



Proyecto de Fin de Carrera

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 90003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar
Tutor: Dr. Jesús Portillo García-Pintos

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

Contenido

HISTORIAL DE CAMBIOS	7
1 (RQ) Control de Requisitos del Cliente	8
1.1 Objeto y Alcance	8
1.2 Documentación de Referencia	9
1.3 Desarrollo	11
1.3.1 Oportunidad de Negocio	11
1.3.2 Análisis de Requisitos	11
1.3.3 Revisión de requisitos/ Elaboración presupuesto	11
1.3.4 Análisis en detalle requisitos con el cliente/Puesta en Marcha	12
1.3.5 Revisión Requisitos	12
1.4 Responsabilidades	13
1.5 Registros	13
HISTORIAL DE CAMBIOS	16
2 Control de Documentos y Versiones	17
2.1 Objeto y Alcance	17
2.2 Documentación de Referencia	18
2.3 Desarrollo	18
2.3.1 Control de Documentos	18
2.3.2 Control de Versiones	22
2.4 Responsabilidades	23
2.5 Registros	24
HISTORIAL DE CAMBIOS	26
3 Planificación de Productos /Proyectos	27
3.1 Objeto y Alcance	27
3.2 Documentación de Referencia	28

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

3.3	Desarrollo.....	28
3.3.1	Actividades de inicio de PROYECTO/PRODUCTO	28
3.3.2	Actividades de Seguimiento y Control.	30
3.3.3	Actividades de Finalización del Proyecto/Producto.....	32
3.4	Responsabilidades.....	33
3.5	Registros.....	34
	HISTORIAL DE CAMBIOS	36
4	Instalación y Provisión.....	37
4.1	Objeto y Alcance	37
4.2	Documentación de Referencia.....	42
4.3	Desarrollo.....	42
4.3.1	Actividades de Orden de Petición	42
4.3.2	Actividades para el plan de Implantación.	43
4.3.3	Actividades de Formación.	44
4.3.4	Actividades para la incorporación del sistema en el entorno y carga de datos..	45
4.3.5	Actividades para las pruebas de implantación.....	46
4.3.6	Actividades para la preparación del mantenimiento.....	47
4.3.7	Actividades para la aprobación del sistema.....	48
4.4	Responsabilidades.....	48
4.5	Registros.....	49
	HISTORIAL DE CAMBIOS	51
5	Control del producto no Conforme-Acción Correctiva y Preventiva	52
5.1	Objeto y Alcance	52
5.2	Documentación de Referencia.....	55
5.3	Desarrollo.....	55
5.3.1	Actividades de Registro de la Petición	55
5.3.2	Actividades para el análisis de la petición.....	57
5.3.3	Actividad para la preparación de la implementación de la modificación.....	58
5.3.4	Actividad de Seguimiento y evaluación de los cambios hasta la aceptación.....	60
5.3.5	Acciones preventivas y Plan de Pruebas	61

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

5.3.6	Acciones de seguimiento y medición de los procesos	62
5.4	Responsabilidades.....	65
5.5	Registros.....	66
	HISTORIAL DE CAMBIOS	68
6	Compras	69
6.1	Objeto y Alcance	69
6.2	Documentación de Referencia.....	71
6.3	Desarrollo.....	71
6.3.1	Evaluación de Proveedores	71
6.3.2	Evaluación de producto.....	72
6.3.3	Petición y Orden de Compra	72
6.4	Responsabilidades.....	73
6.5	Registros.....	74
	HISTORIAL DE CAMBIOS	76
7	Auditorías	77
7.1	Objeto y Alcance	77
7.2	Documentación de Referencia.....	79
7.3	Desarrollo.....	79
7.3.1	Planificación de la Auditoría.....	79
7.3.2	Ejecución de la Auditoría.....	80
7.3.3	Informe de la auditoría.....	82
7.3.4	Seguimiento Auditorías	83
7.4	Responsabilidades.....	83
7.5	Registros.....	84
	HISTORIAL DE CAMBIOS	86
8	Evaluación Satisfacción del Cliente	87
8.1	Objeto y Alcance	87
8.2	Documentación de Referencia.....	87
8.3	Desarrollo.....	88
8.3.1	Planificación	88

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9003:2004 en una Empresa de Desarrollo Software

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

8.3.2	Ejecución.	88
8.3.3	Análisis y Planificación de acciones correctivas	89
8.3.4	Comunicación de los resultados e implantación de acciones correctivas	89
8.3.5	Seguimiento.	89
8.4	Responsabilidades.....	90
8.5	Registros.....	90