

Tablero Elaborado para el área de QA

Para el área de QA se desarrollo un tablero que mide lo relacionado a las soluciones enviadas al área.

Fuente de información

El tablero tiene tres tablas que son las fuentes de la información, sus nombres son:

- Tbl_Previsión_Tableros: su origen en un archivo creado con la información que se observa de la previsión de Power Bi.
- Tbl_Soporte_Proyectos_QA: su origen es un archivo de Synology en el cual los proyectos registran.
- Tbl_Soporte_QA: su origen es un drive que maneja el área de QA en el cual registra las soluciones enviadas. A esta tabla desde el Query se le realiza una modificación y se añaden las columnas Año, Fin de mes, Día, esto en base a la columna fecha de creación.

Están alojadas en SQL en el servidor 10.1.20.86 en una Database con el nombre FabricaIndicadores

El usuario y contraseña para acceder a ella se debe solicitar al gerente de Fábrica de Software.

Diseño del tablero

Colores

Los colores usados en el tablero son:

* Colores del tema 1: #89DB77 2: #5B9230 3: #A5BC00 4: #B1B1B0 5: #E0E100 6: #5EBC47 7: #42BBC9 8: #A1AB38

* Tendencia de las opiniones Negativo: #D64554 Positivo: #1AAB40 Neutro: #D9B300

* Colores divergentes Máx: #118DFF Medio: #D9B300 Mín: #DEEFFF

Texto

* General:

- familia de fuentes: Segoe UI
- Tamaño de la fuente: 10 pt
- Color de la fuente: #252423

* Titulo:

- familia de fuentes: DNI
- Tamaño de la fuente: 12 pt

- Color de la fuente: #252423

* Tarjetas y KPI:

- familia de fuentes: DNI
- Tamaño de la fuente: 45 pt
- Color de la fuente: #252423

* Encabezados de pestaña:

- familia de fuentes: Segoe UI Semibold
- Tamaño de la fuente: 12 pt
- Color de la fuente: #252423

Papel Tapiz

El papel tapiz del tablero es la imagen siguiente imagen.



La cual se puede solicitar al área de diseño

Mediciones del tablero

Formulas del tablero

1. Cantidad_de_Tickets: cantidad distintiva de soluciones enviadas.

- Cantidad_de_Tickets = `DISTINCTCOUNT(Tbl_Soporte_QA[Numero de Ticket])`

2. Cantidad_Tickets_Enviados: Cantidad de soluciones enviadas

- Cantidad_Tickets_Enviados = `COUNTROWS(Tbl_Soporte_QA)`

3. Tickets_Aprobados: Soluciones marcadas aprobadas.

- Tickets_Aprobados = var Aprobacion = `CALCULATE([Cantidad_de_Tickets], Tbl_Soporte_QA[Estado] = "Aprobado") RETURN IF(ISBLANK(Aprobacion), 0 , Aprobacion) - Tickets_Devueltos: Soluciones marcadas como devueltas.`

4. Cantidad_Devoluciones: Cantidad de devoluciones.

- Cantidad_Devoluciones = var Devolucion = `CALCULATE([Cantidad_Tickets_Enviados],`

Tbl_Soporte_QA[Estado] = "Devuelto") RETURN IF(ISBLANK(Devolucion), 0 , Devolucion)

5. Total_Tickets: Cantidad total de soluciones.

- Total_Tickets = var TotalBlank = CALCULATE([Cantidad_de_Tickets]) RETURN IF(ISBLANK(TotalBlank), 0 , TotalBlank)

6. %_Aprobacion_Inicial: % de aprobación de la primera vez que es enviada una solución.

- %_Aprobacion_Inicial = var PorcentajeAprobacion = SWITCH(TRUE(), ISBLANK([Cantidad_Devoluciones]) && ISBLANK([Tickets_Aprobados]) ,0, IFERROR(1-([Tickets_Devueltos] / [Total_Tickets]), 0)) RETURN IF(ISBLANK(PorcentajeAprobacion), 0 , PorcentajeAprobacion)

7. %_Aprobación_Final: % de aprobación de la ultima vez que es enviada una solución.

- %_Aprobación_Final = var PorcentajeAprobacion = SWITCH(TRUE(), ISBLANK([Cantidad_Devoluciones]) && ISBLANK([Tickets_Aprobados]) ,0, IFERROR(([Tickets_Aprobados] / [Total_Tickets]), 0)) RETURN IF(ISBLANK(PorcentajeAprobacion), 0 , PorcentajeAprobacion)

8. %_Aprobacion: % de aprobación resultante del promedio de la aprobación inicial y final.

- %_Aprobacion = var PorcentajeAprobacion = SWITCH(TRUE(), [%_Aprobacion_Inicial]= 1 , [%_Aprobacion_Inicial], [%_Aprobacion_Inicial]=-1 , [%_Aprobacion_Inicial], IFERROR(([%_Aprobacion_Inicial]+[%_Aprobación_Final])/2, 0)) RETURN IFERROR(IF(ISBLANK(PorcentajeAprobacion), 0 , PorcentajeAprobacion),0)

9. %_Devolucion: % de soluciones marcadas como devueltas.

