# PLAN DE CALIDAD ISO (9001:2015)



**Jean Carlo Guzmán, Daniel Becerra, Juan Cárdenas A.**

**Tecnología de Desarrollo de Software**

**Bogotá D.C Universidad San Buenaventura de Bogotá**

# Tabla de contenido

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

# PLAN DE CALIDAD ISO (9001:2015)

## 1. Objeto y campo de aplicación

* Un FreeLancer es una persona que presta sus servicios a terceros, y suele trabajar por proyectos o tareas específicas para otras empresas o usuarios; para las personas (especialmente ingenieros o tecnólogos) es más una oportunidad de trabajo, por lo cual se vería reflejada como una necesidad fundamental hacia nuestro proyecto.
* Nuestra página web usara y constara de una serie de aplicaciones las cuales tendrán ciertas funciones dentro de esta. Primeramente, usaremos aplicaciones diferentes para darle un servidor local a la página web, y otros diferentes lenguajes de programación para la creación de la página web y su estilo.
* Nuestra página web ofrecerá a las personas trabajar de manera virtual en proyectos (principalmente sobre videojuegos), en donde se crearán ofertas de trabajo con un objetivo en donde lo especifique el usuario, donde constara de una función (chat) por la cual se comunicarán las personas interesadas con el ofertante y así llegar a un acuerdo y satisfacer ambas partes (ofertante y usuario).

## 2. Referencias normativas (De las ISO)

**-ISO 9000:** Comprende un conjunto de normas que se enfocan principalmente en

el control de calidad y la buena gestión que establece la Organización Internacional de Normalización, estas pueden ser utilizadas en actividades enfocadas a la producción de bienes y servicios, esta se enfoca en cómo se organizan los diferentes estándares de calidad, los tiempos de espera y niveles de servicio.

**-ISO 9001:** Esta normativa se enfoca en los sistemas de Gestión de calidad de organizaciones tanto públicas como privadas, independientemente de su tamaño, esta prioriza la calidad de los productos y servicios, contar con esta ISO brinda una venta competitiva para las organizaciones.

**-ISO 25000:** Más conocida como SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) Es una agrupación de normas que tiene como objetivo principal crear un marco de trabajo para evaluar la calidad del producto Software, es decir, las publicaciones pasarán por un filtro, así buscar coherencia en la oferta.

**-ISO 27701:** Esta se enfoca en la privacidad de información de información teniendo como función principal es el manejo y gestión de Datos personales y privacidad de la información (SGDPPI) existente teniendo presente el objetivo de mantener, mejorar e implementar continuamente un sistema de Gestión de información de privacidad.

##  3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones que deseamos para nuestra página se basarán en “Roles” los cuales los usuarios elegirán, claro serán específicos y cumplirán su labor, en este caso, serán:

* **Usuario:** El usuario al momento de registrarse en la página web, podrá elegir si ser oferente o desarrollador, dependa de lo que elija sus funciones será diferentes.

* **Oferente:** El Oferente será aquel que puede ofrecer trabajo, pedir ayuda a algún desarrollador y elegir las condiciones del trabajo, el usuario publicará su necesidad junto a una descripción, un lenguaje especifico e incluso la cantidad a pagar. El usuario podrá poner filtro de edad si así lo requiere.

* **Desarrollador:** El desarrollador podrá ver ofertas, así como aceptar e incluso contactar al oferente para negocio de este. El desarrollador podrá especificar que lenguaje de programación y que se especialista, como poner una descripción breve de sí mismo.

**4.1 Comprensión de la organización y contexto**

**• Análisis de factores externos (AO)**

**• Políticos:**

Los factores políticos pueden incluir cambios en las políticas gubernamentales que afecten el mercado de freelancers o el sector digital, como leyes de protección de datos o impuestos a servicios digitales. También pueden incluir cambios en las políticas laborales que afecten a los profesionales freelance, como regulaciones de protección social o derechos laborales.

**• Ambientales:**

**• Sociales:**

Los factores sociales pueden incluir cambios en las preferencias y tendencias del mercado, como las preferencias por ciertos estilos de diseño web o la demanda creciente por servicios de marketing digital. También pueden incluir cambios en la demografía del mercado, como el aumento de la demanda por servicios para empresas en línea.

**• Tecnológicos:**

Los factores tecnológicos pueden incluir cambios en la tecnología disponible para crear y gestionar páginas web, como la aparición de nuevas plataformas o herramientas de diseño, o cambios en las tendencias tecnológicas que afecten a la demanda de servicios digitales.

**• Económicos:**

Los factores económicos pueden incluir cambios en la economía global o local que afecten a la demanda y oferta de servicios digitales, como recesiones económicas o la aparición de nuevas oportunidades de mercado.

**• Legales:**

Los factores legales pueden incluir cambios en las leyes y regulaciones que afecten a la operación de páginas web freelance, como, por ejemplo, las leyes de protección de datos, la propiedad intelectual y las regulaciones de privacidad, entre otras.

