

Proyecto de Fin de Carrera

# (RQ)Control Requisitos Clientes Procedimientos

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

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

## HISTORIAL DE CAMBIOS

| Fecha<br>modificación | Cambios | Responsable | Nomenclatura |
|-----------------------|---------|-------------|--------------|
|                       |         |             |              |
|                       |         |             |              |
|                       |         |             |              |
|                       |         |             |              |
|                       |         |             |              |
|                       |         |             |              |

## 1 (RQ) Control de Requisitos del Cliente

### 1.1 Objeto y Alcance

El alcance del presente apartado se extiende a la totalidad de los contratos suscritos por la empresa y comprende desde el momento de la recogida de los requisitos del cliente, hasta la entrega total de los servicios incluidos en el contrato.

El objeto de la Revisión de requisitos del producto es asegurar que la empresa controla la calidad de los contratos que se establecen con sus clientes en lo referente a los siguientes puntos:

- a) Definición y documentación adecuada de todos los requisitos.
- b) Resolución de cualquier diferencia que se presente entre los requisitos del contrato y los de la oferta.
- c) Revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe de realizarse antes de que se comprometa a proporcionar un producto al cliente.
- d) Mantener la trazabilidad de los requisitos del producto.
- e) La empresa tiene la capacidad suficiente para cumplir los requisitos del contrato con el cliente.

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

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

---

## 1.2 Documentación de Referencia.

- ISO 9001:2000
- CMMI v1.2. Disponible en la siguiente dirección:  
<http://www.sei.cmu.edu/cmmi/models/>
- Análisis requerimientos Normas ISO/CMMI.
- Manual de Calidad de IT.

### Mapa de procesos: Gestión de Requisitos

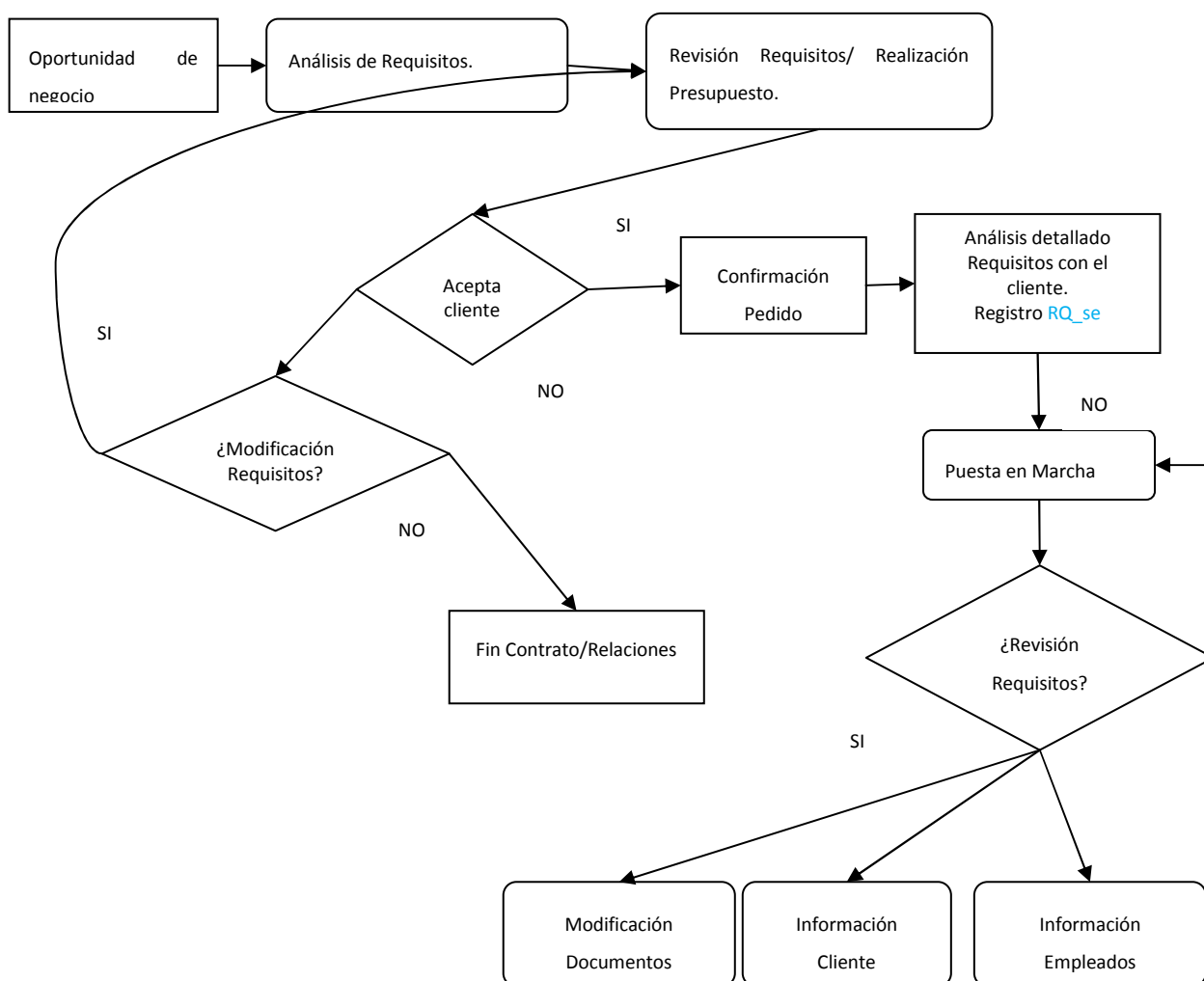


Ilustración 1. Mapa de proceso

### 1.3 Desarrollo.

IT define los pasos a seguir desde la detección de una oportunidad de negocio, hasta la puesta en marcha del proyecto solicitado por el cliente. De forma genérica, a continuación se expone un diagrama de procesos para que el procedimiento resulte más claro y una explicación de los pasos más relevantes del procedimiento.

