

Evaluación Unidad 2: capítulos 6 - 10

Caso de estudio:

La empresa ficticia "TecnoSoft Solutions" se dedica al desarrollo de software para la gestión empresarial. Recientemente, la dirección ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en ISO 9001:2015. Aunque la empresa ya cuenta con procesos internos definidos, estos no están alineados con un enfoque sistemático de calidad. Además, la empresa tiene los siguientes desafíos:

1. **Planificación insuficiente:** No existe un plan formal para abordar los riesgos y oportunidades en los proyectos.
2. **Gestión de recursos limitada:** El equipo carece de capacitación específica sobre calidad y algunos recursos son obsoletos.
3. **Deficiencias operativas:** La empresa no tiene un control claro sobre la comunicación con clientes durante el desarrollo de proyectos.
4. **Evaluación limitada:** No se realizan auditorías internas ni revisiones periódicas de los procesos.
5. **Mejora limitada:** La gestión no documenta las lecciones aprendidas ni fomenta la mejora continua.

Preguntas de análisis:

1. **Capítulo 6: Planificación**
 - a) Identifica los riesgos y oportunidades principales para "TecnoSoft Solutions" y plantea acciones para abordarlos.
 - b) Diseña un objetivo de calidad SMART que pueda contribuir a mejorar la gestión de proyectos de la empresa.
2. **Capítulo 7: Soporte**
 - a) Propón un plan de capacitación para el personal basado en las necesidades descritas.
 - b) Sugiere medidas para garantizar la adecuada gestión de los recursos obsoletos mencionados.
3. **Capítulo 8: Operación**
 - a) Describe cómo se podría establecer un procedimiento para mejorar la comunicación con los clientes durante los proyectos.

- b) Define qué elementos deben incluirse en el control de las actividades operativas para garantizar la calidad del software desarrollado.

4. **Capítulo 9: Evaluación del desempeño**

- a) Diseña un plan básico para implementar auditorías internas en la empresa, incluyendo los pasos y responsabilidades.
- b) Explica cómo la dirección podría establecer indicadores clave para evaluar el desempeño de los procesos.

5. **Capítulo 10: Mejora**

- a) Proporciona ejemplos de cómo se podrían documentar las lecciones aprendidas en cada proyecto.
- b) Sugiere un enfoque (estrategias) para promover la mejora continua en la organización.