

Definición del nuevo Modelo de Calidad

Dirección de Tecnología y Sistemas
Área de Control y Calidad

Junio 2013

grupo**Correos**



Contenido

- 1. Objetivo y claves del modelo.**
- 2. Situación actual.**
- 3. Modelo de Calidad objetivo.**



1.Objetivo y claves del Modelo



Objetivo y claves del modelo

El proyecto de definición del nuevo Modelo tiene el siguiente objetivo:

- **Calidad Integral:** End To End, desde la fase de definición hasta la Post-Implantación.
 - Calidad del **Proceso**
 - Calidad de **Producto**
 - Calidad de **Uso**

Las motivos fundamentales para lanzar el nuevo modelo son:

- **Visión End To End.**
- **Aumentar la cobertura de calidad** sobre las aplicaciones de Correos.
- **Alinearse con el nuevo contrato de Desarrollo**, aportando **mayor flexibilidad**.
- **Establecer indicadores** que permitan medir la **calidad integral** y el **servicio**.
- **Normalizar el mapa de entornos.**



Objetivo y claves del modelo

- ❑ Flexibilidad en el tratamiento y aplicación de la calidad:
 - Categorización de aplicaciones en función de criterios (criticidad negocio, volumen de correctivos, ...).
 - Distinción entre Proyectos y Releases.
 - Niveles mínimos de exigencia en función de la categoría.
- ❑ Nuevas funciones de calidad en los ámbitos de Proceso y Uso:
 - Control del proceso, auditorías de pruebas, seguimiento del uso, ..
 - Autoridad para bloquear la evolución de productos de mala calidad (Modelo de aceptación / Rechazo).
- ❑ Integración Continua para adelantar la detección de errores en fases previas a la entrega.
- ❑ Mecanismo de medición, control y seguimiento de la calidad integral del desarrollo y del servicio:
 - Indicadores e informes de calidad del proceso, del producto y del uso.
 - Herramientas de control y seguimiento de calidad.
- ❑ Normalización de los entornos en cuanto al uso, despliegue entre entornos.