**• Análisis de factores internos (FD)**

**• Mano de obra**

**• Máquinas/equipos**

**• Método de trabajo**

**• Materias primas/insumos**

**• Mediciones**

**4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Si no se cumplen sus necesidades y expectativas representa un riesgo.

 Los requisitos que se deben cumplir son:

* Tiempos de entrega:

El tiempo de entrega es el que transcurre desde la aparición de un pedido hasta su entrega final.

* Disponibilidad:

Es la capacidad de un elemento (trabajador) de encontrarse en un estado para desarrollar una función requerida bajo unas condiciones determinadas en un instante dado, asumiendo que se proveen los recursos externos requeridos.

* Precios
* Pago a tiempo
* Requisitos claros
* Garantías
* Permisos especiales

**Ejemplo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parte interesada | Necesidad | Expectativa  | Método de control |
| Cliente 1. | Que se entregue en 5 días.Buena calidad del producto (Funcional y fácil de implementar).Garantía de un año. | Recibir en 5 días.Cumplir con los requerimientos del producto.Garantía ≥ a un año. | Revisión semanal. |

 **4.3 Determinación del alcance**

* **Actividades:**

Las actividades pueden incluir la creación y diseño de la página web, la elaboración de contenidos, la gestión de redes sociales y la optimización de motores de búsqueda (SEO), entre otras. También es importante considerar las actividades de marketing y ventas para promocionar la página y atraer clientes potenciales. Por último añadir las actividades del (EDT), ya que también hacen parte de estas.

* **Productos y servicios:**

Los productos y servicios pueden incluir servicios de diseño y desarrollo web, redacción de contenidos, edición y corrección de textos, gestión de redes sociales, servicios de SEO, servicios de marketing digital, entre otros.

* **Usos:**

Los usos de la página de freelance pueden incluir la promoción de productos y servicios de clientes, la generación de tráfico y conversiones en el sitio web, la mejora de la visibilidad en motores de búsqueda y la creación de una marca personal como profesional freelance. También es importante considerar los posibles usos de la página por parte de los usuarios finales, como la búsqueda de información o la compra de productos o servicios.

**4.4 Procesos**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

1. Planificación: este proceso implica establecer los objetivos de calidad y planificar cómo se van a cumplir. Se establecen metas y objetivos medibles, y se elaboran planes de acción para alcanzarlos.
2. Control de documentos: este proceso implica controlar la documentación de la organización, asegurando que esté actualizada y disponible para las personas que la necesiten.
3. Control de procesos: este proceso implica monitorear y controlar los procesos de la organización para asegurarse de que cumplan con los requisitos de calidad establecidos.
4. Control de proveedores: este proceso implica evaluar y seleccionar proveedores que cumplan con los requisitos de calidad de la organización, y monitorear su desempeño para asegurarse de que sigan cumpliendo con esos requisitos.
5. Evaluación de la satisfacción del cliente: este proceso implica medir y evaluar la satisfacción del cliente con los productos y servicios de la organización, y utilizar esa información para mejorar continuamente.
6. Mejora continua: este proceso implica identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad y en los procesos de la organización en general, y tomar medidas para implementar esas mejoras.

**Ejemplos:**

* ¿Qué tipo de café?, expresso, latte, moca, etc.
* Cantidad: Qué tanto café
* Azúcar, ¿qué tan dulce?
* Dinero, cuesta 2 dólares



<https://www.ingenioempresa.com/wp-content/uploads/2017/05/Entradas-proceso-y-salidas-ISO-9001.png.webp>

**6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Riesgo | Causa del riesgo | Probabilidad | Impacto | Valoración | Acción a tomar |
| Promoción | No promocionar bien el producto causará que no sea conocido y la plataforma no logre el objetivo.  | 2 (posible) | 2 (Moderado) | Medio | Recurrir a plataformas de noticias, anuncios y demás plataformas para conseguir usuario |
| Mala experiencia | Tener una mala optimización en la plataforma, y causará incomodidad al usuario. | 1 (raro) | 1 (menor) | Bajo | Tener siempre en cuenta la optimización de la plataforma y visuales agradables. |
| Tiempo de espera | Esperar mucho por una respuesta puede ser contra producente al momento de trabajar en la plataforma. | 2 (posible) | 3 (Mayor) | Alto | Promocionar los anuncios de lo requerido y priorizar aquellos que lleven más tiempo.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Impacto/Probabilidad | 1 (menor) | 2 (moderado) | 3 (mayor) |
| 1 (raro) | Bajo | Bajo | Medio |
| 2 (posible) | Bajo | Medio | Alto |
| 3 (seguro) | Medio | Alto | Alto |

**6.2 Objetivos de calidad**

El plan de calidad que deseamos implementar será:

* Verificar que la información sea coherente a lo que se pide.
* Que todos los parámetros sean seleccionados correctamente.
* Que no requiera mucho tiempo de desarrollo, esto con el fin de que el trabajo sea el más rápido y óptimo.

**6.3 Objetivos de calidad**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción del cambio | Tipo de cambio-Planificado-Imprevisto | Objetivo del cambio | Consecuencias –Reales-Potenciales | Fecha del cambio | Recursos |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |