



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE INGENIERIA

Facultad de ingeniería

Materia: Administración de proyectos de software

Examen 2

Análisis de calidad (empresa)

Grupo 2

Profesora: Elizabeth Fonseca Chávez

Alumno **Julio Cesar Luna Martínez**

22 de octubre del 2009

1.- Define calidad

La calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

2.- Menciona los 3 procesos de gestión de calidad

Los procesos de Gestión de la Calidad del Proyecto incluyen lo siguiente:

Planificación de Calidad: identificar qué normas de calidad son relevantes para el proyecto y determinando cómo satisfacerlas.

Realizar Aseguramiento de Calidad: aplicar las actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad, para asegurar que el proyecto utilice todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.

Realizar Control de Calidad: supervisar los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes e identificar modos de eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.

Estos procesos interaccionan entre sí y también con los procesos de las demás Áreas de Conocimiento. Cada proceso puede implicar el esfuerzo de una o más personas o grupos de personas, dependiendo de las necesidades del proyecto. Cada proceso tiene lugar por lo menos una vez en cada proyecto y se realiza en una o más fases del proyecto, si el proyecto se encuentra dividido en fases.

3.- Diferencia entre calidad y grado

La calidad y el grado no son lo mismo.

El grado es una categoría asignada a productos o servicios que tienen el mismo uso funcional pero diferentes características técnicas

La calidad es la buena o mala funcionalidad del producto

El grado es el nivel de características que tiene un determinado producto

4.- Diferencia entre precisión y exactitud

Precisión es la consistencia con la que los valores de mediciones repetidas se agrupan y tienen poca dispersión. Exactitud es la medida en que el valor medido está cercano al valor verdadero. Las mediciones precisas no son necesariamente exactas. Una medición muy exacta no es necesariamente precisa

5.- Menciona los cuatro rubros que complementan la gestión de calidad y la dirección de proyectos

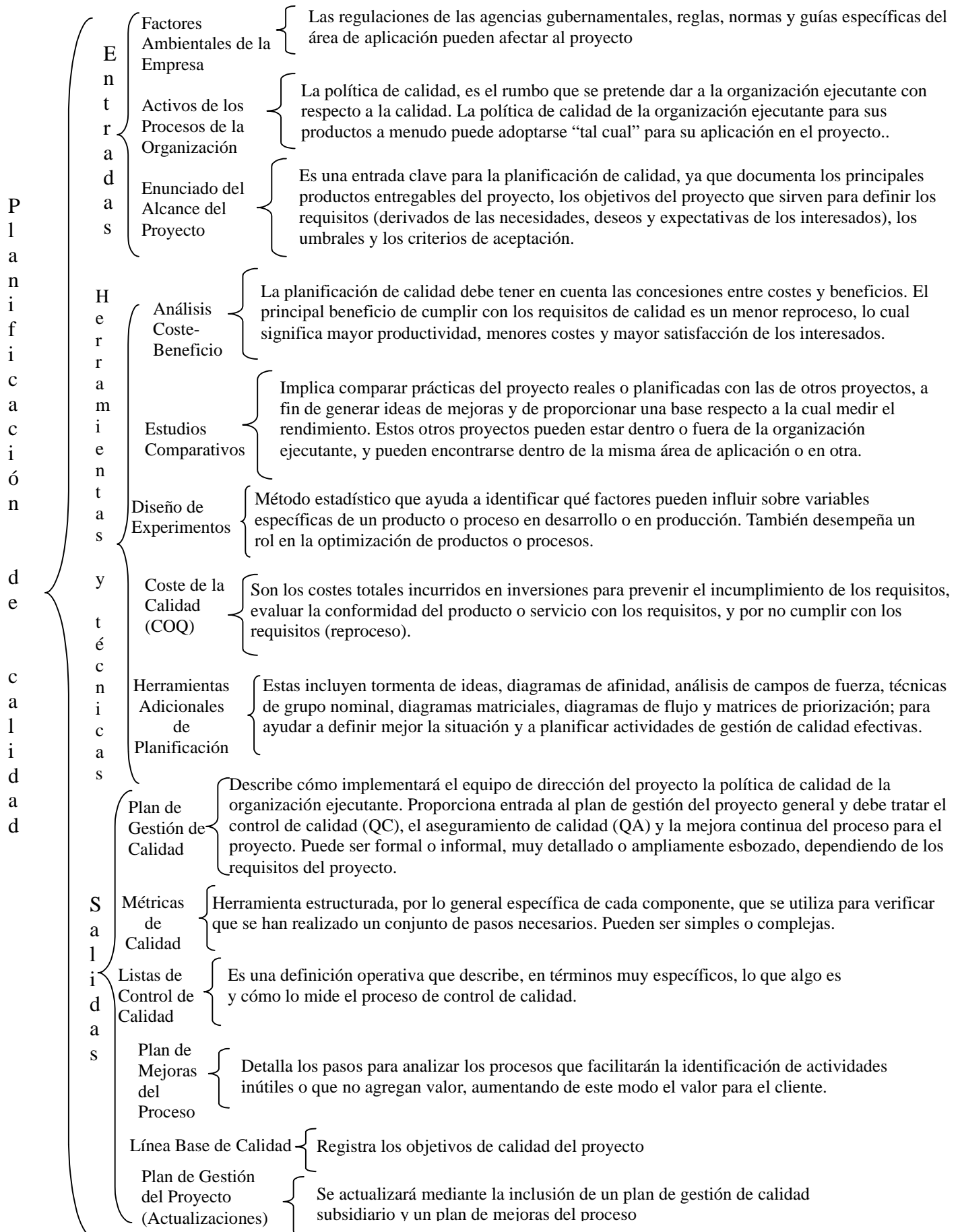
La gestión de calidad moderna complementa la dirección de proyectos. Por ejemplo, ambas disciplinas reconocen la importancia de:

- Satisfacción del cliente. Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas, de modo que se cumplan los requisitos del cliente. Esto requiere una combinación de conformidad con los requisitos (el proyecto debe producir lo que dijo que produciría) y ser adecuado para su uso (el producto o servicio debe satisfacer las necesidades reales).
- La prevención sobre la inspección. El coste de prevenir errores es generalmente mucho menor que

el coste de corregirlos cuando son detectados por una inspección.

- Responsabilidad de la dirección. El éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo, pero proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho éxito sigue siendo responsabilidad de la dirección.
- Mejora continua. El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad (según la definición de Shewhart, modificada por Deming, en el Manual de la ASQ). Además, las iniciativas de mejora de la calidad emprendidas por la organización ejecutante, tales como TQM y Six Sigma, pueden mejorar la calidad de la dirección del proyecto así como la calidad del producto del proyecto. Los modelos de mejora de procesos incluyen Malcolm Baldrige, CMM® y CMMISM.

6.- Presente un cuadro sinóptico de la planificación de calidad



7.- Analiza la calidad de la empresa actual (nuestra empresa) utilizando las herramientas de (Moprosoft y Pmbook)

Gestión de negocio
Alta dirección

staff de nuestra empresa
dirección general (Elizabeth)
 Dirección ejecutiva (Félix)
 Dirección de calidad (Carlos)
 Gerencia calidad (Guillermo)
 Gerencia de recursos(Ariana)
 Gerencia procesos (Banfi)
 Gerencia gestión (Jesús)

Ana lisis de calidad del departamento de alta dirección

Observando los documentos que tienen esta dirección esta muy bien organizada ya que tienen bien planteados sus objetivos, misión visión actividades a realizar por cada uno de los integrantes que lo conforman pues se sube diariamente actividades o adelantos por parte de cada integrante, existe una ruta critica en la cual siguen al pie de la letra, ya que existe un calendario de actividades en la cual muestran el avance de actividades las que se han hecho, las que faltan por hacer y el inicio de proyecto. La comunicación en este departamento esta bien planteada pues la directora general ayuda a el director ejecutivo las actividades a realizar revisa documentos y da su observaciones sobre lo hecho que esta bien y que no para que se modifiquen, el director dependiendo de lo que le informa la directora general hace un plan de actividades a realizar y llevar un orden cronológico.

Como parte de la función de este departamento se basaron bastante en la guia Moprosoft al tener indicadores que a su vez transmiten a sus demás departamentos creados para poder administrar mejor la empresa.

Como conclusión este departamento ha funcionado bien y gracias al buen manejo en el alta dirección al saber comunicar objetivos, metas cuantitativas y seguir el plan estratégico de la empresa solo hubo unos problemas en el departamento de gestión de procesos pues no se tenia un plan estratégico existía una ruta critica pero no se seguía al pie de la letra ya que no se entregaban las actividades requeridas a tiempo o simplemente no se entregaban documento a tiempo esto paso al no tener una buena comunicación con el departamento a cargo (gestión de procesos) los integrantes de este departamento no conocían los objetivos misión ni visión (no existía) por lo que se tuvo que remplazar al gerente de esta área por lo cual se contrato a un nuevo gerente el cual hasta la fecha tiene una buena comunicación con su departamento al mostrarles la ruta critica misión, visión, objetivos y plan estratégico al tener ya un calendario de actividades que deben de cumplirse para que se pueda cerrar el ciclo en el cual e esta involucrado ya que si un departamento no funciona los demás poco a poco perderán la calidad que han logrado como única falla es que hubo cambios en el organigrama de alta dirección lo cual quiere decir que hubo deficiencias ahí que claro se pudieron corregir antes de la entrega del proyecto lo cual nos habla muy bien del plan de comunicación que tienen con sus gerentes

Categoría de gerencia

El objetivo de esta área es crear departamentos que apoyen a la empresa apara así facilitar la organización y tener un mejor control para la alta dirección para lo cual analice cada departamento

RECURSOS HUMANOS

Existe un plan estratégico

Tienen bien planteado sus objetivos, misión, visión, ruta crítica, indicadores, metas cuantitativas
Además de estar bien planteadas y tener un excelente plan de comunicación

por lo cual puedo concluir que este departamento a funcionado ala perfección pues sigue todas las especificaciones del Moprosoft la tener lo antes mencionado además de asignación de tareas y entrega a tiempo al tener bien planteado su plan de comunicación y eso se puede observar al entregar sus actividades a tiempo en las fechas requeridas en los documentos, tienen un blog muy bien organizado(por categorías) lo que hace que al personal se le facilite mas la comunicación con la gerente, a funcionado muy bien este departamento al no haber quejas de la alta dirección y entrega oportuna de sus documentos y eso se ve muy bien reflejado al no haber cambios en el organigrama de del departamento

CALIDAD

Existe un plan estratégico

Tienen bien planteado sus objetivos, misión, visión, ruta crítica, indicadores, metas cuantitativas
plan de comunicación

Tienen todo muy bien sus plan estatifico, definen muy bien el objetivo misión, visión del departamento y la asignación de tarea se esta asignada bien solo el error que se tuvo es que no se seguía el calendario de actividades por parte del personal de su área al no tiene los indicadores bien definidos pues las tareas asignadas no cumplían con los requisitos o simplemente no se entregaban a tiempo esto trajo problemas con alta dirección que hizo que se disolviera parte de este departamento y se eliminara a su gerente (no el área) y se ponía a cargo el director de calidad quien sabe que personas son trabajadoras y cumplen con los requisitos del departamento.

conclusión

El departamento esta muy bien al tener bien planteado sus documentos el problema se tuvo a nivel gerencia al no saber organizar las actividades de su departamento lo cual llevo al despido del gerente y una nueva organización de esta rama de la empresa

GESTION DE PROCESOS

No se tenia bien planteado la misión , visión, objetivos

Ni se tenia un plan de comunicación bien definido

Se contaban con una ruta crítica

oro visto en el punto anterior fallo este departamento la no tener bien planteado los objetivos del departamento ya que el personal no sabe a donde se quiere llegar cual es la meta del departamento, sula es su visión, misión; al no tener un plan estratégico ni plan de comunicación este blog carecía de información pues el gerente asignaba actividades y nadie las hacia o las hacían con poca calidad esto debido a problemas de gerencia pues el es el responsable del manejo del personal a cargo y no lo supo llevar a cabo lo cual llevo a despido del gerente y al no tener la alta dirección justificación de que los demás integrantes del departamento trabajaban también se despidió a todos los demás para lo cual se contrato a un nuevo gerente y a nuevo personal para lo cual se volvió a asignar todo(objetivos, misión, visión plan estratégico y plan de comunicación) y hasta el día de hoy esta funcionando bien.