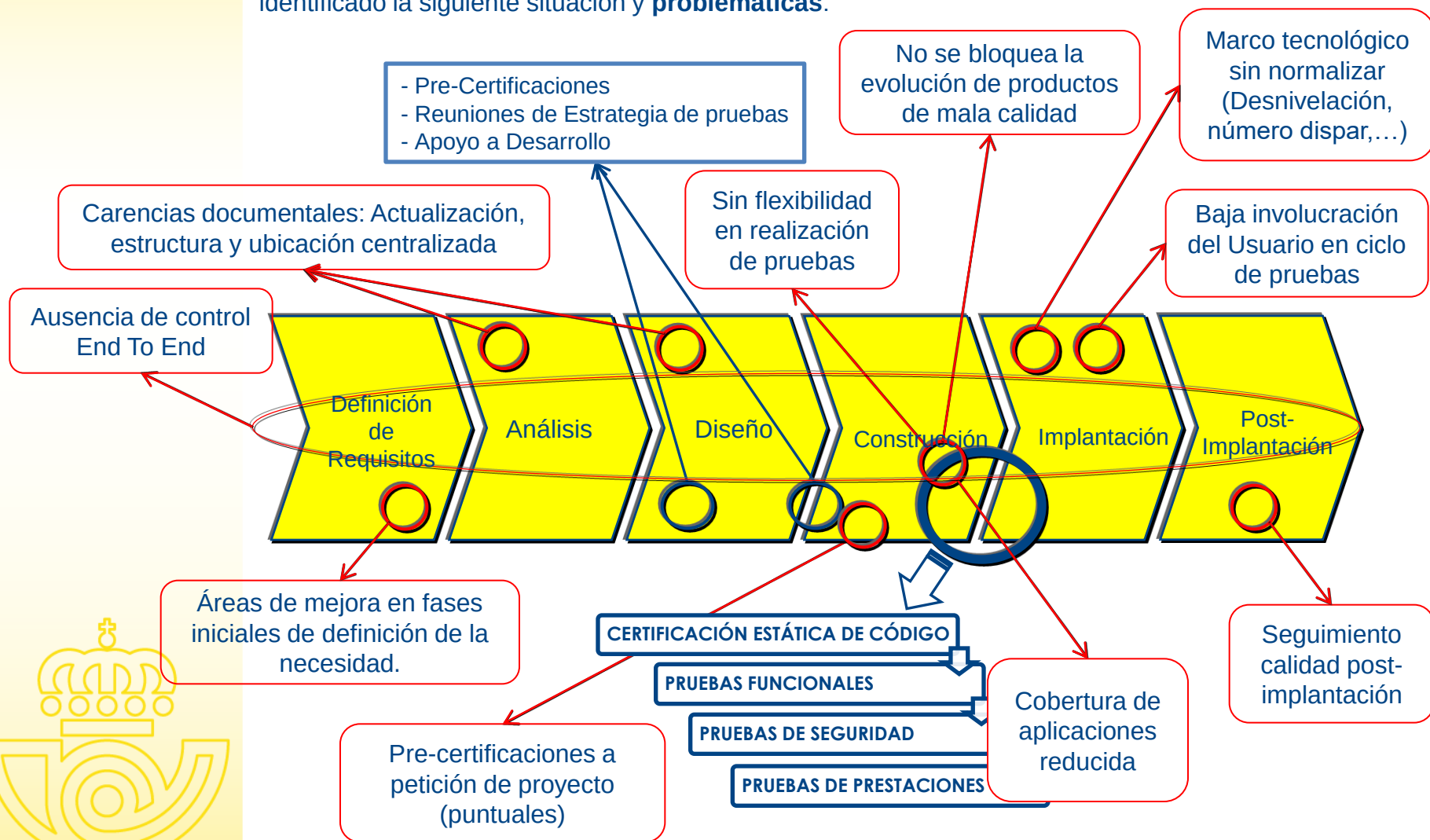


2. Situación actual



Situación Actual

Tras el estudio realizado de la **situación actual** en base a reuniones de trabajo (workshops) se ha identificado la siguiente situación y **problemáticas**:



3. Modelo de Calidad objetivo



Modelo de Calidad objetivo

Modelo

Modelo Operativo

- Categorización de aplicaciones.
- Puntos de control.
- Modelo de aceptación y rechazo.
- Calidad mínima exigida.

