



Reparando Tu Casa
Lo que necesitas a tu alcance

Plan de Gestión de Calidad



Control de Versiones

Versión	Redactado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha aprobación	Fecha publicación

Registro de cambios

Versión	Fecha modificación	Motivo del cambio

Tabla de contenido

Información del Proyecto.....	2
Política de calidad del proyecto.....	2
Línea base de calidad del proyecto	2
Plan de mejora de procesos.....	3
Matriz de actividades de calidad	3
Roles para la gestión de la calidad.....	4
Organización para la calidad del proyecto	4
Documentos normativos para la calidad	4
Procesos de gestión de la calidad.....	5

Información del Proyecto

Empresa / Organización	Reparando tu Casa
Proyecto	RTC
Fecha de preparación	02/06/2015
Cliente	Por determinar
Patrocinador principal	Por determinar
Gerente de Proyecto	Por determinar

Política de calidad del proyecto

El objetivo principal de RTC es la satisfacción tanto de las familias como de los profesionales que utilizan la Web. Lograr esta satisfacción pasa por ofrecer un servicio de calidad en la experiencia de servicio. El equipo RTC entiende que la calidad es primordial para este proyecto y está enfocado a su mejora continua.

Linea base de calidad del proyecto

Factor de calidad relevante	Objetivo de la calidad	Métrica a utilizar	Frecuencia y momento de ejecución	Frecuencia y momento de reporte
Rapidez respuesta	Presentar el presupuesto dentro de las siguientes 48 horas laborables.	Tiempo de respuesta desde el contacto hasta el envío del presupuesto	Después de la entrega de cada presupuesto. De forma automática e internamente	Al cierre de la solicitud de trabajo. En un informe global.
Ajuste en plazos	No exceder en más de un 20% el tiempo ofertado al cliente	Tiempo desde que llega el operario hasta que completa el trabajo	Después de completar el servicio. Los datos se recogen en el informe de desempeño.	Al cierre de la solicitud de trabajo. En un informe global.
Ajuste en costes	No exceder en más de un	Diferencia entre coste	Después de completar el	Al cierre de la solicitud

	20% el coste ofertado al cliente	final facturado al cliente frente al coste ofertado	servicio. Los datos se recogen en el informe de desempeño.	de trabajo. En un informe global.
Calidad en el servicio	Obtener una alta satisfacción del cliente del servicio prestado	En la encuesta de satisfacción, obtener una valoración mayor o igual a 3,5 estrellas.	En la entrega de la encuesta de satisfacción del cliente después de cada servicio	Al cierre de la solicitud de trabajo. En un informe global.

Plan de mejora de procesos

El RTC mide el coste y tiempo de cada servicio. De esta forma, se podrá analizar mediante el histórico de datos, el tiempo y coste de mínimo de cada servicio. Estos datos nos permite una mejora continua en los tiempos de respuesta y precisión de los costes ofertados.

A través de encuestas a las familias y profesionales, RTC analiza los puntos de valor de estos e identifica aquellas actividades sin valor, eliminándolas o reduciéndose en la medida de lo posible. RTC ajusta el portfolio de servicios basándose en las indicaciones de sus clientes.

Matriz de actividades de calidad

Paquete de Trabajo	Estándar o norma de calidad aplicable	Actividades de prevención	Actividades de control
Definición requisitos base de datos	Ley protección datos	Revisión por una asesoría legal	Descargable sólo por el director de operaciones
Contratar personal	Ley laboral	Asesoramiento externo	Aprobación por el Director de RRHH.

Roles para la gestion de la calidad

Rol nº 1 – Responsable de Operaciones	Niveles de autoridad: Alta
	Reportar a: Gerencia
	Supervisar a: Los profesionales
	Requisitos de conocimientos: Herramientas y técnicas de calidad, conocimientos de gestión.
Objetivos del rol: Analizar, medir y controlar la calidad de los servicios ofrecidos por RTC.	Requisitos de habilidades: Capacidades comunicativas y de gestión.
Funciones del rol: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la calidad de los servicios ofrecidos. ▪ Mejora continua de los procesos. 	Requisitos de experiencia: Experiencia previa en gestión de la calidad en empresas de servicios.

Organización para la calidad del proyecto

Ver el diagrama adjunto.

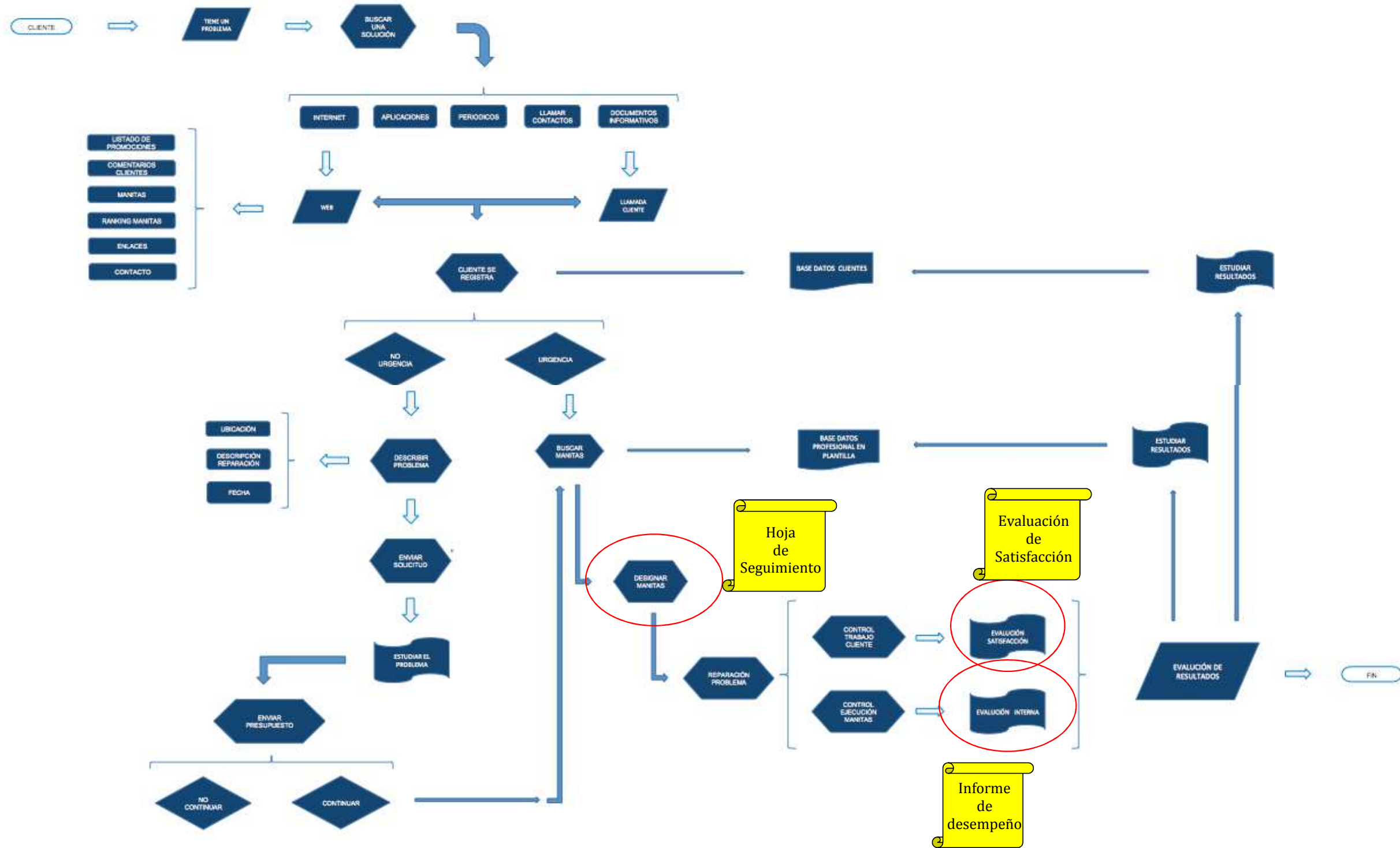
Documentos normativos para la calidad

Procedimientos	1 Plan de Gestión de la Calidad
Plantillas	2 Encuesta de satisfacción del cliente
	3 Ficha para nuevos clientes
Formatos	4 Ficha para nuevos profesionales
	5 Hoja de Seguimiento.
	6 Informe de desempeño