#### 1.3.1 Oportunidad de Negocio

El procedimiento de Gestión de Requisitos empieza aquí, desde que el departamento de Marketing o el departamento Comercial detectan un futuro cliente potencial: toma del contacto, interés del propio cliente.

IT S.L tiene actualizada la lista de contactos de los clientes susceptibles de incorporar sus servicios. Siendo el departamento de Marketing el encargado de ello.

#### 1.3.2 Análisis de Requisitos.

El siguiente paso, después del primer contacto con el Cliente. es la toma de sus necesidades y exigencias.

Estos requisitos son recogidas por el departamento Comercial/Ventas en el registro **REG.RQ.req.ProyectoXXX** bien tras una reunión previa, bien tras un contacto telefónico o bien tras una comunicación electrónica a través de emails.

#### 1.3.3 Revisión de requisitos/ Elaboración presupuesto.

Después de la recogida de los requisitos del cliente y tras el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto, el departamento Comercial/Ventas procederá a realizar un informe, **RQ\_Propuesta-XXX**, en el que se detallarán la metodología a seguir, las necesidades a satisfacer del cliente ,el alcance del proyecto, plazos en la realización y la oferta económica, en ella también se describirá, resumidamente, los

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

## Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

---

proyectos más relevantes que ha llevado a cabo IT durante los últimos 3 años, además se realizará una pequeña presentación de la empresa al principio del documento.

Este Documento se le entregará al Cliente para su revisión y para dar su conformidad con las especificaciones establecidas. Si no fuera así se procedería a una revisión del mismo para lograr un entendimiento entre las dos partes. Si no se consiguiese, se desearía la propuesta.

### 1.3.4 Análisis en detalle requisitos con el cliente/Puesta en Marcha.

Ya una vez confirmado la realización del proyecto, el Jefe de Proyecto se procedería a realizar el Manual de Diseño del proyecto partiendo del Informe **RG.RQ\_Propuesta-XXX** y de las conclusiones que se saquen tras una nueva reunión con el cliente, ya sí, esta reunión tendrá un perfil más técnico que las anteriores y se centrará en la descripción, con mayor profundidad, de los requisitos del diseño.

Al mismo tiempo, el jefe de Proyecto, creará un nuevo registro, **RG.RQ.seg.ProyectoXXX**, que servirá como herramienta de seguimiento de la realización de los distintos requisitos exigidos en el Manual de Diseño ,tanto para el departamento de desarrollo como para él mismo, es decir, será un resumen del Manual de diseño definido como una lista de requerimientos.

### 1.3.5 Revisión Requisitos.

Una vez empezado el desarrollo del proyecto, puede ser que las especificaciones acordadas con el cliente se modifiquen, debido por problemas técnicos, mejora en el diseño, otras sugerencias del cliente o por otras razones. Si se produce este hecho se notificará los cambios al cliente, además se realizarán los cambios oportunos en el **Manual de Diseño** y **RG.RQ.req.ProyectoXXX**, haciéndolo saber al departamento de Desarrollo

### 1.4 Responsabilidades

#### Jefe Proyecto:

- Realización Manual de Diseño, tras una reunión con el cliente. Este Manual se entregará al departamento de desarrollo.
- Creación registro **RG.RQ.req.ProyectoXXX**.
- Supervisión de los posibles cambios de los requisitos, y modificación de los documentos susceptibles a cambio.

#### Departamento Comercial/Ventas:

- Recogida requisitos clientes. **RG.RQ.req.ProyectoXXX**.
- Realización propuesta al cliente. **RQ\_PropuestaXXX**

#### Departamento Desarrollo:

- Seguimiento Manual de Diseño.
- Seguimiento Manual de Diseño.
- Notificar al Jefe de Proyecto de los posibles cambios a realizar en el proyecto.

### 1.5 Registros

- **Propuesta Funcional. RG.RQ\_Propuesta.ProyectoXX**
- **Manual de Diseño.** En este Manual se describe en profundidad las características y las funcionalidades del proyecto/producto
- **Registro seguimiento requisitos proyecto.** Este registro recoge los requisitos a cumplir en el desarrollo del proyecto **RG.RQ.seg.ProyectoXXX**
- **Registro para la recogida** de necesidades en los primeros contactos con el cliente. **RG.RQ.req.ProyectoXXX**

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

Procedimientos

Jorge Rodríguez Martínez-Zaldívar

---

- Registro seguimiento de Requisitos Producto. **RG.RQ.HS.ProductoXXX**