***Manual de calidad***

*2015*

**SISTEMATIZACIÓN E INVENTARIADO DE ESTABLECIMIENTOS DE**

**VIDEO-JUEGOS**



NÚMERO DE REVISIÓN 2

CÓDIGO:  
ISO 9001/2008

ISO 9126

IEEE 830/1998

# Contenido

[*1. GENERALIDADES.* 5](#_Toc428737438)

[*1.1 Objeto* 5](#_Toc428737439)

[*1.2 Presentación de la empresa.* 5](#_Toc428737440)

[*1.2.1 ¿Quiénes somos?* 5](#_Toc428737441)

[*1.2.2 Misión* 6](#_Toc428737442)

[*1.2.3 Visión* 6](#_Toc428737443)

[*1.2.4 Objetivos Express Games Information* 6](#_Toc428737444)

[*1.2.5 Proceso de desarrollo del software* 7](#_Toc428737445)

[*1.3 Objetivo* 8](#_Toc428737446)

[1.*4 Alcance* 8](#_Toc428737447)

[*1.5 Exclusiones* 8](#_Toc428737448)

[*1.6 Definiciones* 9](#_Toc428737449)

[*2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.* 12](#_Toc428737450)

[*2.1 Estructura departamental* 12](#_Toc428737451)

[*2.2 Responsabilidad y autoridad* 14](#_Toc428737453)

[*Director de calidad* 15](#_Toc428737454)

[*2.3 Matriz de responsabilidades* 18](#_Toc428737456)

[*3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD* 20](#_Toc428737457)

[*3.1 requisitos generales* 20](#_Toc428737458)

[*3.2 requisitos de la documentación* 22](#_Toc428737459)

[*4. GESTIÓN DE RECURSOS* 23](#_Toc428737460)

[*4.1 Consideraciones financieras* 23](#_Toc428737461)

[*4.2 Recursos humanos* 24](#_Toc428737462)

[*5.1 Planeación de la Realización del Producto* 24](#_Toc428737463)

[*5.2 Procesos Relacionados con el Cliente* 25](#_Toc428737464)

[*5.5 Producción y Prestación del Servicio* 26](#_Toc428737465)

[*6. ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN* 28](#_Toc428737466)

[*6.1 Introducción* 28](#_Toc428737467)

[*6.2 Administración ACS* 28](#_Toc428737468)

[*6.3 Actividades de ACS* 29](#_Toc428737469)

[*6.4 Control de la configuración* 30](#_Toc428737470)

[*6.5 Recursos de ACS* 30](#_Toc428737471)

[*6.6 Mantenimiento del Plan de ACS* 31](#_Toc428737472)

[*ANEXOS* 31](#_Toc428737473)

# Introducción

En el siguiente manual de calidad se explica la manera en como el producto muestra su efectividad al momento de su uso y el desempeño que opta en el ámbito laboral con el único fin de demostrar un servicio eficaz y confiable en el momento de su ejecución con una serie de etapas que se realizaron en el trascurso de su desarrollo con el único objetivo que es la satisfacción y la confianza total del cliente y de este modo obtener una viabilidad tecnológica como comercial a futuro.

## Generalidades

### ***Objetivos de Calidad***

- Asegurar el desarrollo de productos de alta calidad.

- Enfoque en la prevención de defectos, tanto como la detección.

- Identificar fallas dentro de la misma fase del desarrollo donde se producen para minimizar costos.

- Aprendizaje conjunto de buenas prácticas de desarrollo.

- Recopilar mediciones de calidad del producto y del proceso.

# 

# Manual De Calidad Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha de Actualización | Versión | Revisado por | Cambio / Comentarios |
| 08/06/2015 | 1.1 | Yonathan Pérez | En esta parte se da inicio a lo que se implementara en el manual como introducción, objetivos generales, específicos todo referido al aplicativo y su propósito |
| 20/06/2015 | 1.2 | Yonathan Pérez | Se estructuro de una manera más adecuada la información por la cual se daba inicio al manual empleando un par de correcciones como fueron son:  - Sistema gestión de calidad  - Responsabilidades  - Gestión de recursos |
| 12/07/2015 | 1.3 | Yonathan Pérez | Se modifica la parte de la matriz dofa de la aplicación en donde están estructuradas las ideas de los pasos que el aplicativo en su función y un par de correcciones de sintaxis en la parte ortográfica de las ideas suministradas. |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 23/08/2015 | 1.4 | Yonathan Pérez | Se hace un cambio de tipo de letra entendible la revisión de las métricas que se implementaron en el manual y detalles como encabezados y sangrías para una mejor estructura de la documentación. |
| 07/09/2015 | 1.5 | Yonathan Pérez | Se realizan los cambios asignados por el instructor encargado de la parte de calidad del manual en donde se rectifican los errores encontrados y a su vez tomando sus debidas correcciones para demostrar la calidad del aplicativo en partes de redacción. |

## Definición de versiones

Para la respectiva calificación de los manuales que conforman la documentación del sistema se determinó un estándar fijo, el cual está conformado por cuatro (4) tipo de versiones, las cuales se mencionan a continuación:

### Versión 1.0

 Esta es la versión inicial, en la cual se determina los procesos y métodos que se necesitan para desarrollar el manual.

### Versión 1.1

En esta versión el manual se encuentra en desarrollo, lo que quiere decir que no se ha hecho ninguna revisión y se abarca la posibilidad de que no se encuentre completo.

### Versión 1.2

 En esta versión el manual ha optado por modicaciones en la parte informática en donde se han implementado herramientas de carácter importante para el desarrollo del manual.

### Versión 1.3

Esta es la versión post final, la cual se determina una vez el manual está terminado pero espera la aprobación  de las correcciones finales por instructor correspondiente.

### Versión 1.4

En esta versión final se da como culminado las actividades en las que el aplicativo surgió sin ninguna dificultad y como visto final la aprobación del instructor asignado para la revisión y detalles finales sobre el manual con el único fin de conservar la calidad de el como de las actividades que en él se llevan a cabo.

## 1.1.1 Objeto

El manual de calidad del sistema **EXPRESS GAMES INFORMATION** es un documento que tiene por objeto la administración del mismo, en él se describen las disposiciones generales para la calidad del software logrado a través de un análisis basado en la norma Iso 9001: 2008,ISO 9126 como En La norma IEEE 830/2006 mejorando así la descripción y calificación del software, manteniendo actualizado el Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001, a través de la indicación de su estructura y componentes basándose en los estándares de calidad.

## *1.2* Presentación de la empresa.

### 1.2.1 ¿Quiénes somos?

Express Games Information nace por medio de la mala infraestructura que por parte de los establecimientos basados en los videojuegos tienen en el momento basando su parte inventaría por medio de la planilla en donde la información puede perderse y no obtenerse el mismo resultado tan exitoso como lo ofrece el aplicativo con funciones como disponibilidad de los tiempos

Suministrados en los equipos reportes e inventarios como un manual de ayuda que se familiarizara con el usuario.

Express Games Information consiste en un software que permite realizar un control avanzado en la base de datos, el cual tiene como objetivo principal el poder brindar un software de calidad que sea de agrado y utilidad para los usuarios que desempeñen la función de ejecutar el aplicativo en donde la información suministrada se guardara en un reporte por fecha establecida y estos reportes serán se organizaran desde la última fecha estructuralmente y añadida a una carpeta de inventario.

