

Proyecto Final
EOI. Escuela de Negocios



INDICADORES DE CALIDAD

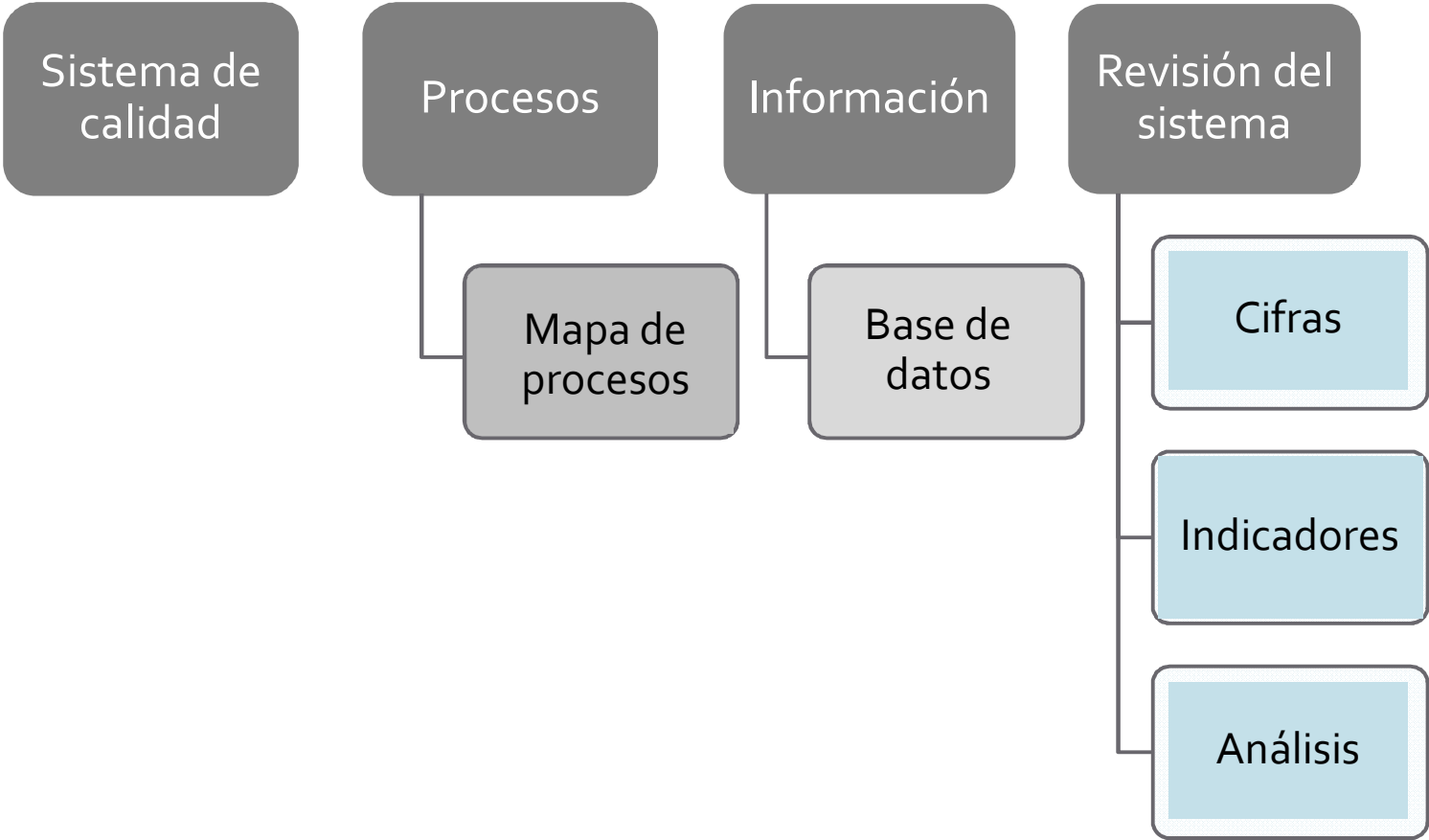
INDICADORES DE CALIDAD

Alejandro Martínez
Carolina Troitiño
Sara Diago

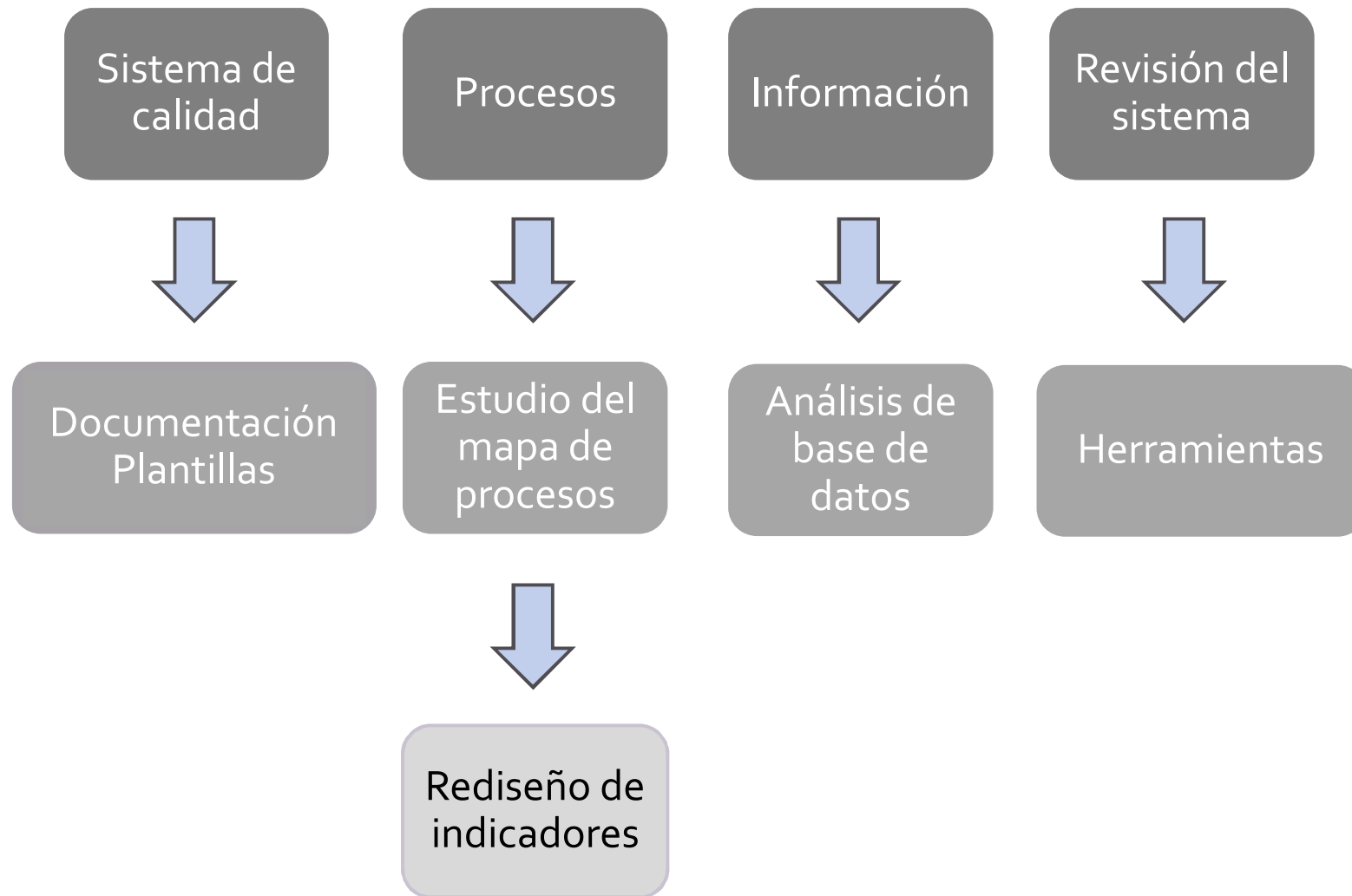
Agenda

1. Presentación de la empresa
2. Situación de partida
3. Desarrollo del proyecto
4. Objetivo del proyecto
5. Propuesta de nuevos indicadores
6. Aplicación en Excel
7. Indicadores de calidad
8. Ficha de indicadores

