

**Departamento de Tecnologías de
Información
ITESM Campus Querétaro**

Política de Calidad

Índice de contenido

1. Introducción	3
2. Alcance	3
3. Estándares	3
4. Política de calidad	3
4.1 Procesos Clave	3
4.2 Declaración de la política de calidad	4
4.3 Objetivos de calidad	4
Control de Versiones	5

Índice de figuras

Figura 1: Procesos Clave	3
--------------------------	---

1. Introducción

Esta política de Calidad demuestra y documenta el compromiso del Departamento de TI para mantener un alto nivel de calidad y un excelente servicio al cliente en un ambiente que está enfocado en el cliente y promueve la mejora continua.

2. Alcance

El alcance de esa política es el Departamento de Tecnologías de Información en el ITESM Campus Querétaro, para las actividades relacionadas con el Desarrollo de Software y Administración de proyectos durante el semestre escolar vigente.

Estas actividades incluyen:

- El Ciclo de Vida de construcción de un sistema de información basado en software
- La definición y uso de procesos de trabajo organizacionales y de equipo
- La administración integral de proyectos
- La definición de un Sistema de Administración de la Calidad

Las actividades que estén relacionadas al desarrollo de software y sean ejecutadas por otro grupo o departamento no son parte de esta política. Estas áreas serán tratadas como clientes o proveedores conforme sea apropiado.

3. Estándares

Esta política se adhiere a los estándares:

- CMMI v1.3
- Disciplined Agile
- ISO 9000:2008

4. Política de calidad

4.1 Procesos Clave

Los procesos clave describen los procesos que serán necesarios en el departamento para desarrollar y proveer los servicios a los clientes. El siguiente mapa muestra la lista de procesos clave y sus interacciones:



FIGURA 1: PROCESOS CLAVE

Los criterios y métodos requeridos para asegurar la operación efectiva y el control de estos procesos serán definidos y documentados por el SEPG.

4.2 Declaración de la política de calidad

- La política de calidad del Departamento de Tecnologías de Información es proveer software de alta calidad a los socios formadores, con las funciones definidas en un alcance y dentro del tiempo y presupuesto planteados.
- Nuestro compromiso es la conveniencia y satisfacción de los socios formadores con nuestros sistemas.
- Todo el trabajo será hecho de acuerdo a los estándares de CMMI, DAD e ISO, en los cuales está basado el Sistema de Administración de la Calidad.
- Los miembros del departamento tienen como responsabilidad el asegurar que el trabajo que realizan cumple con los procesos establecidos y cumplen con los requerimientos de calidad y completitud establecidos. Los miembros del departamento deberán realizar revisiones personales e inspecciones de los productos que sean resultado de su trabajo, registrar la información derivada de estas actividades y demostrar que las acciones tomadas están dirigidas a la entrega de un producto de alta calidad.
- Nos comprometemos a mejorar continuamente a través del liderazgo y el análisis de la información de nuestros ingenieros, con lo cual mejoraremos nuestros procesos y las habilidades de las personas para anticipar, cumplir y exceder las necesidades de nuestros socios formadores.

4.3 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad serán provistos y definidos periódicamente por los Project Managers y Miembros de equipo, que conformen los grupos de trabajo en el semestre vigente. Estos objetivos serán derivados de las políticas y expectativas del departamento.

Los objetivos de calidad deben ser medibles y consistentes con las políticas y los modelos estándar. Estos objetivos incluyen los que sean necesarios para cumplir los requerimientos contratados.

Control de Versiones

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
1.0	5/08/2016	Edgar Fernández	Versión inicial