## 1.2.2 Misión

Somos una compañía que brinda seguridad en la parte informática con base a las necesidades que el cliente siempre va requerir en cualquier actividad que el desee desarrollar con el único fin de brindar un soporte que a la vez lleve a una solución en toda la infraestructura de su empresa brindando un mejor manejo de las partes de sus ingreso y materiales que conforme su empresa con este fin ser una mejor ayuda y que nuestros servicios sean reconocidos por nuestro éxitos en la vía laboral y tecnológica de los clientes.

## 1.2.3 Visión

Extensión del sistema de manera tecnológica en un periodo de 5 años con vialidad comercial en donde con el reconocimiento del aplicativo sea utilizado por todas los empresas basadas en videojuegos con un solo propósito mantener la seguridad y el orden en la infraestructura de sus

Negocios con el único fin de obtener más ingresos y menos déficits en la toma de sus decisiones y de esta manera globalizar nuestros servicios y productos.

## 1.2.4 Objetivos Express Games Information

### General.

Desarrollar productos y servicios de óptica calidad que sean de alto reconocimiento en la vía tecnológica con el propósito de productos que sean exclusivos de cliente servidor en donde el usuario tenga un buen control de su empresa como en la estructura a los elementos que lo componen como ejemplo: consolas, televisores accesorios (controles. Juegos, sillas).

La innovación en el mercado actual que por medio de los productos que se realicen mediante los éxitos que haya obtenido el cliente en su empresa y en sus necesidades. En el área laboral trabajar en un ambiente de total amigabilidad en donde se genere sentido de bienestar económico para los socios nuestro equipo de trabajo y nuestros clientes.

### Específicos.

El analizar las dificultades que se presenten en el momento del control del inventario que se tenga previsto a realiza obteniendo una exitosa solución y dando una vialidad a una visón tecnológica de manera comercial

Desarrollar la aplicación cliente servidor de acuerdo con el modelo planteado desde un inicio y su diseño estructural.

Diseñar una aplicación cliente servidor que se acople a las necesidades del usuario y brinde una solución eficaz de acuerdo a las dificultades analizadas anteriormente y se desarrolle una solución que usuario obtenga la respuesta por medio de sus beneficios y de esta manera su confianza será el mayor logro para el aplicativo

Implementar el aplicativo en diferentes sistemas operativos que de ninguna manera se encuentre una restricción para su exitosa ejecución al usuario.

Evaluar la satisfacción de los clientes al momento de ver un cambio notable con el aplicativo y los beneficios que obtendrán y el ahorro de elementos físicos que ahorraron y que ahora está al avance de un solo clic.

## 1.2.5 Proceso de desarrollo del software

Express Games Information se desarrolla bajo la estricta supervisión y análisis de los clientes y por la parte crítica y analítica del equipo de trabajo con el único fin de obtener un software de calidad con la única responsabilidad que es brindar un excelente servicio y calidad al cliente.

Durante todas las etapas en las que el sistema ha podido avanzar se ha evaluado la mejor posibilidad de desarrollo, obteniendo herramientas de diseño como en la parte del desarrollo que son parte fundamental para el mantener solida una información que es confidencial y accesible solo para el cliente y de esta manera el resultado una software de calidad basado en estándares y métricas de calidad con un objetivo especial que su sistema no sea burlado por terceros o mano inescrupulosas.

## 1.3 Objetivo

El objetivo esencial de Express Games Information es brindar un servicio impecable en donde los propósitos se basan en la satisfacción del cliente por parte de las funciones del aplicativo generando confianza y un lazo de rendimiento como usabilidad en las tareas por las que se fue elaborado para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para a través de la gestión de sus procesos , alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes por ello Express Games Information adopta como referencia de calidad la norma Iso 9001 / 2008 , Iso 9126 , IEEE 830 estas normas de calidad que adopta la empresa son para conservar la calidad de sus productos una excelente imagen hacia los clientes.

## 1.4 Alcance

El alcance del presente aplicativo es el obtener en su totalidad el éxito y en la palabra fracaso no es una opción si no como una fuerte crítica que se hace para el obtener mejoras en corto plazo para ser mejor esta herramienta del cliente de esta manera se obtiene herramientas que al trascurso del tiempo puedan servir como mejoras en las áreas de calidad o de confianza para ser del producto más comercial y usable por todo tipo de entidad basada en video juegos.

## *1.*5 Exclusiones

En el momento de una exclusión se lleva las herramientas que no se tendrán en cuenta en la elaboración del manual de calidad basándonos por las métricas de calidad en las siguientes normas que se aplicaron en este manual en donde se obtendrá un análisis de las partes que serán excluidas de cada una de estas normas en el producto:

### 

### ISO 9001 / 2008

### ISO 9126 / 1996

La arquitectura del software como en la parte del diseño tienen son una parte difícil de modificar en el momento de la elaboración de las pruebas en este momento no se puede adoptar un cambio en las pruebas por la alta extensión del producto en este caso esa área de deja intacta.

### Norma IEEE 830.

En la parte de las restricciones del diseño serán de manera libre en donde ninguna herramienta del producto este en confidencialidad para el cliente de esta forma poder brindar una excelente identidad del producto

## 1.6 Definiciones

A través del texto de este manual de calidad se emplean términos cuyo significado son específicos específico para el entendimiento de cualquier tipo de cliente y empleado para el Sistema de Gestión de Calidad.

### Cliente

Organización o persona que recibe un servicio o un producto en específico (ISO 9001:2008, ISO 9126, y norma IEEE 830).

### Producto

Resultado de una serie de etapas que se desarrollaron con un solo propósito (ISO 9001:2008, ISO 9126, y norma IEEE 830).

### NOTA 1

Existen cuatro categorías genéricas de productos:

• Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);

• Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

•Servicios (por ejemplo, transporte);

• Software (por ejemplo, programas de computadora, diccionario);

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante.

### NOTA 2

En el momento de utilizar el término o palabra “servicio” se obtienen dos temáticas una mencionándose ser un producto de vialidad comercial o tecnológica y como segunda un beneficio que se ve reflejado en el transcurso de sus tareas a realizar.

## Dependencia

Los diferentes entes pertenecientes a la empresa o dicha organización en donde se esté empleando el servicio.

**Proveedor**

Organización o persona que proporciona un producto (ISO 9001:2008, ISO 9126, IEEE 830).

A continuación se pasa a definir conceptos presentes en el manual.

## Funcionalidad

Capacidad del software para proporcionar funciones que satisfacen las necesidades fijadas y solicitadas, cuando el software se usa bajo condiciones especificadas.

## Usabilidad

Capacidad del software para ser entendido, aprendido, usado y aceptado por el usuario, bajo condiciones especificadas. Esto supone poner al usuario en el centro del proceso de creación del producto software, así como permitir que se pueda operar con él de manera natural y con sencillez.

## Fiabilidad

Capacidad del software para mantener su nivel de funcionamiento, cuando se usa en condiciones específicas.

## Eficiencia

Capacidad del software para proporcionar el funcionamiento requerido, relativo a la cantidad de recursos usados, bajo condiciones establecidas.

## Inter-operatividad

Capacidad del software para la comunicación y utilización de la información recibida entre dos productos que se están ejecutando en diferentes equipos.

## Seguridad

Capacidad del software para proteger información y datos de manera que las personas o sistemas no autorizados no puedan leerlos o modificarlos, al tiempo que se permite el acceso a las personas o sistemas autorizados.

## Mantenimiento

Capacidad del software para ser modificado. Dichos cambios o modificaciones pueden incluir correcciones, mejoras, ampliaciones o adaptaciones al entorno, tanto en los requisitos como en las especificaciones funcionales del software.

## Tolerancia a fallos

Capacidad del producto software para mantener un nivel de rendimiento determinado en caso de defectos en el software o incumplimiento de su interfaz.

## Capacidad de recuperación

Capacidad del software para restablecer un determinado nivel de rendimiento y recuperar los datos afectados directamente en caso de ocurrir un fallo.

## Fácil comprensión

Capacidad del software para permitir al usuario que entienda si el software es adecuado, y como debe utilizarse para determinadas tareas y bajo ciertas condiciones de uso.

## Fácil aprendizaje

Capacidad del producto software para permitir al usuario aprender su funcionamiento.

## Operatividad

Capacidad del software para permitir que el usuario pueda operar con él, así como que pueda controlarlo fácilmente.

## Software atractivo

Capacidad del producto software desarrollado para atraer al cliente, acomodándose a aquello que busca o desea.

## Uso de recursos

Capacidad del software para utilizar gran cantidad y tipos de recursos apropiados, cuando el software realiza su función bajo determinadas condiciones.

## Capacidad para cambios

Capacidad del software de permitir implementar una modificación especificada. La implementación incluye los cambios en el diseño, el código y la documentación.

## Facilidad para pruebas

Capacidad que presenta el producto software para permitir validar las partes modificadas.

## Facilidad de instalación

Capacidad del software que le permite ser instalado de manera simple por cualquier usuario.

## Facilidad de reemplazo

Capacidad del producto para poder ser retirado o desinstalado de forma sencilla y sin efectos colaterales adversos.

## Versión

Modificación crítica en un sistema ya liberado.

## Liberación

Lanzar el sistema.

## Variante del software

Modificación (pequeña) al sistema después de ser liberado.

## EC aprobado

EC autorizado por la administración del proyecto.

## Artefacto

Producto final o intermedio (como documentos, código fuente, etc.)

## Archivo Maestro

Archivo específico designado para el proyecto Express Games Information

## Acrónimos

### EC

Elemento de Configuración, un elemento controlado por el sistema de configuración.

### AC

Administración de la Configuración, el proceso de conservar las versiones relevantes del proyecto.

### PACS

Plan de Administración de la Configuración del Software.

## 2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

### 2.1 Estructura departamental

DIRECCIÓN GENERAL

Área de producción y desarrollo

Administración y finanzas

Marketing y comunicación

GESTIÓN

CALIDAD

Comunity

Manager

- Creación

-Diseño

-animación

Secretariado

Contabilidad

Relaciones públicas

## EL Departamento de Desarrollo

## Ellos tomaran las tareas que se esté ejecutando en un proceso de transformación en donde interviene el departamento de software en toda la parte del pseudocódigo del aplicativo

## El Departamento de Software

Se encarga de la transformación del servicio o el producto que está en proceso y a su vez realizar un sistema de información, derivando todos los pasos de la informática.

## El trabajo del Departamento de Producción

En este paso se opta por realizar labores de las etapas que se toman para el desarrollo del aplicativo a los clientes que están esperando un próspero resultado del producto para ponerlo aprueba en cada aspecto de necesidad que se fue mencionado desde el modelo del producto .En el momento de optar los roles que el equipo de trabajo se distribuyó desde el modelo del diseño del producto por parte del equipo de trabajo se tiene que tener el conocimiento de la manera como trabaja cada integrante y la efectividad del desarrollo de sus tareas para obtener una buena comunicación en las decisiones que se tomen a partir de los propósitos del producto a corto plazo y la satisfacción que los cliente tendrán con los beneficios que el servicio reflejara en sus establecimientos.

## El Departamento de Marketing

Es la parte que se encarga en el dar a conocer el producto y optar por las vías en donde se va dar a reconocer en la vía comercial, tecnológica entre otras .Se tiene que tomar una actitud empresarial y de liderazgo para generar confianza en el producto y satisfacer las necesidades que se tuvieron en cuenta para general el diseño del producto con este fin ser reconocido o identificado por grandes industrias por nuestro compromiso y efectividad por parte del producto.

## El Departamento Gestión

Se encarga de la parte de todos los aspectos de parte económica de la empresa con el fin de tener en cuenta la realización de nuevos proyectos, en donde se gestionara el suministro que se deben aportar para comenzar por emplear su modelo.

Se deben de optar por los documentos que sostengan los parámetros por lo que fue tomado el producto y un registro de las actividades que se estén desarrollando o que a un no esté en ejecución avaladas por la norma Iso 9001 en donde la información quedara suministrada en un historial que conste los materiales que se emplearon en el momento del diseño y el desarrollo del producto de esta forma estos documentos se caracterizaran por fechas con el fin de no saltar ningún paso de carácter jurídico a la hora de comercializarse .estos documentos solo deben de mostrarse en el momento de la compra del producto en donde el cliente acepta unos términos de condiciones que avalen de qué manera empleara el producto.

## La Unidad de Asesoría Jurídica

Es la encargada de realizar la parte de que el producto adopte unas normas legales y jurídicas por parte de la publicidad que se le brindara al producto los materiales en la ley de protección de datos confidenciales y respetando los derechos de autor que el servicio se único y su nombre y servicio no sea copiado y mucho menos suplantados.

## La Unidad de Calidad

Tiene como fin dedicarse absolutamente con términos de calidad de los productos que se tengan en mente o se esté dando a conocer en el momento de su comercialización y desde los altos mando como en las directiva de la empresa se emplee esta norma para que los clientes puedan avalar una calidad de sus productos de manera confiable y satisfactoria en este momento hay que seguir un par de pasos obligatorios para mantener la calidad en cada etapa que se lleve a cabo.

## 2.2 Responsabilidad y autoridad

Esta una de las etapas en donde se demuestra la responsabilidad en el área de la calidad por parte de la empresa y su parte equipo de trabajo adoptando una escala de las tareas más realizadas con las de menor uso en el producto.

Enfocados con la calidad el director general del proyecto es el que tiene la última palabra de como el producto será comercializado al mercado y lo que al momento de su identidad su estándares tienen que hablar sobre:

* El aseguramiento de los recursos que sean necesarios para la implementación en el área de la seguridad por parte del producto hacia el cliente.
* La confianza y la calidad que el producto obtenga en el momento de hacer su presentación en el ámbito tecnológico y laboral.
* Verificar que la política de calidad se implemente en su totalidad empleando varios controles efectivos al producto.