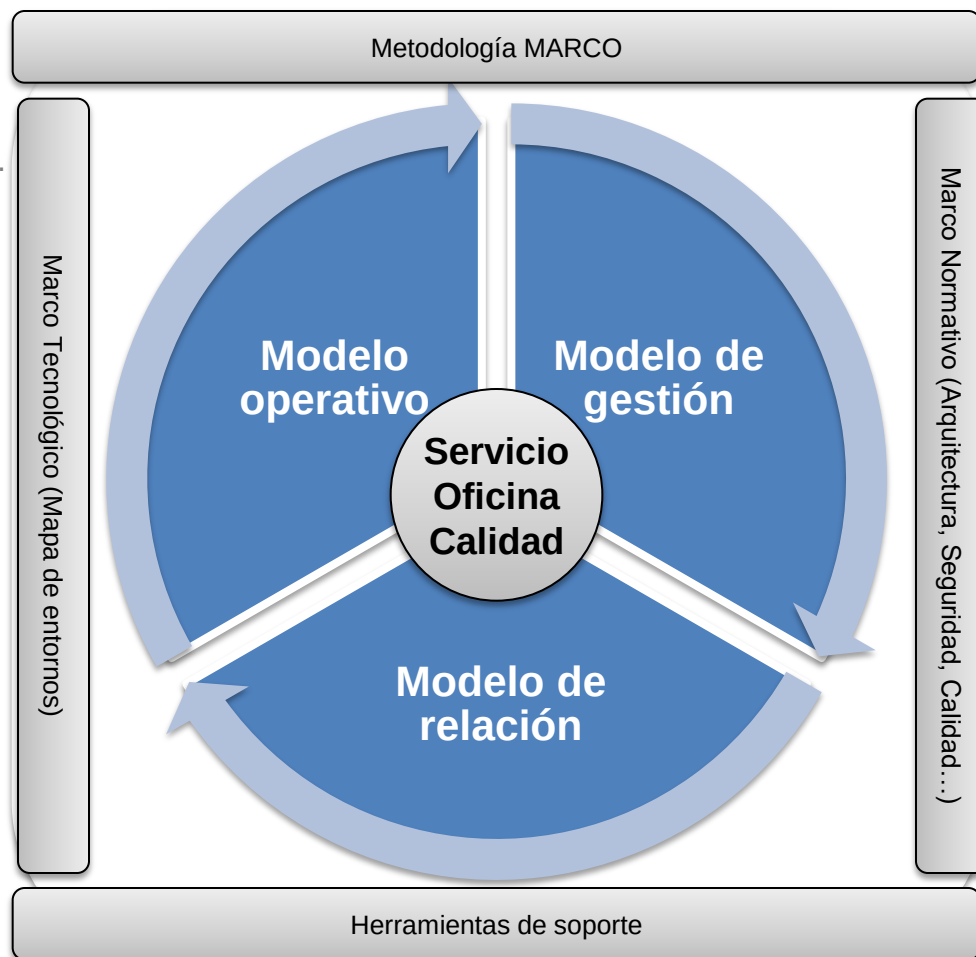
Modelo de gestión

Control y seguimiento:

- Informes
- Indicadores y ANS
- Comités

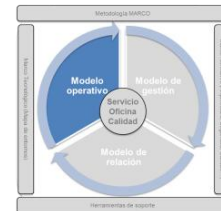
Modelo de relación

- Flujos de actividad
- Productos de intercambio entre áreas



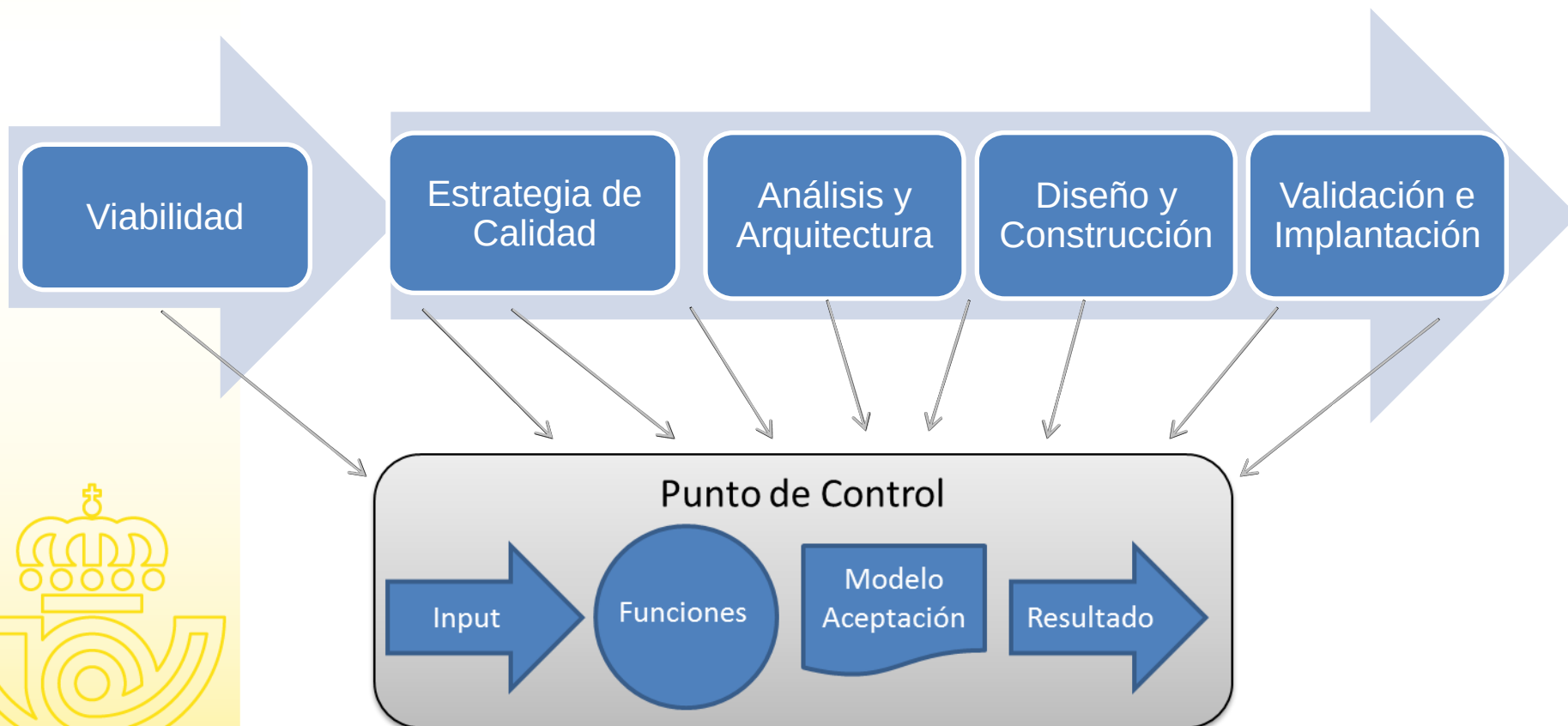
Modelo operativo

Visión global



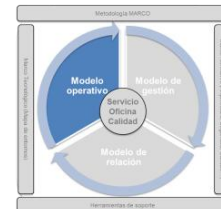
Puntos de control flexibles en función de la **categorización y tipo de petición**:

1. Calidad de Requisitos de Negocio
2. Estrategia de Calidad (funciones mínimas)
3. Cumplimiento de Hito
4. Auditoría documental
5. Integración Continua
6. Nivel de pruebas acorde a estrategia
7. Aceptación Usuario
8. Seguimiento de uso



Modelo operativo

Categorización de aplicaciones



CRITERIOS:

- **Criticidad** actual desde el punto de vista del **negocio**
- Volumen en **horas dedicadas** a correctivos/evolutivos
- Número de peticiones de **pases a Producción**
- Número de **usuarios** impactados por el aplicativo

GRUPO A
SIE
IRIS6
Giro Electrónico
PBC
SICER
OCA 3
HUB-POSTAL
SGIE
PDA
MERCURIO
OV 2
WEB CORREOS
PAQUETERÍA 360°
CORREOS MKD

GRUPO B
SIT
MCC
SCMF
MAESTRO
GPVO
SGTC
EUROGIRO
PDAweb
GISC
EDOCUMENTO
ADO
PEC
RHUNID
CONECTA

GRUPO C
COCAL
Soporte Admisión (GANES/GECO/Albaranes)
SEIC
MARABU
HORUs
SMSbus
RHPROV
FacturaciónRadioMaritimaGiroUPU
Contratación

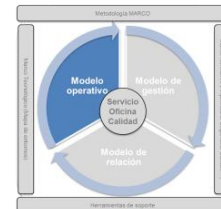
GRUPO D
SAPR3-CORPORATIVO
SAPR3-CIR
SIGNO
BW-BI CORPORATIVO
SAP-CRM-CORPORATIVO
BW COMERCIAL

Modelo operativo

Puntos de Control: Funciones

Las funciones se determinarán en base a:

- **Tipología de petición** (Proyecto vs Mantenimiento)
- **Categoría** de aplicación.
- **Estrategia de Calidad.**



DOCUMENTACIÓN

- ☐ **CUMPLIMIENTO DE HITO**
- ☐ **AUDITORÍA DOCUMENTAL**

PRUEBAS

☐ **FUNCIONALES**

- Auditoría Pruebas Funcionales
- Ejecución manual de Casos Prueba
- Diseño y Ejecución de Pruebas Funcionales Independientes
- Ejecución Pruebas Regresión (Automatizadas)

☐ **RENDIMIENTO**

- Auditoría Pruebas Rendimiento
- Ejecución:
 - Sin grabación
 - Con grabación

☐ **SEGURIDAD**

- Auditoría Pruebas Seguridad
- Ejecución Pruebas Seguridad

☐ **USABILIDAD**

- Auditoría Usabilidad

☐ **CALIDAD EN CÓDIGO**

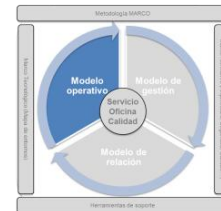
- Certificación código

☐ **ACEPTACIÓN DE USUARIO**

- Auditoría Pruebas Aceptación Usuario

Modelo operativo

Puntos de Control: Modelo de aceptación y rechazo



Escenarios posibles definidos:

- **Aceptado:** Ausencia de incidencias críticas y medias.
- **Aceptado con reservas:** Ausencia de incidencias críticas y presencia de un número máximo de incidencias medias.
- **Rechazado:** con incidencias críticas y/o número superior a umbral de incidencias medias.

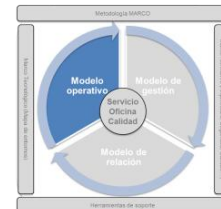
Aspecto clave:

- Bloqueo de productos de mala calidad
 - En caso incidencias críticas y/o número superior a umbral de incidencias medias.
 - Incumplimiento de compromiso de resolución de incidencias medias y bajas en releases anteriores.

(*) Aplica a cualquier tipología de puntos de control (Documental o Pruebas)

Modelo operativo

Niveles mínimos



Cada **categoría** tendrá unos **controles mínimos** que se aplicarán en un **período de tiempo** establecido.

CheckList de Grupo

DOCUMENTACIÓN

- ☒ CUMPLIMIENTO DE HITO
- ☒ AUDITORÍA DOCUMENTAL

Periodo de Cumplimiento

TRIMESTRAL

REUNIONES

- ☒ PARTICIPACIÓN

PRUEBAS

FUNCIONALES

- ☒ Auditoría Pruebas Funcionales
- ☐ Ejecución manual de Casos Prueba
- ☒ Diseño y Ejecución de Pruebas Funcionales independientes
- ☒ Ejecución Pruebas Regresión (Automatizadas)

RENDIMIENTO

- ☒ Auditoría Pruebas Rendimiento
- ☒ Ejecución sin grabación (Regresión)
- ☐ Ejecución con grabación

SEGURIDAD

- ☐ Auditoría Pruebas Seguridad
- ☒ Ejecución Pruebas Seguridad

USABILIDAD

- ☒ Auditoría Usabilidad

CALIDAD EN CÓDIGO

- ☒ Certificación código

ACEPTACIÓN DE USUARIO

- ☒ Auditoría Pruebas Aceptación Usuario

Modelo de relación

Flujos de trabajo

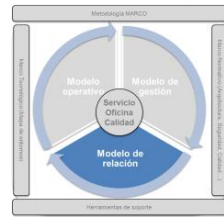
● Áreas involucradas:

- Negocio
- GdD
- Arq. Empresaria
- Arq. Sistemas
- Seguridad
- Sistemas
- Desarrollo

● Productos de Intercambio

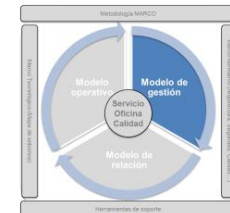
- Documentos (Requisitos, Análisis, Diseños,...)
- Software

● Flujos de actividad



Modelo de gestión

Control y seguimiento



Medición y control de calidad en dos ejes fundamentales:

Calidad Global - Indicadores e informes de:

- **Proceso:** Cumplimiento de hitos estipulados.
- **Producto:** Defectos detectados durante el proceso de pruebas
- **Uso:** Correctivos detectados en la post-implantación.

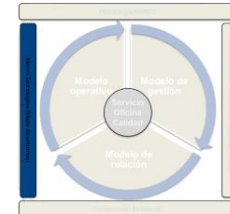
Indicadores Calidad Global		
PROCESO	IC.PC.1	Número de Peticiones
	IC.PC.2	Cumplimiento de Hito
	IC.PC.3	Desviación Media
	IC.PC.4	Número de Reentregas documental
	IC.PC.5	Media de Reentregas documental
PRODUCTO	IC.PD.1	Número de Reentregas Software
	IC.PD.2	Media de Reentregas Software
	IC.PD.3	Número de Defectos identificados
	IC.PC.4	Media de Defectos identificados
USO	IC.US.1	Número de Incidencias
	IC.US.2	Número de Correctivos

Servicio Prestado por la Oficina de Calidad

- **ANS**

Marco tecnológico

Mapa entornos



- Propuesta de **entornos** para el modelo:

- Entornos **Proveedor**

- Desarrollo Local: Desarrollo y pruebas del proveedor

- Entornos **Correos**

- Integración:

- Pruebas Integradas Proveedor
 - Pruebas Oficina Calidad (Certificación código, funcionales, usabilidad, seguridad)
 - Pruebas Usuario

- Pre-Producción

- Pruebas Oficina Calidad (Rendimiento)

- Producción

- Monitorización
 - Seguimiento de incidencias

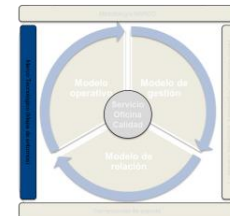
- Proceso de **Integración Continua**

- Revisión periódica de calidad de código, previa a la entrega en el entorno de Integración cuyo objetivo es eliminar defectos de manera anticipada.



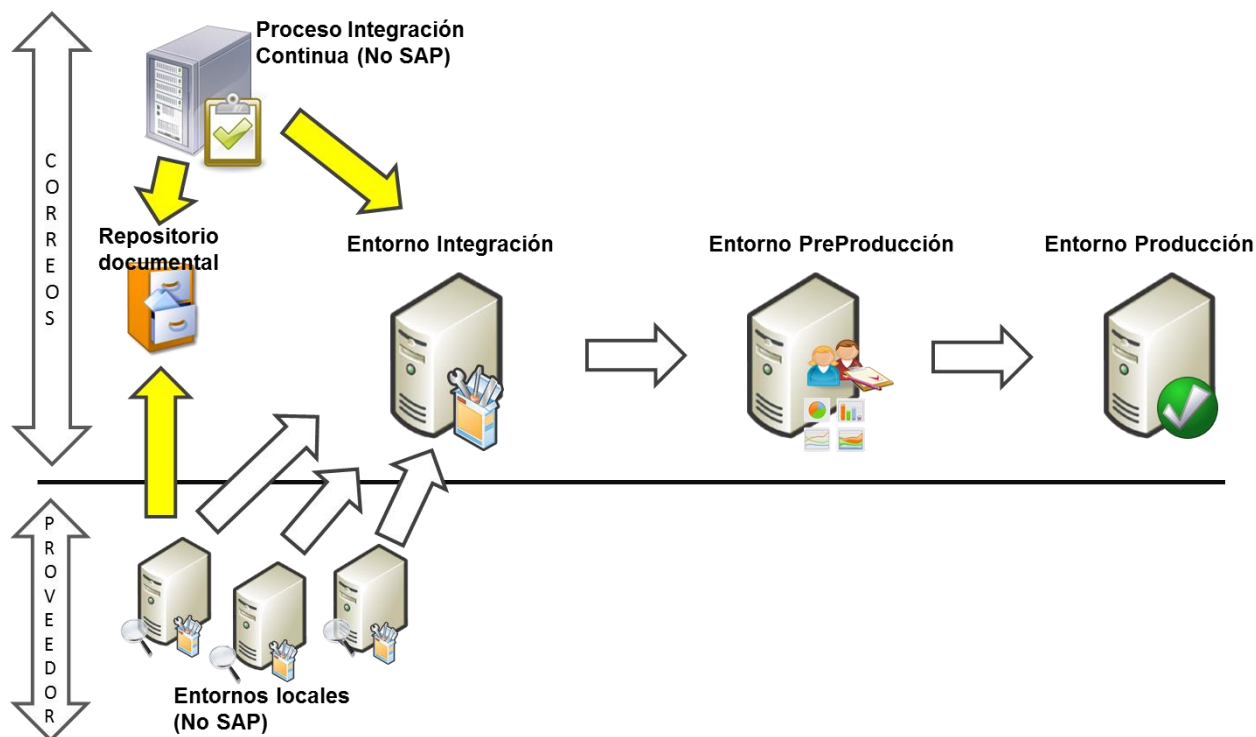
Marco tecnológico

Mapa entornos

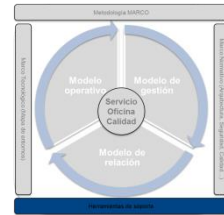


Objetivo: Normalizar el mapa de entornos

- Estandarizar entornos en número y uso para todas las aplicaciones
- Nivelar los Entornos para cada aplicación (mismo Hw y Sw base)
- Implantar gestión configuración
- Reglar despliegues entre entornos
- Establecer ventanas de implantación

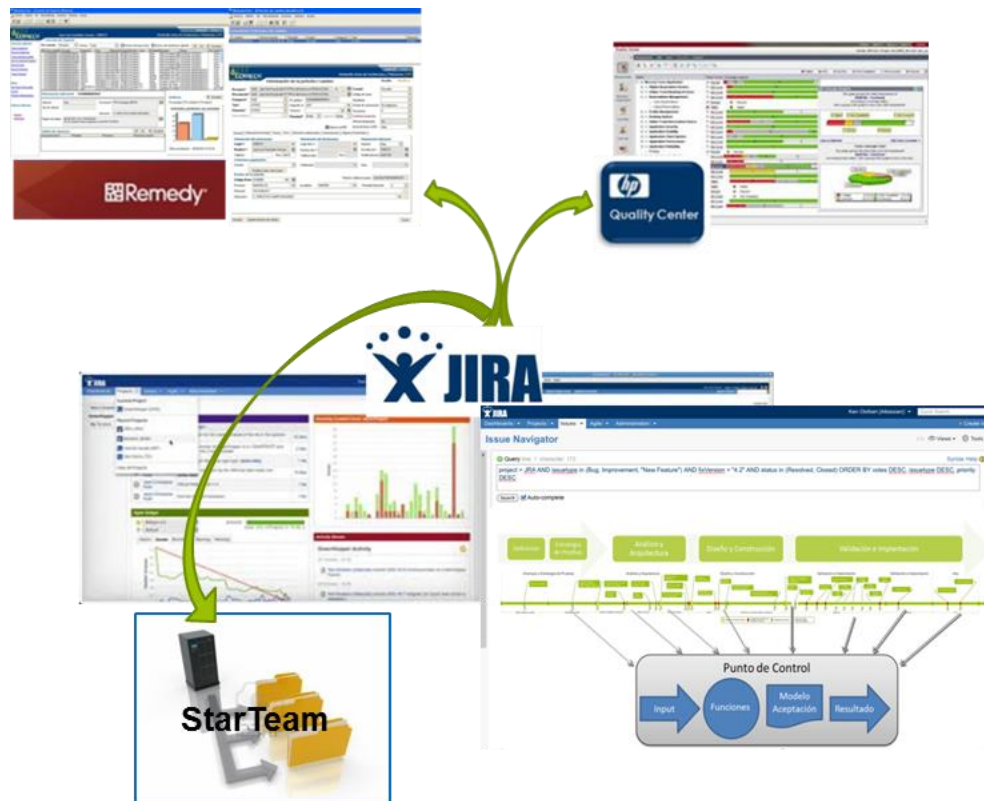


Herramientas de soporte



Plataforma base: VIP, STARTEAM, QUALITY CENTER y JIRA

- **Visión integral** del ciclo de desarrollo
- **Planificación y seguimiento** del avance
- **Gestión de pruebas e incidencias**
- **Reportes**



ANEXOS



ANEXO – Solicitudes áreas

Durante el proyecto de definición se han recibido en los diversos workshops y presentaciones, diferentes solicitudes y puntos a tener en cuenta y contemplar en el nuevo modelo de calidad que se resume como sigue:

- Total recibidas: **80**
- Contempladas en el modelo: 44
- No contempladas: 5
 - Solicitudes que se desestiman por no estar alineadas con la definición del modelo propuesto
- Fuera del alcance: 31
 - Solicitudes que no forman parte de la definición del modelo de calidad, pero que están siendo o serán tratadas en otros proyectos, ya que se consideran necesarias.
 - Solicitudes que no son responsabilidad de calidad.



Hoja de cálculo de
Microsoft Excel

Muchas gracias