Situación de partida



Desarrollo del proyecto

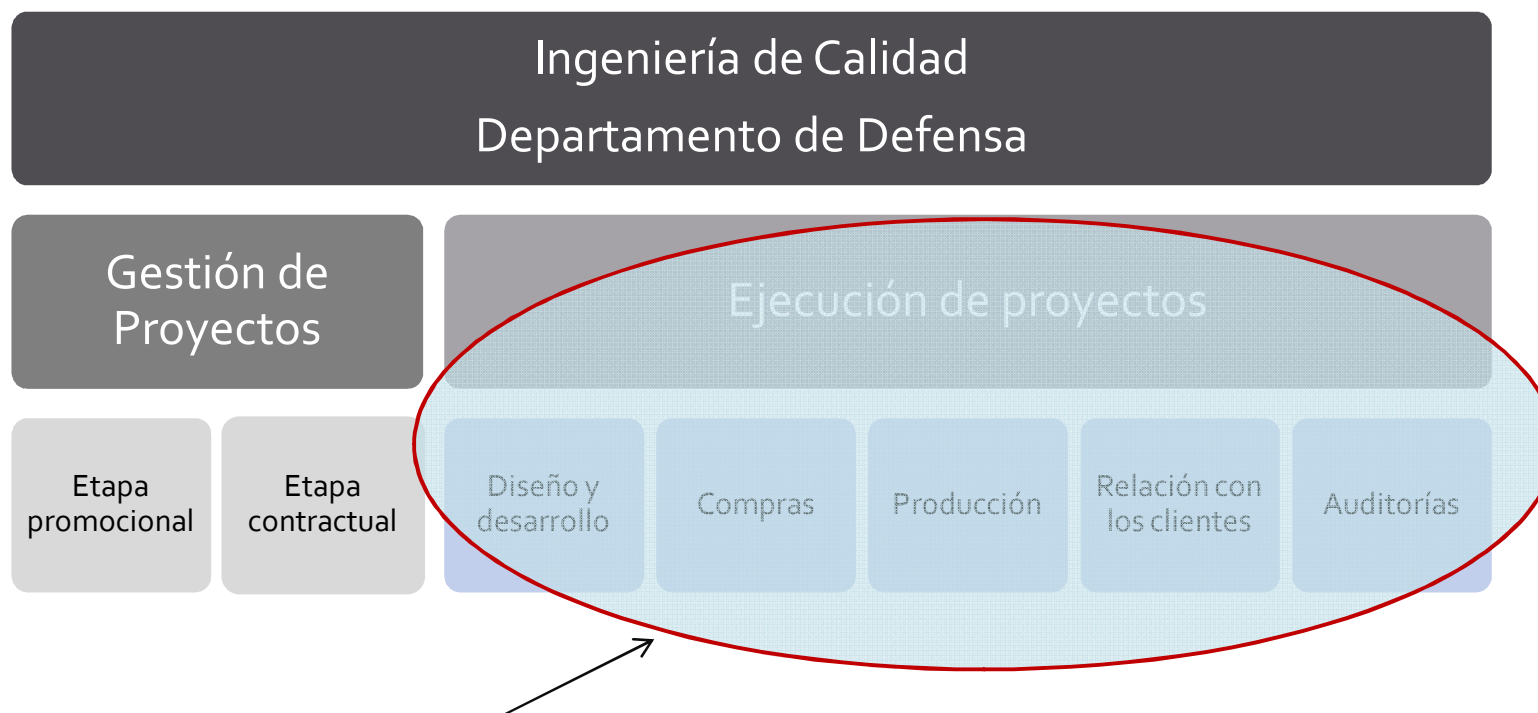


Objetivo del proyecto



Propuesta de nuevos indicadores

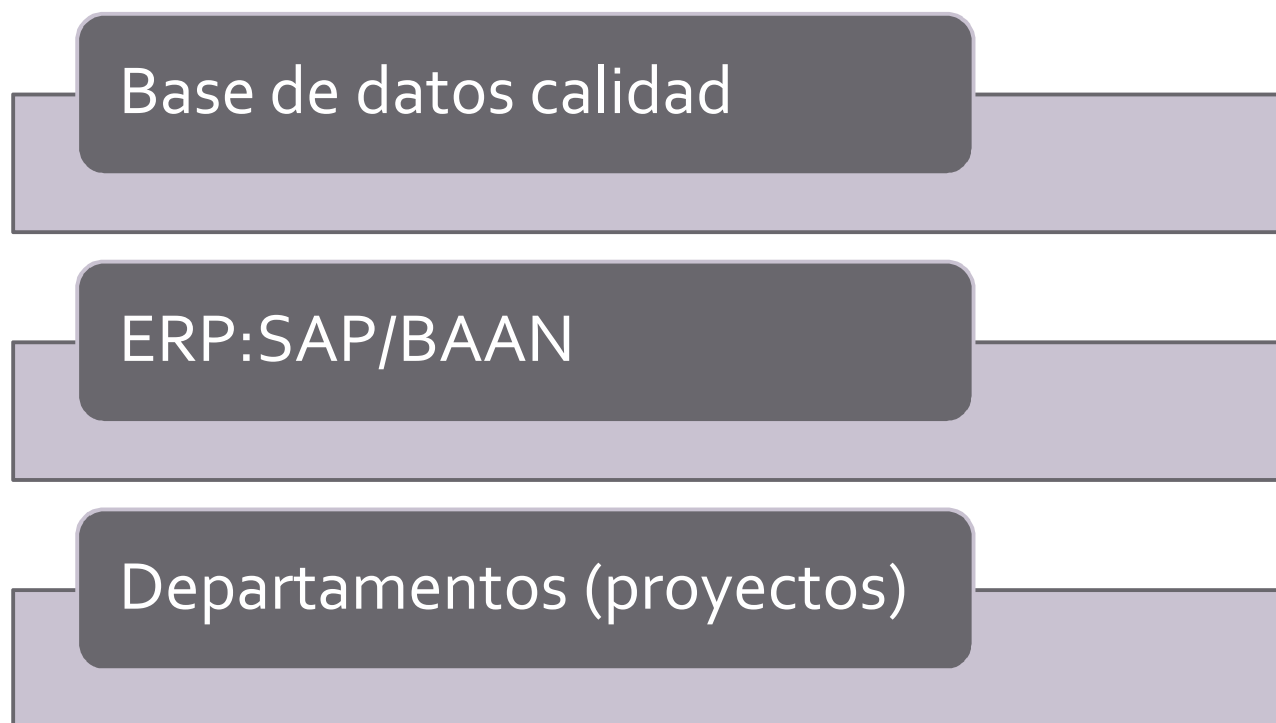
1.- Mapa de procesos



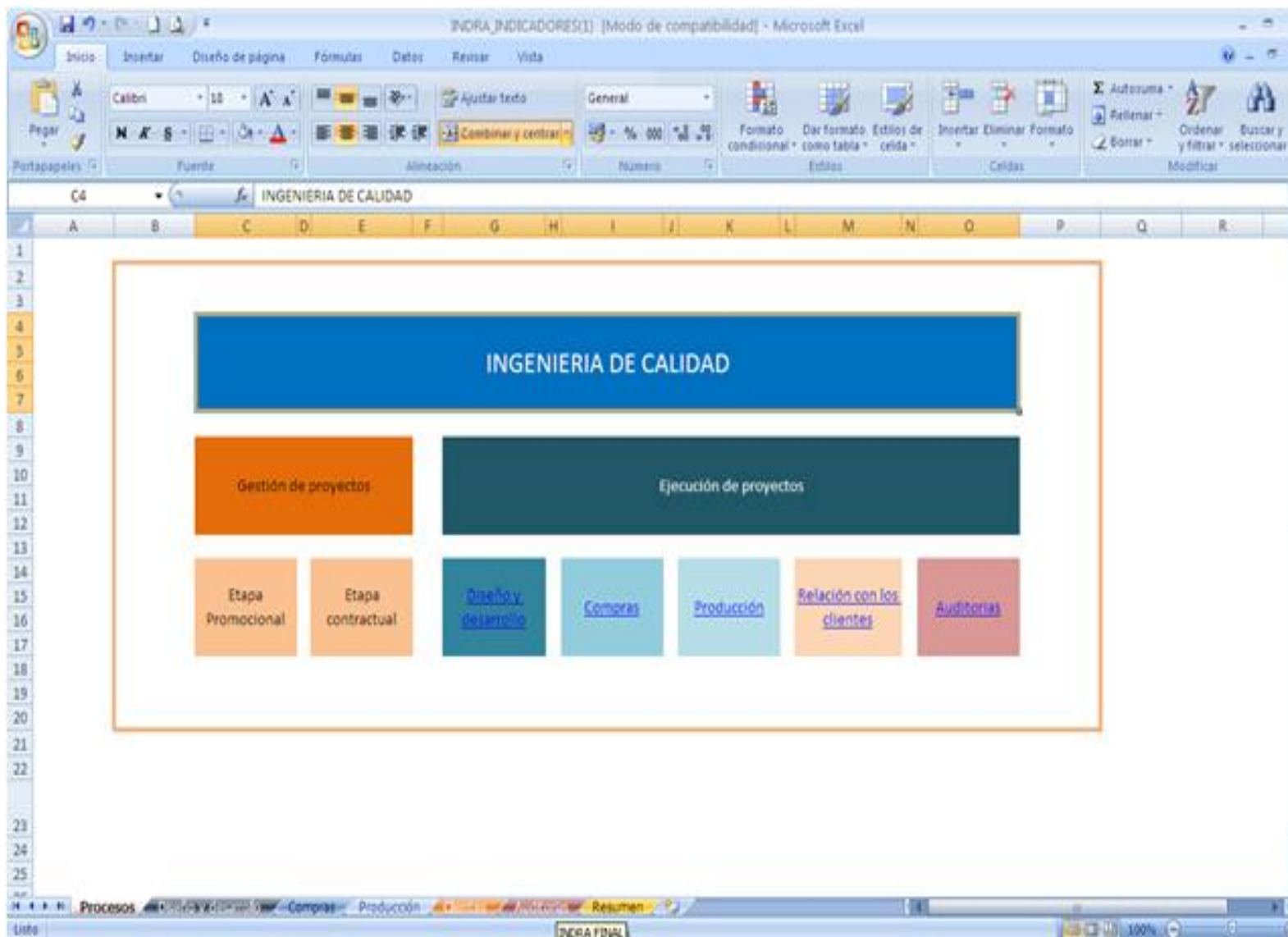
Subprocesos afectados

Propuesta de nuevos indicadores