A continuación se realiza un detalle de las características de los principales responsables que impulsan la calidad y que garantizan que todo el equipo de trabaje en las labores asignadas para el desarrollo de la labor estos son los encargados de estas tareas son los siguientes:

* El director de calidad
* El responsable de calidad de servicios
* El responsable de calidad de producción
* El responsable de calidad de diseño

En la tabla cada uno de los integrantes del equipo de trabajo está relacionado con un área de la empresa, como se puede demostrar en el siguiente organigrama:

DIRECCIÓN GENERAL

Área de producción y desarrollo

Administración y finanzas

Marketing y comunicación

GESTIÓN

Comunity

Manager

- Creación

-Diseño

-animación

Secretariado

Contabilidad

Relaciones públicas

Marketing

Director de calidad

## 

## Director de calidad

## La persona encargada de la dirección general debe de ser una persona altamente calificada con un gran nivel profesional con la experiencia suficiente en la realización de procesos de evaluación de las etapas de la calidad con la efectividad de las normas existentes en los momento adecuados de su aplicación y una visión a futuro para cualquier toma de decisiones y las responsabilidades que opta como lo son las siguiente:

Tomar la decisiones correctas en base a los productos .Esto incluye el aseguramiento de la calidad y manteniendo las relaciones adecuadas con el futuro del producto y con el cumplimiento de las normas de calidad por las que la empresa se desempeña con cada producto a salir.

Velar por el cumplimiento de los principios y las prácticas dispuestas a realizarse con el único fin de establecer un programa de control y de garantías que se enfoque en la seguridad opta para la información que se desee almacenar.

* La identificación y establecer los procedimientos adecuados para:

La contratación de profesionales capacitados

El cuidado y el mantenimiento consecutivo en la parte de los equipos e instalaciones

El mejor desarrollo posible de la actividad de la empresa.

* Asegurar que la empresa tiene las bases fundamentales para el desarrollo del producto en base con las normas que la empresa este desempeñando en las áreas de calidad, seguridad y legislación
* La aprobación y la supervisión estricta de todos los materiales que se suministren para el inicio del desarrollo del producto en mente importados por los proveedores.
* El control de la documentación vigente de calidad, incluyendo el manual que se generó.

## Responsable de calidad del diseño

Esta persona debe de tener los conceptos del diseño y la modelación en el proceso de desarrollo de productos del software.

Sus responsabilidades asignadas son las siguientes:

* El mantener relaciones de coordinación y la colaboración con otras entidades relacionadas con proyectos similares con el único fin es la calidad de sus productos.
* La motivación del personal (equipo de trabajo) en el producto basándose en los principios y procedimientos de calidad y en el dicho cumplimiento de las acciones del programa de control de calidad.
* Asegurar que su departamento emplea de una manera adecuada las herramientas o métodos analíticos que todos cumplan las normas técnicas de calidad para que el producto no tenga problemas de déficit en el momento de su implementación al público.

**Responsable de calidad de producción**

Debe de optar por los conocimientos profesionales y la experiencia necesaria como en el momento practico para el buen desarrollo de productos de software:

* Desarrollo de presupuesto para la implementación y mantenimiento de las políticas de calidad dentro de la empresa, así como controlar y evaluar su buen cumplimiento.
* El mantener relaciones de coordinación y la colaboración con otras entidades relacionadas con proyectos similares con el único fin es la calidad de sus productos.
* La motivación del personal (equipo de trabajo) en el producto basándose en los principios y procedimientos de calidad y en el dicho cumplimiento de las acciones del programa de control de calidad.
* Asegurar que su departamento emplea de una manera adecuada las herramientas o métodos analíticos que todos cumplan las normas técnicas de calidad para que el producto no tenga problemas de déficit en el momento de su implementación al público.

**Responsable de calidad de servicios**

Su formación debe de tener una formación profesional y experiencia debe de tener una práctica abundante en base a la atención al cliente soporte y gestión de incidencia

Las responsabilidades que optan son las siguientes:

Fomentar la venta de los productos, con la realización de la identidad pública del producto con varios métodos de invitación al público como lo son: promociones, publicidad web para su buena distribución del producto.

La realización del análisis dependiendo del tipo de cliente seleccionando el que más sea representativo para establecer unos requerimientos más profundos para recibir un alto nivel de satisfacción.

Mantener un lazo cercano con entidades o empresas que inicien una prospera alianza midiendo la calidad que se desempeñara en el producto y de esta manera fomentar la calidad en la que se está basando con la construcción de un producto próspero y efectivo.

Detectar errores y defectos del trascurso en el desarrollo del producto y coordinar las dichas soluciones con los responsables de tal defecto en el producto.

Establecer y comprobar canales de comunicación que se apropien entre la entidad empresarial y los clientes para resolver cualquier duda cercana en el área de producción y de esta manera mantener la satisfacción.

Mantener un desarrollo presupuestal estable para el manejo de materiales conformes con el producto de esta manera mantener la calidad y el excelente servicio así como controlar y la evaluación de su cumplimiento.

**Responsabilidades de los Directores de Departamento**

Los en cargados y líderes de cada área cumplen la función de un control establecido en el momento de toma de una decisión final y de esta manera sus responsabilidades son las siguientes:

Establecer control de cada integrante del equipo de trabajo asegurándose que estén calificados y bien organizados para llevar tareas que se tengan en el momento o en un futuro cercano así de esta manera mantener un registro que sea de soporte para la constancia de que un integrante tiene las capacidades necesarias para desarrollar una función completamente que la empresa disponga.

Comprobar que los procesos que en su departamento son evaluados con un tiempo estimado para cada inspección en donde las características que cada producto que se encuentre en realización para un cliente en específico y realizar las acciones correctivas para evitar productos software no conformes con el sistema de calidad establecidos por la empresa desde un inicio de su ejecución.

Comprobara que todas las actividades de su departamento este en registros documentadas y que se están avalando bajo la supervisión y los controles establecidos por la empresa en donde el único propósito de estos documentos están basado en la calidad y que constantemente están siendo revisados y se mantienen en constante actualización.

## *2.3 Matriz de responsabilidades*

**1: Responsabilidad directa    2: Responsabilidad compartida    NA: No Aplica**

**3. Sistemas de Gestión de Calidad.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dir. Calidad | Dir. General. | Dir. Gestión. | Dir. Producción |
| **Sistema de Gestión de Calidad** | **1** | **1** | **1** | **1** |
| Documentación del Sistema de Calidad | 1 |  | 1 | 1 |
| Control de los documentos |  |  | 1 | 2 |
| Control de los registros |  |  | 2 | 1 |
| **Responsabilidad de la Dirección** |  |  |  |  |
| Política de calidad |  | NA | NA | NA |
| Planificación del Sistema de Calidad | 3 | NA | 1 | NA |
| Revisión por la dirección | NA | 1 | NA | NA |
| **Gestión de los Recursos** |  |  |  |  |
| Provisión de los recursos | 1 | NA | 2 | 2 |
| Recursos humanos | 1 | NA | 1 | 1 |
| Infraestructuras y ambiente de trabajo | 1 | NA | 1 | 2 |
| **Realización del producto** |  |  |  |  |
| Planificación de la realización del producto | NA | NA | 1 | 1 |
| **Procesos relacionados con los clientes** |  |  |  |  |
| Requisitos relacionados con el producto | NA | NA | 1 | 1 |
| Comunicación con los clientes | NA | NA | 1 | 1 |
| Diseño y desarrollo | NA | NA | 1 | 1 |
| Proceso de compras | 1 | NA | 1 | 1 |
| **Producción y prestación del servicio** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Control y validación de la producción y la prestación del servicio | NA | NA | 1 | 1 |
| Identificación y trazabilidad | NA | NA | 1 | 2 |
| Propiedad del cliente (P.R.) | NA | NA | NA | 1 |
| **Medición y seguimiento** |  |  |  |  |
| Satisfacción del cliente | NA | NA | 1 | 1 |
| Auditoria interna | NA | 1 | NA | 1 |
| Seguimiento y medición de los procesos | NA | 1 | 1 | 1 |
| Seguimiento y medición del producto | NA | 2 | 1 | 2 |
| Control de producto no conforme (P.R.) | NA | 2 | 1 | 1 |
| Análisis de datos | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Mejora continua | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Acciones correctivas | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Acciones preventivas | 1 | 2 | 2 | 1 |

