

GOLONDRIN-BUS

8. Gestión de la Calidad



EQUIPO:

IGNACIO CALLE DEL CAMPO

JUAN DIEGO MONTIJANO LUNA

MARCO SPIAGGI

ELLEN VORSTENBOSCH



Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
8. GESTIÓN DE LA CALIDAD	3
8.1 POLÍTICA DE CALIDAD	3
8.3. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO	4
8.4. PLAN DE CONTROL DE CALIDAD	8

8. GESTIÓN DE LA CALIDAD

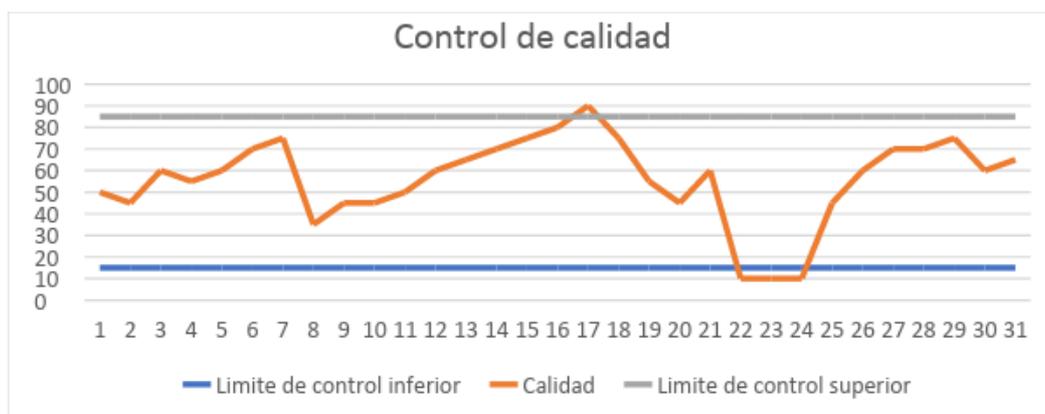
8.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Para conseguir el éxito del proyecto y obtener una mejora continua, se ha definido una política de calidad. La política de calidad, parte de la satisfacción del cliente, específicamente, por el valor de sentirse escuchado respecto de sus necesidades, expectativas, y el desempeño del equipo de proyecto para cumplir con el alcance, tiempo y coste (o cuando sea posible reducir tiempo y coste).

8.2. GESTIÓN Y MONITORIZACIÓN DE CALIDAD

El equipo de proyecto utilizará herramientas para obtener y, más importante, mantener un óptimo nivel de calidad:

- Benchmarking: el equipo del proyecto tendrá en cuenta los aspectos relevantes del ISO 10.006, el cual será usado como guía de buenas prácticas. Algunos ejemplos de aspectos relevantes son los siguientes:
 - o Procedimientos escritos para planificar, organizar, seguimiento y control de los aspectos de un proyecto.
 - o Proyecto definido en fases o procesos.
 - o Los requisitos del cliente están traducidos como tareas y actividades concretas y que entran en planificación.
- Autoevaluaciones: al final de cada día los miembros del equipo evalúan el nivel de calidad de las actividades que hayan llevado a cabo. Eso consiste en apuntar en una tabla una valoración de 0-100 incluyendo una breve explicación para conocer el motivo de esta puntuación. Mensualmente estos valores serán transformados en un diagrama de calidad y servirá como base del *feedback* con un supervisor u otro responsable. El diagrama tendrá la siguiente forma:



- Auditorías internas: se organizarán auditorías internas al 10% y 85% del avance del proyecto para controlar que cada proyecto, actividad y proceso queda registrado y documentado según las normas establecidas por la organización.
- Auditorías externas: anualmente una empresa externa será contratada para llevar a cabo una auditoría sobre una serie de proyectos de forma aleatoria con el objetivo de certificar que la organización trabaja de acuerdo a las diferentes normas internacionales ISO para conseguir la excelencia de la calidad de sus proyectos y servicios.
- Encuestas de satisfacción de clientes: anualmente los clientes serán invitados a responder anónimamente un cuestionario en que se les pregunta su nivel de satisfacción con los diferentes aspectos del servicio como la implicación, la fiabilidad, la motivación, el nivel de cumplimiento, etc. del equipo de proyecto.
- Sistemas de salud y seguridad: normas estabilizadas por la organización basadas en las del sector en que se llevará a cabo el proyecto en concreto.
- Diagrama de causa-raíz / detección Ishikawa: en la fase del cierre del proyecto, cada proceso o grupo de actividades, será analizado por el equipo del proyecto para obtener “lessons learned”, las cuales serán documentadas para futuros proyectos, con el objetivo de conseguir una mejora continua.
- Matriz descriptiva: matriz en la que se detallará por fase del proyecto las actividades a desarrollar, los roles (responsabilidades y competencias) y los criterios de aprobación y aceptación.

8.3. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Fase 1 – Recopilar requisitos legislativos

Descripción general:		
La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto.		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Abogado/a	Aprobar informe jurídico (hecho por la asesoría jurídica externalizada)	Responsable de obtención de toda la normativa aplicable
Administrativo/a	Soporte	Documentar y contactar asesorías jurídicas
Procedimientos de asegurar la calidad		
- El abogado comprueba el informe entregado ante un checklist con todos los requisitos jurídicos y legislativos predeterminados.		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
- Checklist con requisitos jurídicos y legislativos predeterminados con expertos y entidades públicas como Capitanía Marítima y ayuntamientos durante reuniones.		
Criterios de aceptación		
- Aprobación del informe jurídico y legislativo por parte de ATM.		

Fase 2 – Preacuerdo con proveedores

Descripción general:		
<p>La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto, teniendo en cuenta además los requisitos de los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio GolondrinBus es homologable con el servicio actual de ATM. - El servicio GolondrinBus es complementario al servicio actual de los proveedores, por tanto amplía su nicho de mercado sin perder los servicios que realizan actualmente. - El servicio GolondrinBus aumentará los beneficios de los proveedores con un 15% 		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Ingeniero/a	Encontrar proveedores	Seleccionar potenciales proveedores
Economista	Negociar preacuerdo con proveedores	Obtener mejor oferta/preacuerdo en términos de precio-calidad para el cliente ATM
Abogado/a	Redactar contrato de pre-acuerdo	Formalizar preacuerdo
Administrativo/a	Soporte	Documentar preacuerdo
Procedimientos para el cumplimiento de la calidad		
<p>Ante un checklist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ingeniero comprueba que los potenciales proveedores cumplen las normas técnicas. - El abogado comprueba que los potenciales proveedores cumplen las normas jurídicas y legislativas. 		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Checklist con requisitos técnicos predeterminados mediante reuniones con el cliente, los proveedores y otros expertos como Capitanía Marítima y ayuntamientos. - Auditoría en casa del posible proveedor. 		
Criterios de aceptación		
<ul style="list-style-type: none"> - Los proveedores y ATM firman el preacuerdo 		

Fase 3 – Certificación ATM

Descripción general:		
<p>La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio GolondrinBus es homologable con el servicio actual de ATM - El presupuesto inferior a 1 millón de euros con una desviación de +/- 5% 		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Ingeniero/a	Analizar requisitos técnicos de adaptación de barcos y puertos	Informe técnico incluyendo adaptación necesaria a barcos y puertos
Economista	Calcular total de inversión necesaria para ejecutar el	Informe económico para el cliente (ATM)

	servicio GolondrinBus	
Abogado/a	Informar sobre costes de permisos necesarios para el servicio GolondrinBus	Costes de permisos
Administrativo/a	Soporte	Documentar
Procedimientos para el cumplimiento de la calidad		
Ante un checklist: <ul style="list-style-type: none"> - El ingeniero comprueba los potenciales cambios técnicos en barcos y puertos necesarios por el servicio GolondrinBus; - El economista comprueba los costes de cada uno de los cambios necesarios en barcos y puertos, concluyendo el total de inversión necesaria. 		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Checklist con requisitos técnicos predeterminados con el cliente, los proveedores y otros expertos como Capitanía Marítima y ayuntamientos durante reuniones. - El total de la inversión necesaria no supera 1 millón de euros. 		
Criterios de aceptación		
<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del informe económico por parte del cliente ATM - Obtener la certificación del cliente ATM para que el diseño propuesto por el equipo técnico tenga conformidad. 		

Fase 4 – Marketing

Descripción general:		
La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Al menos 60% de los usuarios actuales de ATM conozcan el servicio GolondrinBus - Plan de marketing corresponde a la “marca” ATM. 		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Economista	Transmitir requerimientos y características de la marca ATM a empresa de marketing externalizada	Obtener mejor servicio en términos de precio-calidad de la empresa de marketing
Administrativo/a	Soporte	Encontrar potenciales empresas de marketing Redactar contrato con empresa de marketing
Procedimientos para el cumplimiento de la calidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones bisemanales con la empresa de marketing para seguir el progreso del plan de marketing y para intervenir si haga falta. 		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones mensuales con el cliente ATM para presentar las ideas del plan de marketing y recibir <i>feedback</i> para la empresa de marketing. 		
Criterios de aceptación		
<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la encuesta con los potenciales usuarios del servicio GolondrinBus y actuales usuarios de ATM. - Aprobación del plan de marketing por parte del cliente ATM 		