Procesos de gestión de la calidad

<p>Enfoque de aseguramiento de calidad</p>	<p>El aseguramiento en términos de tiempo, coste y calidad. Estos tres vectores son nuestro valor como empresa. Por tanto, se medirán y seguirán continuamente tras cada servicio para garantizar el alineamiento con nuestra política de calidad.</p>
<p>Enfoque de control de calidad</p>	<p>Se realizará mediante la información recopilada de los clientes a través de encuestas de satisfacción y de los profesionales sobre la realización del servicio. Esta información se recogerá al concluir cada servicio y se almacenará para su análisis posterior.</p>
<p>Enfoque de mejora de procesos</p>	<p>Se analizarán aleatoriamente servicios de reparación y mantenimiento para medir las operaciones realizadas en términos de coste y tiempo. De esta forma, se determinarán tareas que no aportan valor o procesos optimizables.</p>

Diagrama Procedimiento



Evaluación Satisfacción

▪ **Datos de la solicitud de trabajo (A rellenar por RTC)**

Código Interno	
Fecha	
Número Cliente:	

▪ **Valoración del cliente**

¿La cita concertada por nuestro personal para la reparación se ha respetado?

Sí; No

¿Nuestro personal fue puntual? Sí; No ¿Cuánto se retrasó?

	Valoración				
	1	2	3	4	5
Trato personal. El personal se comportó de forma educada y respetuosa antes, durante y después de completar el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza. El personal recogió los residuos y limpió la zona después de la reparación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación. El personal le mantuvo informado de las acciones que iba a realizar y de cualquier detalle relevante antes comenzar. Contesto de forma clara y concreta a cualquier duda que le planteará.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Cumplimiento de limitaciones. El personal respeta las limitaciones indicadas en la solicitud inicial de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción. El servicio recibido ha cubierto mis expectativas a la hora de contratarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muy mal (1); Mal (2); Suficiente (3); Bien (4); Excelente (5)

¿El coste de la reparación coincidió con la oferta? Sí; No ¿Coste real?

¿El tiempo de la reparación coincidió con la oferta? Sí; No ¿Tiempo real?

Comentarios:

Hoja de Seguimiento

- Datos de la solicitud de trabajo

Código Interno	
Fecha y hora	
Gestionado por:	
Lugar reparación:	
Restricciones del cliente:	

- Datos del Manitas asignado

Número de Socio	
Fecha y hora asignación:	
Gestionado por:	
Fecha y hora aceptación trabajo:	
Presupuesto ofertado:	
Tiempo reparación ofertado:	
Día y hora reparación concertado:	
Fecha y hora envío oferta:	

- Datos del Cliente

Número de Cliente	
Fecha y hora aceptación oferta:	
Gestionado por:	

▪ **Resultados de la reparación**

Fecha y hora llegada al domicilio:	
Fecha y hora Inicio reparación:	
Fecha y hora finalización reparación	
Importe cobrado:	
Comentarios:	
Cierre de la Solicitud:	

Informe de Desempeño

- Datos de la solicitud de trabajo

Código Interno	
Fecha y hora	
Gestionado por:	
Lugar:	
Restricciones del cliente:	
Fecha envío oferta:	

- Datos del Manitas asignado

Número de Socio	
Fecha y hora asignación:	
Gestionado por:	
Fecha y hora aceptación:	
Presupuesto ofertado:	
Tiempo reparación ofertado:	
Día y hora reparación:	
Presupuesto facturado:	
Tiempo reparación real:	

- Valoración del cliente

Número de Cliente	
Fecha:	
Gestionado por:	
Presupuesto facturado:	
Tiempo reparación real:	
Puntualidad: No = - 3x ☆ y Si = 3x ☆	
Trato Personal	
Limpieza	
Comunicación	
Limitaciones	
Nivel de Satisfacción	

- Métricas del Servicio

Parámetro	Medido	Criterio Aceptación
Rápidez de respuesta. Tiempo desde la solicitud del trabajo hasta la presentación del presupuesto		
Ajuste en Plazos: $\left(\frac{\text{Tiempo real (min)}}{\text{Tiempo ofertado (min)}} - 1 \right) \cdot 100$		
Ajuste en Costes: $\left(\frac{\text{Costo real (€)}}{\text{Costo ofertado (€)}} - 1 \right) \cdot 100$		



Calidad del servicio (Estrellas recibida · 0,18)		
---	--	--