# *2.4 MATRIZ DOFA*

**FORTALEZAS**

FORTALEZAS

PASADO - mantener una idea de un producto que satisfaga las necesidades de varias empresas

PRESENTE - El optar por entradas en donde el único resultado sea el éxito del producto

FUTURO - El reconocimiento del producto con el único fin de ofrecer calidad e implementar muchas más herramientas para el trabajo del cliente hacia su empresa

PRESENTE - Tener ideas y capacidades de producción que la competencia envidiaría

TODAS - Obtener una retroalimentación de lo recolectado en los éxitos logrados y proyectarse

Más ideas basadas en el éxito de la empresa y la satisfacción del cliente.

ETAPA

**DEBILIDADES**

DEBILIDADES

PASADO - La identificación de una mala estructura en la parte financiera como resultado fracasos

PRESENTE - Dificultad en la implementación del producto en la vía tecnológica.

PASADO - falta de conocimiento en la implementación (al inicio del proyecto)

PRESENTE - Falta de compromiso por medio del equipo de trabajo basado en las tareas a desarrollar

TODAS - La calidad del producto en donde lo fundamental es las multifunciones que puede realizar

TODAS -la comunicación que se dé entre el producto y los requerimientos del cliente que solicito

ETAPA

**OPORTUNIDADESES**

OPORTUNIDADES

PASADO - mantener una idea de un producto que satisfaga las necesidades de varias empresas

PRESENTE - El optar por entradas en donde el único resultado sea el éxito del producto

FUTURO - El reconocimiento del producto con el único fin de ofrecer calidad e implementar muchas más herramientas para el trabajo del cliente hacia su empresa

PRESENTE - Tener ideas y capacidades de producción que la competencia envidiaría

TODAS - Obtener una retroalimentación de lo recolectado en los éxitos logrados y proyectarse

Más ideas basadas en el éxito de la empresa y la satisfacción del cliente.

ETAPA

**AMENAZAS**

PASADO -Desmotivación por falta de acompañamiento, esto se evidencia a la iniciar la

Implementación del proyecto

PRESENTE -Falta de compromiso por medio de las actividades que se realizan para el progreso del

Producto con un déficits y retrasos del resultado final por desunión del equipo de trabajo

FUTURO - Nuevos competidores a nivel de implementación del producto con ideas similares a la

De la empresa generando desconfianza y desunión con el cliente

TODAS -acceso a la información de terceros o competencias con malas intenciones al producto

AMENAZAS

ETAPA

## 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### **3.1 requisitos generales**

En Express Games Information se lleva a cabo una serie de documentos que avalan el compromiso que se tiene con la calidad y los estándares usados para la realización de las actividades de forma planeada y sistematizada para el cumplimiento de nuestra política y nuestros objetivos de calidad teniendo en cuenta los siguiente requisitos.

- Analizar la compatibilidad de los procedimientos en las áreas de producción, inspección y servicios y de los registros que se documenten del trabajo que se utiliza.

- la identificación adecuadas de las actividades que se realizan en el proceso del producto.

- La constante actualización del control de calidad y delas diferentes técnicas en las áreas de producción, inspección y seguridad del servicio dispuesto a ser reconocido.

## Objetivo del plan de calidad

En esta parte se proporciona la claridad al equipo de trabajo y de control de calidad en la consecutiva inspección y pruebas para tener una solución en la calidad de los productos que están en proceso de elaboración y asegurarse de que todas las inspecciones estarán en un nivel alto para mantener un control de calidad exacto y mantener la satisfacción del producto al mercado.

## Estructura Documental del Sistema de Calidad

La estructura documental del sistema de calidad y aseguramiento del sistema integrado Express Games Information se ilustrara a continuación en la siguiente imagen que se ve reflejada la estructura en la que está posicionada cada actividad y proceso por el cual el producto tiene que demostrar para estar identificado con la calidad en la siguiente pirámide se mostrara la posición en cómo está estructurada cada actividad:

MANUAL DE CALIDAD

PLAN DE CALIDAD

REPORTES E INFORMES DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR

DOCUMENTACION ESTABLECIDA DEL PRODUCTO

## 

## ***3.2 requisitos de la documentación***

### Generalidades:

La documentación del sistema de calidad de Express Games Information en las cuales sus funciones en las áreas de información son las siguientes:

Se declaran los documentos de una política de calidad y de sus objetivos en el presente manual de calidad se tiene demasiado en cuenta, los procedimientos documentados que se requirieron en la norma Iso 9001 /2008 y por políticas de Express Games Information

La documentación suministrada a continuación se encuentra de manera electrónica para mayor seguridad empleándose en un corro personal por el cliente.

### Manual de calidad

El presente manual de calidad incluye los siguientes detalles:

El alcance del sistema de gestión de calidad y a su vez incluyendo los detalles y la dicha justificación de cualquier tipo de exclusión como se menciona en el momento de la selección de objetos y campos de dicha aplicación de este manual, como en sus referencias de los procedimientos documentados para la gestión de calidad.

## Control de los documentos

En esta parte se asegura que en los documentos se supervise y se evalué para que se pueda dar una certeza de aprobación una vez más, que los cambios se identifiquen y que el estado de la revisión actual De los documentos que en esta parte sean legibles, entendibles y de manera recuperables.

Existe un procedimiento documentado que define los controles que son necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y su dicha recuperación el tiempo en la retención y la disposición de los registros.

## Control de los registros

Los registros son mencionados para proporcionar evidencias de cualquier tipo el cual su objetivo es la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz para mantener un balance completo en el momento de suministrar información de cualquier carácter con el fin de ser un soporte de como una actividad va en su desarrollo.

## 4. GESTIÓN DE RECURSOS

### 4.1 Consideraciones financieras

Dependiendo de la actividad que se esté realizando a un producto en la elaboración de un software, la programación inicial de una tarea debe basarse en el esfuerzo requerido y en los recursos disponibles si se opta por la opción de la programación se puede reducir de dos maneras muy prácticas:

* Buscar la manera en que las tareas son ejecutadas para reducir un gran esfuerzo y tiempo del desarrollador.
* Optar por los recursos que se encuentren disponibles.

- La persona encargada de la dirección del departamento de software tiene como meta principal posponer de programaciones que opte en las vías tecnológicas y que se orienten en.

- Que tenga el beneficio de ejecutar una tarea una sobre otra sin generar un error en su desarrollo o transcurso

- La ejecución de actividades secuenciales de manera que pueda ser superpuesta

-Requerimientos que no sean de apta necesidad y pueden tomar una espera o que su mención fue de simple exageración para la solución de una apuro.

-Limitación en la parte de material y suministros:

-Equipos

-Personas y empleados

-Actividades que no se tomen en cuenta o no son necesarias para el producto sin afectar la calidad por -la que el producto se identifica.

Los planes en la parte del desarrollo de los productos de la empresa se deben basar en la experiencia y en las estimaciones que son dos partes muy fundamentales.

Reducir la duración implementando recursos, el incremento del coste; al optar por la reducción del coste y de esta manera aplazando algunas actividades, da el beneficio de incrementar la duración del producto.

## 4.2 Recursos humanos

Al disponer de empleados que este calificado, con suficiente experiencia y habilidades correctas en la elaboración de su trabajo da un excelente fruto en el desarrollo de productos de calidad pero este no es el estilo que llevan las empresas el concepto de ellas siempre ha sido que la tecnología supera las habilidades del hombre con el fin en vez de contratar más empleados la mejor inversión es la compra de tecnología que supere estas habilidades y multiplique la eficiencia del trabajo por 100 empleados este no es el caso de Express Games Information brindando cada día más la oportunidad del trabajo y brindando calidad al equipo de trabajo que se tenga para éxitos futuros.

## 4.3 Recursos materiales

Entre los recursos más utilizados se pueden incluir equipos, fotocopiadoras, impresoras, información como transportes en fin dispositivos para el medio de comunicación, etc.

Dado el alto costo de estos materiales se debe de tener un cuidado preferencial con la manipulación y el uso se debe planificar con mucho cuidado. Los materiales pueden incluir como uno de los aspectos más importantes en los riesgos de la valoración de procesos.

## 5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 5.1 Planeación de la Realización del Producto

En esta parte del manual se planifica y a la vez se desarrolla las necesidades de los procesos para la realización del producto. Los requisitos de un producto específicos se determinan en el plan de desarrollo del producto del software en estas incluyendo referencias o definiciones de:

- Procedimientos y herramientas de estándar aplicables

- Herramientas que se emplean para la ejecución en el área del plan de desarrollo, entre los que se incluye cualquier programa de formación para adquirir las necesidades que sean necesarias en esta parte del proceso.

Para la realización del producto nos basamos por el modelo de desarrollo rup **(proceso racional unificado)**

### 5.2 Procesos Relacionados con el Cliente

En esta parte se definen los requisitos relacionados con el producto y los beneficios que querer el cliente optar para el éxito de su empresa en las partes económicas como el bridar un excelente servicio teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

En la empresa siempre tiene que estar disponible un grupo que se dedique a la satisfacción de un producto a los ojos del cliente el poder de convencimiento para determinar la calidad de un producto

* Para que esta fase obtenga éxito se debe de tener una confianza profesional con el cliente en donde la comunicación es el tema fundamental para que el producto en su totalidad satisfaga las necesidades del cliente también se debe de tener en cuenta los procesos como lo son:
* El conocimiento anterior en la elaboración de otros productos de carácter informático y de software
* Los estatutos vinculados a las líneas de código que se están generando y el límite que estas se tiene que tener para no tener problema en la hora de ejecutar pruebas al código sin ningún problema.

### 5.3 Diseño y Desarrollo

En esta fase se tienen en cuenta los requerimientos funcionales y no funcionales en donde se determina el inicio de un producto o beneficio que tendrá éxitos beneficiosos.

Se establece una escala grafica en donde se determina las funciones que cada departamento se el de producción, software, marketing en donde se debe de conocer al perfección las responsabilidades que cada departamento se le asigno y el resultado que tienen que dar para llegar a un análisis general en la empresa.

Las etapas por la que se lleva a cabo la fase de diseño se conforman: como primera la parte de análisis de requisitos en donde se obtiene un detalle de los requerimientos y se excluyen los que no son de tanta importancia para el desarrollo del producto. Diseñó es la parte del modelo de como el producto va adoptando cambios según su desarrollo y las etapas que en su tiempo se vallan adoptando la empresa asegura que en las áreas de implementación y validación no se omitan en ninguna prueba estas dos partes fundamentales para determinar la calidad del producto

Las revisiones en esta fase tienen un sentido doble:

- el tener la capacidad de la identificación de problemas y proponer acciones para resolverlos sin ningún inconveniente y sin dejar defectos de uso.

- Evaluar la capacidad de satisfacción que se tendrá con la buena utilidad de los requisitos impuesto por el cliente.

En cuanto a la verificación se proporciona una manera estratégica de supervisar como la calidad en los productos se ve reflejada por los requisitos que se cumplieron en la totalidad se puede llevar a cabo de varia maneras como lo pueden ser las revisiones técnicas, inspecciones y unas de las más efectivas las pruebas de la interacción.

Y por último paso, la validación de estos resultados se focaliza en los requisitos que se relacionan con la aplicación o el uso que se quiere que tenga el producto y estas pruebas se realizan por parte de las pruebas de defecto, de esfuerzo y las pruebas de interfaces.

## 5.4 Compras

### Proceso de compras

La organización Express Games Information lleva acabo este proceso por medio de una petición de los productos a adquirir a través del departamento de gestión.

### Verificación de los productos comprados

En esta parte el director encargado del área de gestión de calidad es la persona que toma la decisión él se asegura que el producto cumpla con las métricas de calidad y con las especificaciones solicitadas en la petición realizada desde un inicio.

### 5.5 Producción y Prestación del Servicio

En Express Games Information es la responsabilidad de los directivos en las áreas de producción y de gestión en donde su única importancia es poder llevar las actividades y la documentación que se requiera para la prestación del servicio y de esta forma el producto comience a obtener un reconocimiento mejor al público y a continuación observaremos las primordiales actividades que se llevan a cabo:

- Soporte técnico de forma avanzada en donde los equipos la fuente del trabajo debe de conservar un estado de calidad respetando sus maneras de mantenimiento que se encuentren en ese momento.

- Servicio profesional en donde un equipo que está calificado para resolver cualquier duda que se encuentre o solucionar una inquietud que se presente conforme al producto y su desarrollo.

### - Propiedad del cliente

De acuerdo al trato con el que se halla acordado con el comprador el producto se puede dar por completo la venta de un producto pero si el interés del comprador es por el código fuente por el que fue diseñado y desarrollado el programa de no haber concluido una decisión financiera ninguna de las dos opciones se pone en marcha de esta manera si el acuerdo se anula el código fuente lo único que hace es quedar almacenado en los documento restringido de los creadores.

### -Identificación y trazabilidad

En Express Games Information se identifican los productos y los servicios que se brindan mediante reportes y registros en donde los punto que se tienen en cuenta son nombre del producto, características del producto creadores del software y código fuente el nombre del cliente que lo recibió el servicio y se está beneficiando.

En la parte de las asesorías Express Games Information cuenta con un servicio de atención inmediata al cliente en donde la importancia es la conformidad con el servicio brindado y cualquier inconveniente que se pueda tener en el momento del uso del aplicativo.

***5.6 Control de los Dispositivos de Monitoreo y Medición***

Para tener un control en los aspectos en las herramientas que se van a usar en primer lugar se realiza una prueba en donde se determinan los defectos que han trascurrido en la ejecución del producto se realiza revisiones sistemáticas de los planes de pruebas advirtiendo cuando vuelvan a surgir nuevos tipos de defectos en el producto.

