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	
<pre> graph TD SPONSOR[SPONSOR] --- CCC[Comité de Control de Cambios] SPONSOR --- PM[PROJECT MANAGER] PM --- EQP[EQUIPO DE PROYECTO] </pre>	
DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD: <i>ESPECIFICAR QUE DOCUMENTOS NORMATIVOS REGIRÁN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	
PROCEDIMIENTOS	1. Para Mejora de Procesos
	2. Para Auditorías de Procesos
	3. Para Reuniones de Aseguramiento de Calidad
	4. Para Resolución de Problemas
PLANTILLAS	1. Métricas
	2. Plan de Gestión de Calidad
	3.
	4
FORMATOS	1. Métricas
	2. Línea Base de Calidad
	3. Plan de Gestión de Calidad
	4
CHECKLISTS	1. De Métricas
	2. De Auditorías
	3. De Acciones Correctivas
	4
OTROS DOCUMENTOS	1.
	2.
	3
	4
PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: <i>ESPECIFICAR EL ENFOQUE PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INDICANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, CON QUÉ, Y PORQUÉ</i>	
ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas
	De esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoría de procesos, o de mejora de procesos
	Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas
	Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	El control de calidad se ejecutara revisando los entregables para ver si están conformes o no
	Los resultados de estas mediciones se consolidarán y se enviarán al proceso de aseguramiento de calidad

LA EMPRESA S.A.

	Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informarán al proceso de aseguramiento de calidad
	Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si ya se han vuelto conformes
	Para los defectos detectados se tratará de detectar las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas
ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS	<p>Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Delimitar el proceso2. Determinar la oportunidad de mejora3. Tomar información sobre el proceso4. Analizar la información levantada5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso6. Aplicar las acciones correctivas7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso