

1. Definir Calidad (PMBOOK, pagina 180)

Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos del un proyecto. Las necesidades establecidas o implícitas son las entradas al desarrollo de los requisitos del proyecto.

2. Menciona los 3 procesos de Gestión de Calidad, (PMBOOK).

- **Planificación de Calidad:** Identifica normas de calidad y determina como satisfacerlas.
- **Realizar Aseguramiento de Calidad:** aplicación de actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad.
- **Realizar Control de Calidad:** Implica supervisar los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen las normas de calidad.

3. Diferencia entre calidad y grado, (PMBOOK).

La diferencia es que el grado corresponde al número de características que contiene un proyecto terminado y la calidad establece el cumplimiento de los requisitos del cliente en el proyecto.

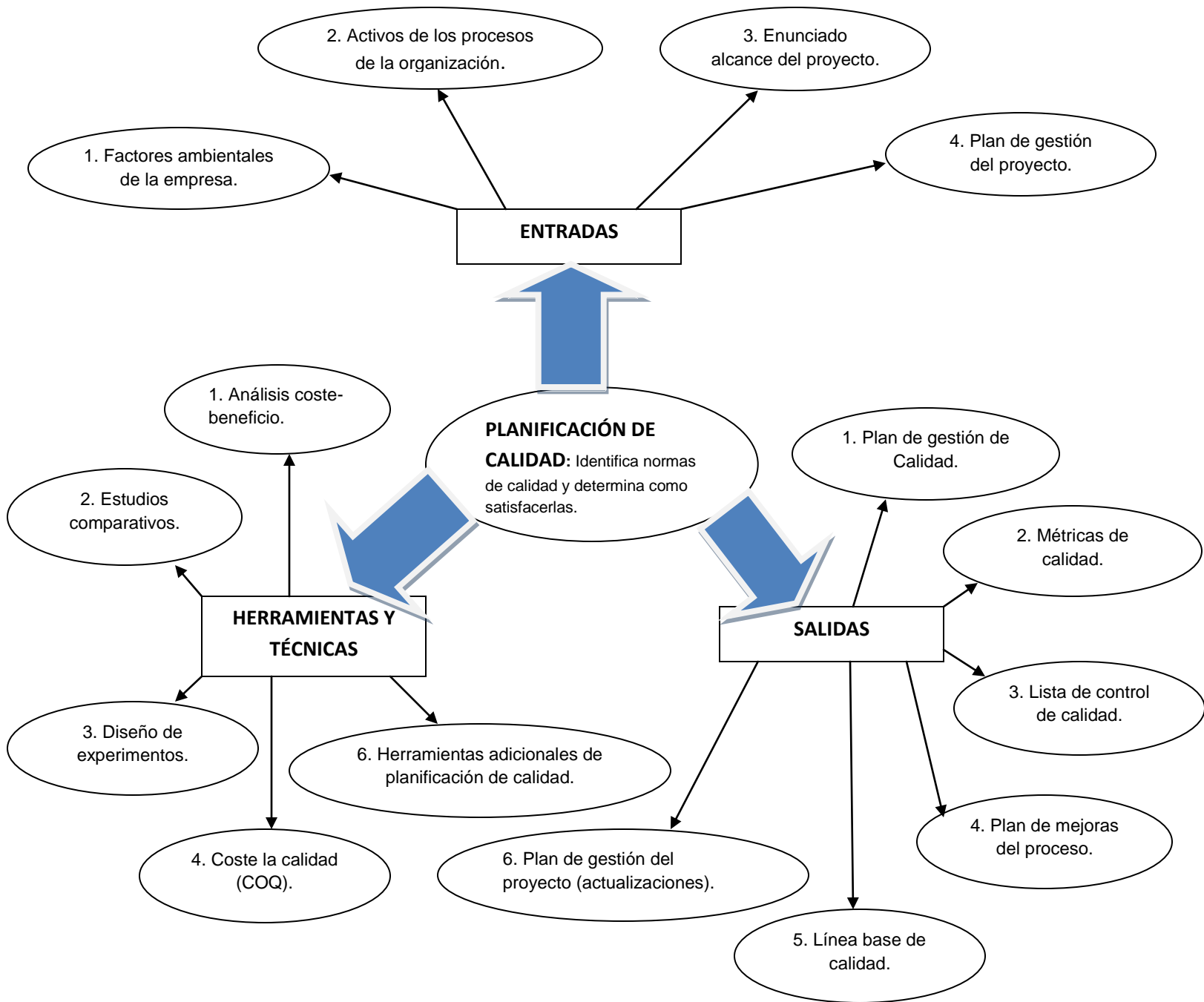
4. Diferencia entre precisión y exactitud, (PMBOOK).

Precisión está dirigida a medir las repeticiones de los valores de medición mientras que la exactitud es una medida del valor medio de las mediciones y que se acerca más a un valor verdadero.

5. Menciona los cuatros rubros que contemplan la gestión de calidad y la dirección de proyectos, (PMBOOK).

- **Satisfacción del cliente:** Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas de modo que se cumplan los requisitos del cliente.
- **La prevención sobre la inspección:** El coste de prevenir errores debe ser menor al coste de corregirlos.
- **Responsabilidad de la dirección:** el éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo.
- **Mejora continua:** El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad.

6. Presenta un cuadro sinóptico de la planificación de calidad.



7. Analiza la calidad de la empresa actual (de nuestro grupo) utilizando las herramientas de MOPROSOFT y PMBOOK.

A partir del plan estratégico de la empresa, checar objetivos generales, verificar si las metas cuantitativas sirven para cumplir los objetivos, checar si sus indicadores están claros, checar por departamento si tiene el objetivo y su concuerda con el plan estratégico, y dado ese objetivo, checar si tienen otros objetivos particulares que servirán para cumplir sus objetivos y si tiene sus metas cuantitativas mas indicadores adecuados, checar si tienen plan de comunicación, riesgos y si son adecuados.

De acuerdo a PMBOOK para verificar la calidad de un proyecto se tienen que cumplir los procesos de planificación de calidad, aseguramiento de calidad y control de calidad estos se deberán de realizar por lo menos una vez durante la duración del mismo, para el caso de estudio que nos atañe comenzaremos con:

- **PLANIFICACION DEL PROYECTO:** En donde debemos de llevar a cabo las normas de calidad que regirán la verificación y cumplimiento de los requerimientos que han sido determinados por el cliente para la realización del proyecto en curso (Estimador COCOMO II), de acuerdo a los requisitos de este procesos es posible calificar la calidad del proyecto con algunos documentos de los diferentes blogs de la empresa, entre los cuales están el de plan estratégico del Depto. de Alta Dirección que debería de contener el enunciado de alcance del proyecto que es la referencia principal de este proceso dado que contiene los principales productos entregables del proyecto, en cuanto a una a las herramientas y técnicas debería de existir un documento de costes de calidad para su buena realización. Las métricas de cada departamento están existentes aunque deberán de ser mas especificas y faltan métricas del departamento de recursos.
- **ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:** Realizar una mejora continua del proceso, esto con la identificación y revisión de los procesos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos, para este rubro se checaran las diferentes versiones existentes de cada uno de los documentos por departamento y sobres si existe una mejora en ellos para lograr un avance importante en cada uno de los procesos existentes en el proyecto y así llenar los requerimientos del cliente. Por lo mismo deben de existir métricas con el fin de llevar un control de avances y retroceso por departamento en donde podamos checar los cambios posibles y los riesgos que estos conllevan.

- **CONTROL DE CALIDAD:** Con el fin de supervisar los resultados específicos del proyecto para así determinar si cumplen las normas descritas por la política de la organización para la calidad, aquí se checaran los documentos para cada proceso y deberán cumplir con los objetivos de cada uno de los procesos y los productos entregables.

Dado el plan estratégico de la organización carece de un enunciado de alcance del proyecto y si lo tiene es muy bajo, no está bien definido, este es muy importante ya que es la punta medular de nuestro proyecto, con respecto a los objetivos podemos observar que son los indicados para el proyecto en curso, en cuanto a sus indicadores todos son claros excepto el indicador de Indicador Ontimedelivery, debe de acercarse a 1, en sus metas cuantitativas son las necesarias para lograr los objetivos.

Para el departamento de recursos humanos el plan estratégico contiene los objetivos la mayoría de estos concuerdan con los de la alta dirección aunque falta algunos objetivos mismo que determinen el fin del departamento, para sus indicadores tenemos que son un poco vagos por lo que sería recomendable mejorarlos y hacer mas específico estos indicadores, metas cuantitativas no tiene, plan de comunicaciones no lo tienen como tal solo cuentan con algunos comentarios sobre la forma de comunicación establecida en clase, en cuanto al plan o análisis de riesgos es bueno.

En el departamento de gestión existe el mayor problema dado que no tienen un plan estratégico definido por lo que no sabemos sus objetivos y mucho menos que indicadores tienen para llegar a lograr sus objetivos, es un departamento muy importante en cuando a la calidad y debería de tener todo en regla, plan de comunicaciones no existe y para el plan de riesgos es indicado para el departamento.

Departamento de procesos los objetivos encontrados en su plan estratégico tenemos que están muy establecidos con el mismo departamento y con respecto al del Depto. de Alta Dirección están muy vagos se les invitaría a checarlos, para sus cuantificadores están muy bien definidos y hechos para cumplir sus objetivos, en cuanto al plan de comunicaciones no lo contiene, para el análisis de riesgos es adecuado para esta departamento.

Actualmente debido a la mala organización y mal funcionamiento del departamento de calidad ha desaparecido por lo cual no fue evaluado.

Bueno como conclusión en cuanto a la calidad de la empresa Sistemas Complejos de Ingeniería, el nivel de calidad es bajo dado que algunos

departamentos como el de gestión que es muy importante para realizar este estudio no contiene lo básico para poder realizar una buena medición en cuanto a al primer punto (PMBOOK), y avances, por otro lado se puede comentar que lo del plan de comunicaciones quedo en el aire ya que ningún departamento lo contiene como tal solo uno y son puros comentarios sobre la comunicación establecida para la realización del proyecto, la mayoría de los objetivos principales y los de cada departamento son idóneos al igual que sus metas cuantitativas y sus indicadores para lograr los mismo, con todo esto se le invita a la empresa a hacer un exhaustivo análisis de sus departamentos y realizar una retroalimentación para lograr una excelencia en su proyecto y productos entregables.