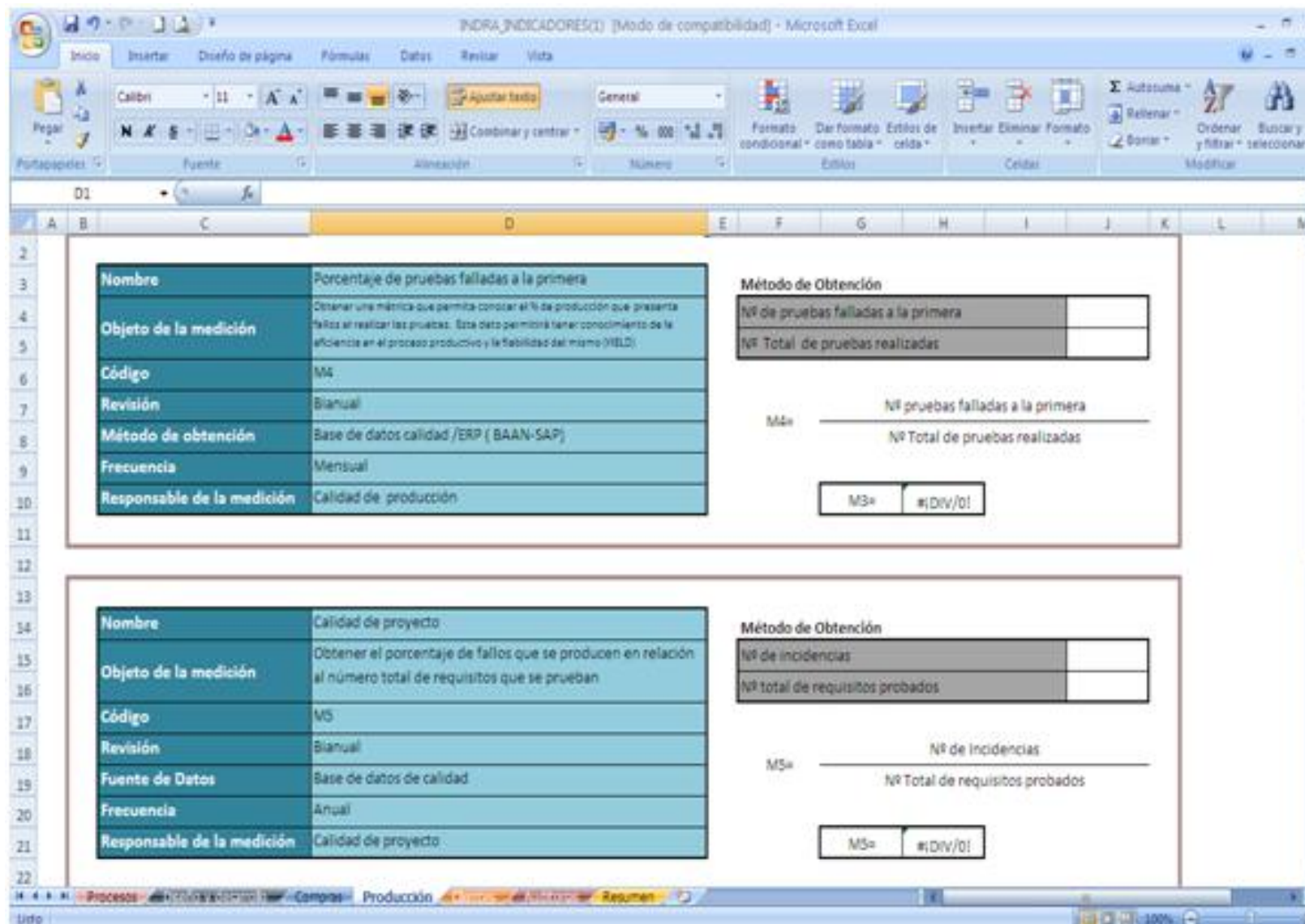
2.- Base de datos e información disponible



Aplicación en Excel



Aplicación en Excel



The screenshot shows an Excel spreadsheet with two quality indicators defined in a structured format. Each indicator includes a table of attributes and a formula for its calculation.