Fase 5 – Determinar servicio

Descripción general:		
<p>La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el servicio GolondrinBus sea homologable con el servicio de ATM <p>Otros requisitos para tener en cuenta vienen de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el ticket cuesta igual o menos que el servicio actual que emplea ATM - Que el servicio tarda igual o sea más rápido que el servicio actual que emplea ATM <p>los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio GolondrinBus es complementario al servicio actual de los proveedores - El servicio GolondrinBus aumentará los beneficios de los proveedores con un 15% <p>y los puertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que aumenta los beneficios de los puertos un 10% 		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Ingeniero/a	Diseñador técnico del servicio	Definir las rutas sobre plano, para indicar la localización de las paradas y en qué puertos se establecerán. Determinar los horarios del servicio.
Economista	Diseñador del plan comercial del servicio	Generar estudio de rentabilidad del servicio
Administrativo/a	Soporte	Crear informe con el precio de las tasas de cada puerto
Procedimientos para el cumplimiento de la calidad		
<p>Ante un checklist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ingeniero comprueba que el servicio GolondrinBus cumpla con todos los requisitos del ATM. - El ingeniero comprueba que el servicio GolondrinBus cumpla con todos los requisitos técnicos de los proveedores. - El economista comprueba que el plan comercial del servicio cumpla los requisitos económicos de los proveedores, los usuarios y puertos. 		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones mensuales con el cliente ATM para presentar las ideas del plan técnico del servicio como las rutas, las paradas y horarios, y obtener feedback sobre ello. - Reuniones mensuales con los proveedores para comprobar que el servicio GolondrinBus encaje en su servicio actual. 		
Criterios de aceptación		
<ul style="list-style-type: none"> - El diseño de rutas y horarios establecido satisfaga las necesidades de ATM. - El diseño de rutas y horarios establecido es compatible con los actuales servicios de los proveedores. - El precio del ticket para el servicio GolondrinBus no es más que 5% más caro que el ticket actual. - El plan comercial demuestra el aumento de 10% de beneficios para los puertos. 		

Fase 6 – Crear ficha técnica para barcos y puertos



Descripción general:		
La política de calidad consistirá en satisfacer los requisitos definidos y acordados en consenso con el cliente (ATM) al inicio del proyecto: <ul style="list-style-type: none">- Que el servicio GolondrinBus sea homologable con el servicio de ATM Otros requisitos para tener en cuenta vienen de los ayuntamientos y los puertos, respectivamente: <ul style="list-style-type: none">- Que sea legal- Que sea sostenible- Que sea seguro- Que aumenta en un 30% la concurrencia al puerto		
Nombre del recurso	Roles	Responsabilidades
Ingeniero/a	Diseñador técnico del servicio	Crear ficha técnica para adaptación de barcos y puertos
Administrativo/a	Soporte	Recopilar datos técnicos de barcos y puertos
Procedimientos para el cumplimiento de la calidad		
<ul style="list-style-type: none">- Reuniones mensuales con el cliente ATM para presentar las ideas del plan técnico del servicio como las adaptaciones necesarias en barcos y puertos- Reunión con el ayuntamiento para comprobar que el servicio GolondrinBus cumple con todas las normas establecidas por el ayuntamiento.- Reuniones con los puertos para presentar ideas de aumento de concurrencia a los puertos.		
Procedimientos y herramientas de control de calidad		
Ante un checklist: <ul style="list-style-type: none">- El ingeniero comprueba que el servicio GolondrinBus cumpla con todos los requisitos del ATM, los ayuntamientos y los puertos.		
Criterios de aceptación		
<ul style="list-style-type: none">- El diseño de rutas y horarios establecido satisfaga las necesidades de ATM.- El diseño de rutas y horarios establecido es compatible con los actuales servicios de los proveedores.		

8.4. PLAN DE CONTROL DE CALIDAD

Para asegurar la calidad, las actas de las reuniones con los interesados como el cliente, los proveedores, los puertos, los ayuntamientos, la consultoría jurídica y la empresa de marketing seguirán una plantilla predeterminada con un apartado para la recopilación de requisitos. Para su constancia, las plantillas de requisitos serán enviados a los miembros del proyecto y documentados por el/la administrativo/a.

A continuación, unas de las plantillas diseñadas para monitorizar y asegurar la calidad en cada fase del proyecto. Cada fase tendrá su propia plantilla, según las necesidades del control de calidad.



Fase 1 – Recopilar requisitos legislativos

Control de calidad – Fase 1 recopilar requisitos legislativos		
Numero requisito	Titulo requisito	Normativa relacionada

Fase 2 – Preacuerdo con proveedores

Control de calidad		
Proveedor	Titulo requisito	Normativa relacionada

Aparte de las plantillas para recopilar los requisitos y monitorizar el control de calidad se diseñara para cada fase un *Flow chart* para valorar cómo afecta en el resto de procesos en curso, en caso que unos de los interesados pidiera un cambio de horarios del servicio GolondrinBus:

