

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

Concepto de CALIDAD

- Capacidad de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de valor. Este producto debe ser el más económico, el más útil y satisfactorio para el consumidor final. (Kaoru Ishikawa, 1988)
- Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”. (Edward Deming, 1988).
- “La calidad del software es el grado con el que un sistema, componente o proceso cumple los requerimientos especificados y las necesidades o expectativas del usuario”. (IEEE, Std. 610-1990).
- Conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. La calidad consiste en no tener deficiencias. (Joseph Moses Juran, 1993).
- Calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. (Philip Bayard "Phil" Crosby, 1996).
- “Concordancia del software producido con los requerimientos explícitamente establecidos, con los estándares de desarrollo prefijados y con los requerimientos implícitos no establecidos formalmente, que desea el usuario” (Pressman).
- Grado en que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple los requisitos (ISO 9001:2015).

Conceptos erróneos

La calidad es intangible y, por consiguiente, no puede medirse.

La calidad es cara (y es un lujo).

La calidad no es un problema de la gerencia y la administración.

La calidad es responsabilidad únicamente del “Departamento de Calidad”.

Terminología:

Control de calidad: “Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requerimientos relativos a la calidad del producto o servicio”.

Garantía de calidad: “Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos dados sobre calidad”.

Gestión de la calidad: “Aspecto de la gestión que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y que lo realiza con medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, la garantía de calidad y la mejora de la calidad”.

- La gestión de la calidad es responsabilidad de todos los niveles ejecutivos, pero debe estar guiada por la alta dirección. Su realización involucra a todos los miembros de la organización.
- En la gestión de la calidad, se tienen en cuenta también criterios de rentabilidad.

Sistema de gestión de la calidad (SGC o QMS): “Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a término la gestión de calidad”.

- El SGC debe tener el volumen y alcance suficiente para conseguir los objetivos de calidad.
- El SGC de una organización está fundamentalmente previsto para satisfacer las necesidades internas de la organización.

Contexto (¡Aún!)

- La industria del software no ha acabado de salir de la fase artesanal.
- Padecemos de “prisa patológica”, que es consecuencia de desorganización y falta de planificación.
- Alta dependencia de los “héroes”, y se dedican esfuerzos de hoy a arreglar lo que se hizo mal ayer.

En una organización inmadura, se notan los siguientes síntomas:

- Procesos software normalmente improvisados, o si se han especificado, no se siguen rigurosamente.
- Organización reactiva (resolver crisis inmediatas).
- Planes y presupuestos excedidos sistemáticamente, al no estar basados en estimaciones realistas.
- Si hay plazos rígidos, se sacrifican funcionalidad y calidad del producto para satisfacer el plan.
- No existen bases objetivas para juzgar la calidad del producto.
- Cuando los proyectos está fuera de plan, las revisiones o pruebas se recortan o eliminan.

----- FIN DEL DOCUMENTO