Se requiere un procedimiento documentado en donde se definan los controles y las responsabilidades que se toman por medio de la empresa, de esta manera asegurar que el producto que se está mostrando cumpla con los requisitos, es identificado y controlado para evitar un uso o distribución que no se esté incluyendo.

Si se llega a encontrar un producto que no cumpla con los requisitos mencionados la empresa puede optar por:

- tomar las medidas estrictas para que el producto a un no se pueda estar en funcionamiento.

- ponerlo a prueba no importando las inconformidades, bajo la aprobación del director general

- corrección del problema: el producto corregido tomara unos pasos de verificación para comprobar que después de la corrección, se ajusta a los requisitos.

### Fase de Monitoreo y medición

En esta fase requiere que la empresa tenga en cuenta los procesos para asegurar que la dicha supervisión y medida de producto o servicio en donde el transcurso de las etapas se verá reflejado con los requisitos que se establecieron desde un inicio, que en ellos van en base para la satisfacción del cliente.

* Los requisitos establecidos y reguladores de la empresa
* Los compromisos firmados en los contratos
* Los requisitos de la norma ISO 9001 / 2008 y Modelo Mac Call

Los pasos que se necesitan para realizar esta fase con un éxito en esta fase son las siguientes:

- Evitar daños y deterioros al manejar, mantener y almacenar los productos software desarrollado.

- Evitar ajustes que invalidarían los resultados de las medidas que se tomen en cada prueba que se desarrolle por parte del producto.

## 6. ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

## 6.1 Introducción

En este espacio elaboraremos como se emplea la administración de nuestro producto de software miraremos como se realiza el almacenamiento de la información de nuestro proyecto ,las política en las que estamos avalados como los estándares de calidad que se emplearon en este proyecto como en su contenido que se tendrán en cuenta para dar a luz las diferentes versiones y liberaciones de nuestros productos con un fin muy específico satisfacer la necesidad por las que se nos fue prestado nuestro servicios al cliente.

### Acrónimos

**EC**: Elemento de Configuración, un elemento controlado por el sistema de configuración.

**AC**: Administración de la Configuración, el proceso de conservar las versiones relevantes del proyecto.

**PACS**: Plan de Administración de la Configuración del Software.

### Términos

**EC** aprobado: EC autorizado por la administración del proyecto.

Artefacto: producto final o intermedio (como documentos, código fuente, etc.)

Archivo Maestro: archivo específico designado para el proyecto Express Games Information

## 6.2 Administración ACS

**Responsabilidades ACS**

El director general de la empresa selecciona dos fuentes estratégicas para asumir los roles de líder de configuración y líder de proyecto para la administración del plan administraciones de la configuración y el cumplimiento estricto de cada área que se desempeñe en el equipo Express Games Information.

**El líder de Configuración**

Debe de tener unas etapas en sus responsabilidades por esta razón se realizan de la siguiente manera:

- Organizar y controlar la AC

- Discutir los planes de AC con el equipo de desarrollo antes de implantarlos (siempre que sea posible).

- Mantener el documento PACS.

- Instalar y mantener herramientas de AC.

- Archivar según las políticas del departamento calidad en la base de datos.

- Adquirir, mantener y respaldar las herramientas de configuración usadas.

- Desarrollar un plan de acción si las herramientas no tienen soporte (Ej.: si el proveedor las descontinúa).

## Líder de Proyecto

Esta persona se encarga de la parte de configuración con la ayuda de un administrador y el líder solamente interviene cuando el trabajo está muy cargado o solo en circunstancias excepcionales

Conocer y explorar todos los documentos durante la vida del proyecto y sus cambios en las etapas que opte.

Tener un control que los documentos se archiven de manera correctamente basándose en las políticas establecidas en:

**Resto de Personal**

- Acatar las reglas de la AC que publique el líder de configuración.

- Conocer y acatar toda la normatividad de Express Games Information.

- Las responsabilidades adicionales se establecen en la sección 6.3.

**Políticas, directivas y procedimientos aplicables**

## *6.3 Actividades de ACS*

**Identificación de la configuración**

**Identificación de los elementos de configuración**

El líder del proyecto debe ser responsable de identificar todos los EC. El personal que desee proponer un EC, deben obtener la aprobación del líder de proyecto, si éste no está presente durante el siguiente día hábil a la propuesta, el líder de configuración tiene autoridad para aceptar el EC propuesto.

**Nombre de los EC**

El líder de configuración es el responsable de etiquetar todos los EC. Las convenciones de los archivos son:

**Directorio raíz**: Proyecto Express Games Information

**Subdirectorio:** ERS o DDS o…

**Archivo**: identificación de los elemento de calidad que corresponde a la versión 1.4

### Adquisición de los elementos de configuración

El personal que requiera modificar un EC debe llenar una forma con la estimación del tiempo que trabajará con él. El líder de configuración será el responsable de almacenar esta información para otras peticiones del EC.

Quien desee solicitar un EC en uso, debe negociar con el propietario actual del EC para que le transfiera el control a través del líder de configuración.

Una versión de sólo lectura del EC estará disponible para todos los ingenieros. Bajo ninguna circunstancia un ingeniero podrá transferir un EC directamente a otro ingeniero.

## 6.4 Control de la configuración

**Solicitud de cambios**

**Ver anexo Formato Para Cambio FPC1**

**Ver anexos Procedimiento para la revisión del sistema de calidad “PRSC”, para el manejo del sistema de calidad.**

**Ver anexos**

### Evaluación de cambios

El líder de proyecto o su sustituto evaluará los cambios.

### Aprobación o rechazo de los cambios

La persona encargada de la parte de aprobaciones en parte del proyecto es el líder es la persona que toma las decisiones de manera decisiva y grupal si este no se encuentra disponible durante los tres días en donde se menciona en el reglamento automáticamente el líder de configuración debe de correr con esa responsabilidad para la realización de dicha aprobación.

## Implantación de cambios

Cuando sea un hecho la aprobación de un EC, el líder de configuración es el encargado de la parte de la coordinación de las pruebas y la integración del EC que sea modificado.

Cuando una versión este por liberarse o su uso quiere ser actualizado el líder de proyecto debe de tomar la decisión de aprobarlo o si no está el administrador.

## Registro y estado de configuración

El líder de la parte de configuración debe de tener su sitio web en constante actualización por parte de la información como del contenido del proyecto al menos de a 3 a 7 días por lo menos para la buena supervisión del producto.

## Auditorías y revisiones de la configuración

El líder del proyecto debe de cumplir con la normatividad dispuesta avisando a su equipo de trabajo en este caso el líder de configuración que haga una revisión por lo menos de dos semanas en donde el líder de AC debe de recibir el estado de la AC

## 6.5 Recursos de ACS

Todos los cambios que se realicen sobre este documento deben ser aprobados por todo el equipo de AC. El objetivo de la organización es lograr el nivel 5 de CMM, por lo tanto el líder de configuración deberá hacer sesiones de mejoras del proceso de AC.