Indicator M4: Porcentaje de pruebas falladas a la primera

Nombre	Porcentaje de pruebas falladas a la primera
Objeto de la medición	Obtener una métrica que permita constatar el % de producción que presenta fallos al realizar las pruebas. Este dato permitirá tener conocimiento de la eficiencia en el proceso productivo y la fiabilidad del mismo (YIELD).
Código	M4
Revisión	Bianual
Método de obtención	Base de datos calidad /ERP (BAAN-SAP)
Frecuencia	Mensual
Responsable de la medición	Calidad de producción

Método de Obtención:

Nº de pruebas falladas a la primera	
Nº Total de pruebas realizadas	

$$M4 = \frac{\text{Nº de pruebas falladas a la primera}}{\text{Nº Total de pruebas realizadas}}$$

Result: M4 = #DIV/0!

Indicator M5: Calidad de proyecto

Nombre	Calidad de proyecto
Objeto de la medición	Obtener el porcentaje de fallos que se producen en relación al número total de requisitos que se prueban
Código	M5
Revisión	Bianual
Fuente de Datos	Base de datos de calidad
Frecuencia	Anual
Responsable de la medición	Calidad de proyecto

Método de Obtención:

Nº de incidencias	
Nº total de requisitos probados	

$$M5 = \frac{\text{Nº de incidencias}}{\text{Nº Total de requisitos probados}}$$

Result: M5 = #DIV/0!

Indicadores de Calidad


Características

- Representativos
- Comprensibles
- Fáciles de obtener
- Medibles
- Cuantificables
- Útiles


Resultados

- Planificar
- Identificar oportunidades de mejora
- Analizar y explicar hechos


Ficha de Indicadores

	INDICADOR DE CALIDAD		CÓDIGO M-XX
	NOMBRE	Título del indicador	EDICIÓN Fecha
OBJETO	Definición del indicador		
MÉTODO DE OBTENCIÓN	Descripción		
UNIDAD DE MEDIDA	Unidad de medida del indicador		
FRECUENCIA	Frecuencia de la medición		
TOMA DE DATOS	RESPONSABLE	Nombre o cargo	
	FUENTE DATOS	Descripción	
OBSERVACIONES	Comentarios		
REVISADO: Firma del responsable	APROBADO: Firma del responsable		

Ficha de Indicadores

	INDICADOR DE CALIDAD		CÓDIGO M7
	NOMBRE	Resolución de quejas en el tiempo establecido	EDICIÓN 01/07/09
OBJETO	Conocer el grado de eficiencia en la resolución de las quejas de los clientes por parte de la organización		
MÉTODO DE OBTENCIÓN	Nº de quejas planteadas/Nº de quejas resueltas en el tiempo establecido		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
FRECUENCIA	Frecuencia de la medición		
TOMA DE DATOS	RESPONSABLE	Calidad de proyecto	
	FUENTE DATOS	Base de datos calidad	
OBSERVACIONES	La próxima revisión del indicador se realizará en junio de 2011		
REVISADO: Firma del responsable	APROBADO: Firma del responsable		

Ficha de Indicadores

	INDICADOR DE CALIDAD		CÓDIGO Mg
	NOMBRE	Incidencias en pruebas de aceptación con el cliente	Edición 01/07/09
OBJETO	Conocer el porcentaje de fallos que se producen en la prueba realizada con el cliente, habiendo pasado anteriormente las pruebas internas		
MÉTODO DE OBTENCIÓN	Nº de fallos en pruebas de aceptación con el cliente/Nº de requisitos probados (con el cliente)		
UNIDAD DE MEDIDA	Unidades		
FRECUENCIA	Anual		
TOMA DE DATOS	RESPONSABLE	Dirección y/o Responsable de proyecto/programa	
	FUENTE DATOS	Base de datos calidad	
OBSERVACIONES	La próxima revisión del indicador se realizará en junio de 2011		
REVISADO: Firma del responsable	APROBADO: Firma del responsable		

GRACIAS