

# PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO

*[Implementación de la metodología  
BPM para la optimización de  
procesos de la empresa Villa Net  
Telecomunicaciones]*

*Fecha: [27/11/2021]*

## Plan de Gestión de Calidad

### Historial de Versiones

Fecha	Versión	Autores	Descripción
27/11/2021	001	- Coaquira Calloapaza Luis - Chalquie Miñope Rydel - Puella Puma, Italo - Milagros Huaman - Rodriguez Diego - Huamani Rivero Rose - Zea Carhuas Rhisto	Somos un grupo de estudiantes de la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

### Información del proyecto

Empresa/Organización	Villa Net Telecomunicaciones
Proyecto	Implementación de BPM en la empresa Villa Net Telecomunicaciones
Fecha de preparación	27/11/2021
Cliente	Rubén Calloapaza Vilca
Gerente/Líder del proyecto	Rhisto Zea Carhuas

### Enfoque de gestión de la calidad

En general, la calidad es esencial para planificarse en un proyecto para evitar reprocesos, desperdicios, costos y tiempo innecesarios. El enfoque que utilizará la empresa “Arapa Telecomunicaciones” para la gestión de la calidad será en los procesos que se llevarán a cabo a lo largo del ciclo de vida del proyecto y sobre todo en la perspectiva del producto final ligados a los estándares de calidad. Y que una vez definidas de cómo se llevarán a cabo, deben comunicarse a todas partes interesadas del proyecto.

Se establecerán y utilizarán métricas para medir la calidad de los entregables (producto) y procesos a lo largo del ciclo de vida del proyecto. El gerente del grupo de calidad será responsable de trabajar con el equipo del proyecto para definir estos indicadores, realizar mediciones y analizar los resultados. Estas mediciones de productos y procesos se utilizarán como criterios para determinar el éxito del proyecto y deben ser revisadas. Estos indicadores incluirán:

- Calendario
- Recursos
- Costo
- Rendimiento del proceso
- Uso de la línea de producción
- Residuos de material
- Rendimiento del producto
- Satisfacción del cliente (como resultado de las pruebas in situ)

Las mejoras de calidad serán identificadas por cualquier miembro del equipo del proyecto o grupo de calidad. Cada recomendación será revisada para determinar el costo versus el beneficio de implementar la mejora y cómo la mejora afectará el producto o los procesos. Si se implementa una mejora, el gerente de proyecto actualizará toda la documentación del proyecto para incluir la mejora y el gerente de calidad actualizará la documentación organizacional a la que afecta la mejora

#### Requisitos / Normas de calidad

Calidad del producto

Calidad del proceso

#### 1.1 Plan de gestión de la calidad

### **ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD**

El presente proceso busca realizar el control de calidad de todas las actividades previstas en el proyecto para la mejora continua de calidad con la implementación de BPM en la empresa Villa Net Telecomunicaciones.

- Realizar una encuesta al interesado
- Realizar una entrevista al interesado
- Realizar una Reunión con el equipo de proyecto
- Realizar el Acta constitución
- Realizar un registro de equipos
- Realizar un registro de supuestos
- Realizar un alcance del proyecto
- Realizar un cronograma de proyecto
- Estimar los costos
- Realizar un presupuesto del proyecto
- Realizar un plano de instalación de equipos
- Realizar el plan de dirección de proyecto
- Realizar el plan de pruebas

- Realizar prueba de equipos de consolas y terminales IP
- Realizar pruebas del software en modo servidor y cliente
- Realizar el cronograma de capacitación
- Realizar capacitación de equipos de consolas y terminales IP
- Realizar capacitación del software en modo servidor y cliente
- Realizar el manual de capacitación

## **FACTORES AMBIENTALES**

Puntos que se deben cumplir para mejorar la calidad del proyecto y el establecimiento del mismo:

- La dirección general del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.

## **HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

Se describen las herramientas utilizadas para la creación del Plan de Gestión de Calidad.

- Recopilación de datos mediante tormenta de ideas.
- Recopilación de datos mediante entrevistas.
- Análisis de datos mediante el costo de calidad.
- Planificación de pruebas e inspección.
- Recopilación de datos mediante reuniones.

## **CALIDAD DEL PROCESO**

Los estándares y requisitos de calidad del proceso serán determinados por el equipo del proyecto y el grupo de calidad. Muchos de estos estándares se basarán en los estándares de procesos existentes de la empresa. Sin embargo, se prevé que habrá varios pasos únicos en cuanto a lograr entregables con la metodología utilizada. El equipo del proyecto lograra establecer estándares aceptables y documentar estos estándares para incorporarlos tanto en los documentos del proceso organizativo como en el plan del proyecto. Estos estándares se comunicarán a todas las partes interesadas del proyecto. Además, contando con la guía de un experto, que nos darán las indicaciones en cada entregable, para lograr una mejora continua, como en este caso en la exposición de los entregables.

## **SEGURIDAD E HIGIENE**

Se deben cumplir con puntos claves para el personal que se encargará de la instalación y configuración del sistema y mejorar la calidad del servicio

- Cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Debe existir un sistema de gestión que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes, y en general se debe cumplir la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- Debe existir un plan de evacuación para los casos de emergencia.
- El establecimiento debe estar equipado con todo lo necesario en materia de seguridad de las instalaciones (extinción de incendios, señalización, protección, etc.). Se debe definir un plan específico de mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad y mantener registros físicos de su cumplimiento.
- El establecimiento debe contar, al menos, con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.

#### 1.1.1 Roles y Responsabilidades de Calidad

Rol	Responsabilidad
Administrador	Gestión de la calidad ISO 9001:2015
Administrador	Gestión ambiental ISO 14001:2015
Administrador	Gestión SST ISO 45001:2018

#### 1.1.2 Descripción de Procesos

<b>Planificar la Gestión de Calidad</b>	<b>ISO 9001:2015</b> El administrador debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades encargadas para los roles asignados, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. El administrador debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) Informar al administrador sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y oportunidades de mejora. b) Asegurarse que el sistema de gestión de la calidad esté en conformidad con los requisitos de esta Norma.
---	---

	<p>c) Asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas que han sido previstas.</p> <p>d) Asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.</p> <p>e) Asegurarse que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>ISO14001:2015</b></p> <p>El administrador debe asegurarse que las responsabilidades y las autoridades encargadas para los roles se asignen y comuniquen dentro de la organización. El administrador debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) Informar al administrador sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental.</p> <p>b) Asegurarse que el sistema de gestión ambiental esté en conformidad con los requisitos de esta Norma.</p> <p><b>ISO 45001:2018</b></p> <p>El administrador debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades encargadas para los roles dentro del sistema de gestión de la SST se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización manteniéndose como información documentada. Los trabajadores de cada nivel de la organización son responsables de aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST sobre los que tienen control. El administrador debe asignar la responsabilidad y la autoridad para:</p> <p>a) Informar al administrador sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST.</p> <p>b) Asegurarse de que el sistema de gestión de la SST esté de acuerdo con los requisitos de este documento.</p>
<b>Realizar el Aseguramiento de la calidad</b>	<p>A. Peticiones de cambio: Se crean y utilizan como entradas del proceso realizar el control integrado de cambios, lo cual permite considerar las mejoras. Las mismas se utilizan para realizar acciones preventivas o para acudir a la reparación de defectos.</p>

	<p>B. Renovaciones de los activos de los procesos de la Organización. Los activos que se actualizan se encuentran en los estándares de calidad.</p> <p>C. Renovaciones de los documentos del Proyecto: Entre los documentos que pueden renovar se incluyen: Informes de auditoría de calidad, documentos del proceso, planes de capacitación.</p> <p>D. Renovaciones del Plan para la Dirección del Proyecto: Los elementos que se actualizan son: Plan de Gestión de Calidad, del Cronograma y de los Costos.</p>
<b>Controlar la calidad</b>	<p>Controlar la calidad está dirigida a entregables mientras que asegurar la calidad es un proceso que corrobora que se estén realizando las tareas proporcionadas.</p> <p>A. Entregables verificados.</p> <p>B. Renovaciones de los documentos.</p> <p>C. Mediciones de control de calidad.</p> <p>D. Peticiones de Cambios aprobadas.</p>

## 1.2 Plan de Mejoras del Proceso

### 1.2.1 Métricas del Proceso

Métrica	Límite del Control
Tiempo de respuesta atención al cliente	Tiempo de atención o agenda del equipo técnico
Reclamos	El cliente
Revisión de instalaciones	Falta de recursos
Cantidad de recursos	Tiempo establecido por el administrador