## 6.6 Mantenimiento del Plan de ACS

# *ANEXOS*

# Procedimiento para la revisión del sistema de calidad “PRSC”

## Propósito

Especificar las acciones y asignar responsabilidades para programar, dirigir y registrar la revisión de la empresa.

## Campo de aplicación

Aplicable a la revisión semestral del sistema de calidad.

## Responsable

Líder de Configuración.

## Procedimiento

El Responsable del Aseguramiento de la Calidad, con la aprobación del Director General, fija una fecha para la reunión semestral para revisar el sistema de calidad. Las reuniones normalmente se harán a finales de enero y a finales de julio, y a ella asistirán:

* El Director General (Presidente).
* Responsable del Aseguramiento de la Calidad (Líder de Configuración)(Secretario).
* Director del Departamento de Software.
* Director del Departamento de Producción.
* Director del Departamento de Desarrollo.
* Director del Departamento Gestión.
* Otros miembros de la empresa que sean invitados.

**El Responsable del Aseguramiento de la Calidad**

Solicita al director de cada departamento que revise los procedimientos de calidad aplicables a su área de responsabilidad, a la luz de los resultados de las auditorias de calidad internas, y que emita un informe una semana antes de la fecha de la reunión.

## El Responsable del Aseguramiento de la Calidad

Prepara la agenda de la reunión y la distribuye a los participantes al menos tres días hábiles antes de la reunión. Los siguientes elementos deben estar en la agenda, y cualquier persona puede solicitar la inclusión de algún punto que le interese tratar:

* Informes de las auditorias de calidad, tanto internas como externas.
* Disconformidades descubiertas y reclamaciones, y todo tipo de problemas relacionados al los productos y/o normatividad.
* Acciones correctivas/preventivas realizadas desde la última revisión.
* Cambios en los procedimientos de calidad desde la última revisión.
* Revisión, y corrección si es necesario, del Manual de Calidad.
* Necesidades de entrenamiento surgidas por los cambios de personal y/o deficiencias de calidad.
* Cambios en la regulación, si los hay, y su impacto en la calidad
* Cambios en la dirección de la empresa, si los hay, y su impacto en la calidad.

## El Director General y el Responsable del Aseguramiento de la Calidad

Deben estar presentes en la reunión. Si cualquier otra persona no pudiera asistir, enviará a un representante con instrucciones precisas y documentos relevantes.

## El Responsable del Aseguramiento de la Calidad tomará minuciosos

Registros de todo lo tratado en la reunión, que indicarán además las acciones de seguimiento y las personas responsables de las mismas.

## El Director General

Corrige los documentos del sistema de calidad tal y como se ha decidido en la reunión.

## Registros

Registros de la reunión de revisión.

# Formato para cambio FPC1

**Formato Para Cambio FPC1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Titulo:** | | | | **Petición de Modificación:** | |
|
| **Autor** | **Aplicación** | **Autorizad por** | **Fecha autorización** | | **Fecha Realización** |
|  |  |  |  | |  |
| **Resumen:** | | | | | |
|
|
|
| **Razón para el cambio:** | | | | | |
|
|
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pasos** | **Responsabilidades** | **Acción** |
| 1 | Cualquier empleado, autor | REDACTAR Y APROBAR Empleado: Redactar una política o procedimiento que incluya al menos los elementos que aparecen en Adjunto 1 en la siguiente tabla. Autor: Redactar una revisión de una política existente y su procedimiento. Este documento será enviado al director del departamento que autorizará la implementación del procedimiento modificado. Si se trata de un procedimiento nuevo, el director asigna un prefijo que consta de un número (2 cifras) y cuatro letras para consignarlo en el índice. |
| 2 | El que autoriza el cambio | ANALIZAR Distribuirá el documento para su revisión y comentarios a todas las personas incluidas en la lista de revisión. |
| 3 | Autor | REVISIÓN Añade comentarios Clarifica o resuelve dudas |
| 4 | El que autoriza el cambio | AUTORIZAR Y PUBLICAR Autoriza y publica el cambio o el nuevo procedimiento o registro. Crea o modifica el índice de procedimientos |
| 5 | El que autoriza el cambio | Reuniones de revisión periódicas, incluyendo la revisión de los efectos de los cambios en las políticas, procedimientos y estándares en cuanto a: • Organización • Tecnología necesaria • Proceso, especialmente aquellos asociados con acciones correctivas y reclamaciones del cliente |
| 6 | Equipo de auditoría interna | Como parte del proceso de auditoría interna, el auditor asignado a un área examina el índice actual, comprueba los documentos que se están usando, y realiza un examen minucioso de las reuniones de revisión más recientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Descripción |
| Número de registro | “AAAA” es una clave de cuatro caracteres que identifica a cada departamento. El director de calidad asigna cada identificador para evitar que se dupliquen. “nu” representa un número asignado antes de que el registro sea autorizado. Al realizar un nuevo borrador, hasta que el número sea asignado, usaremos las letras “nu”. |
| Título | Un nombre de fácil acceso que sea descriptivo para el registro, procedimiento del proceso que se dese desarrollar entre otras actividades etc. |
| Versión | Se indica qué versión del registro, procedimiento, proceso, etc., estamos realizando. Se incluirá en el registro de control, las copias que se crean necesarias para comprobar y asegurar que estamos trabajando sobre la copia actual. Si se trata de un nuevo registro, usaremos el 0 como versión. Cuando un procedimiento que no es nuevo está en revisión, indicaremos la versión con una letra detrás del número correspondiente (ej. 2A, 2B…). El registro ya revisado será liberado con el número correspondiente al siguiente nivel (ej., con todos los comentarios de revisión incorporados, la versión correspondiente a la 3A será representada para su autorización como versión 4). |
| Campo de aplicación | A qué áreas afecta la modificación. |
| Fecha de aplicación | La fecha en que empieza a regir los cambios o modificación de la actividad en que se le esté empleando. |
| Autorización | Quien fue el encargado de autorizar el cambio y por ende lo autorizo, generalmente es el líder de Configuración o el Gerente del Proyecto (Director General) |
| Fecha | Fecha inicial de la elaboración del documento |
| Documentos relacionados (opcional) | Una lista de los documentos que están vinculados o no hacen parte del procedimiento en elaboración con el procedimiento. |
| Revisión y distribución | Una lista de los encargados que revisan el avance que se ha obtenido como un borrador antes su evaluación5 y aceptación; una lista de las personas a las que hay que notificar, o a los que hay que distribuir copia cuando el registro se emite oficialmente. |
| Comentarios | Información de contacto para las personas a quién se deben dirigir los comentarios. |
| Términos y definiciones (opcional) | Definición de cualquier nuevo término introducido en este documento. |
| Notas (opcional) | Esta sección no debería introducir nueva información referida a los pasos del procedimiento. |
| Adjuntos (opcional) | Cualquier formulario de muestra o documentos adjuntos. |

# Conclusiones

En conclusión con el anterior manual se llega a la conclusión de cómo fue estructurado en que propósitos se basó como en las métricas de calidad por las que surgió su progreso para hacer de el un excelente producto para la satisfacción del cliente con el más alto criterio de identidad y reconocimiento por sus beneficios de calidad por los que Express Games Information se basó para su desarrollo final con el único fin de hacer de una forma de trabajo más segura para el cliente y que él se sienta dispuesto a adoptarlo en diferentes etapas de su vida .