

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Hecha por</i>	<i>Revisada por</i>	<i>Aprobada por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
1.0	Villagra, Dario	Tutor	Dirección	05/05/26	Entrega Actividad 4

PLANTILLA DE MÉTRICA DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de Gestión de Configuración – Catering S.A.	PGC-CS

MÉTRICA DE:			
Producto	Defectos en producción	Proyecto	Cumplimiento de plazos de entrega
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE: ESPECIFICAR CUAL ES EL FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE QUE DA ORIGEN A LA MÉTRICA.			
Producto: Fiabilidad del servicio (minimizar errores en pedidos y entregas). Proyecto: Eficiencia en la gestión de tiempos y recursos.			
DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD: DEFINIR EL FACTOR DE CALIDAD INVOLUCRADO EN LA MÉTRICA Y ESPECIFICAR PORQUÉ ES RELEVANTE.			
Fiabilidad: Se mide por la cantidad de errores reportados por clientes en el sistema ERP/logístico. Es relevante porque impacta directamente en la satisfacción del cliente y en la continuidad del servicio. Eficiencia: Se mide por el porcentaje de hitos entregados en fecha. Es relevante porque asegura que la empresa cumpla con los plazos exigidos en contratos y eventos.			
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA: ESPECIFICAR ¿PARA QUÉ SE DESARROLLA LA MÉTRICA?			
Producto: Detectar y reducir defectos en producción para mejorar la calidad del servicio. Proyecto: Evaluar el cumplimiento de plazos y optimizar la planificación de recursos.			
DEFINICIÓN OPERACIONAL: DEFINIR CÓMO OPERARÁ LA MÉTRICA, ESPECIFICANDO EL QUIÉN, QUÉ, CUÁNDO, DÓNDE, CÓMO			
Producto: Quién: Equipo de QA y Service Desk. Qué: Registro de errores reportados por clientes. Cuándo: Mensualmente. Dónde: Sistema ERP y CMDB. Cómo: Conteo de defectos y análisis de tendencias.			
Proyecto: Quién: Gestor de Configuración y Dirección de Proyecto. Qué: Revisión de hitos planificados vs. entregados. Cuándo: Al cierre de cada mes. Dónde: Documentación del proyecto y cronograma. Cómo: Comparación de fechas reales vs. planificadas, cálculo de % de cumplimiento.			