- %_Devolucion = var DevolucionALT = [Tickets_Devueltos] / [Total_Tickets] RETURN IF(ISBLANK(DevolucionALT), 0 , DevolucionALT)

10. %_Reproceso_Soluciones: Cantidad de veces que una solución fue devuelta.

- %_Reproceso_Soluciones = [Cantidad_Devoluciones] / [Total_Tickets]

11. Tickets_Devueltos: Soluciones que han sido devueltas.

- Tickets_Devueltos = var Devolucionunicablank = CALCULATE([Cantidad_de_Tickets], Tbl_Soporte_QA[Estado]= "Devuelto") RETURN IF(ISBLANK(Devolucionunicablank), 0 , Devolucionunicablank)

12. Tickets_Ajustes_o_mejoras: Cantidad de soluciones devueltas tipificadas como Ajustes Internos o Mejoras

- Ajustes_o_mejoras = CALCULATE([Cantidad_Devoluciones], Tbl_Soporte_QA[Tipo Solucion] ="Ajustes Internos/Mejoras")

13. Tickets_Incidentes: Cantidad de soluciones devueltas tipificadas como Incidentes

- Tickets_Incidentes = CALCULATE([Cantidad_Devoluciones],Tbl_Soporte_QA[Tipo Solucion] ="Incidentes")

14. Tickets_Solicitud_Cambio: Cantidad de soluciones devueltas tipificadas como Solicitud de Cambio

- Tickets_Solicitud_Cambio = CALCULATE([Cantidad_Devoluciones], Tbl_Soporte_QA[Tipo Solucion] = "Solicitudes de Cambio")

15. Reproceso_Calidad: Cantidad de soluciones que han sido devueltas al área de QA.

- Reproceso_Calidad = var blanco = CALCULATE(COUNTROWS(Tbl_Soporte_QA), Tbl_Soporte_QA[REPROCESO] = "REPROCESO") return IF(ISBLANK(blanco),0,blanco)

Mediciones estadísticas

Página de Previsión

1. Tabla origen del análisis de previsión : para poder realizar la previsión del proceso se crea la tabla calculada **Soporte_proceso**, que es una tabla resumen de la tabla Tbl_Soporte_QA, su formula es:

- Soporte_proceso = SUMMARIZE(Tbl_Soporte_QA,Tbl_Soporte_QA[Fin de mes], Tbl_Soporte_QA[Año], "Aprobación mes", [%_Aprobacion])

A esta tabla se agregaron las siguientes columnas calculadas:

AÑOMES: Esta columna agrupa el año y el mes.

- AÑOMES = 'Soporte_proceso'[Año] & FORMAT('Soporte_proceso'[Fin de mes], "MM")

indice: Organiza de manera ascendente las filas de la tabla.

- indice = RANKX('Soporte_proceso', 'Soporte_proceso'[AÑOMES] , , ASC, Dense)

Desviacion de aprobación: diferencia entre el 100% y el resultado del indicador de aprobación.

- Desviacion de aprobación = (1-'Soporte_proceso'[Aprobación mes])

2. Previsión: La previsión esta configurada en un gráfico de líneas en el cual el eje X es la columna indice y el eje Y es la columna Aprobación mes. La configuración es la siguiente:

* Unidades: Puntos

* Predecir duración: 5

* Omitir el ultimo: 2

* Estacionalidad (Puntos): Automático

* Intervalo de confianza: 95%

Página de Capacidad y Estabilidad

1. Origen de la información: Las formulas se calculan a partir de la tabla **Soporte_proceso**

2. Formulas:

Aprobación: Indicador de aprobación

- Aprobación = (SUM('Soporte_proceso'[Aprobación mes]))

Cantidad: Filas de la tabla

- cantidad = COUNTAX(ALLSELECTED('Soporte_proceso'), [Aprobación])

Promedio: promedio del indicador.

- Promedio = CALCULATE(AVERAGE('Soporte_proceso'[Aprobación mes]), all('Soporte_proceso'))

Desviacion estandar: Desviación estándar del indicador.

- Desviacion estandar = CALCULATE(STDEV.P('Soporte_proceso'[Aprobación mes]), all('Soporte_proceso'))

USL proceso: Limite superior del proceso.

- USL proceso = [Promedio] + (3*[Desviacion estandar])

LSL Proceso: Limite inferior del proceso.

- LSL Proceso = [Promedio] - (3 * [Desviacion estandar])

CP Proceso: Capacidad del proceso.

- CP Proceso = ([USL proceso] - [LSL Proceso]) / (6*[Desviacion estandar])

-3 Sigma: Primer limite del proceso.

- - 3 Sigma = [LSL Proceso]

-2 Sigma: Segundo limite del proceso.

- - 2 Sigma = [Promedio] - (2*[Desviacion estandar])

-1 Sigma: Tercer limite del proceso.

- - 1 Sigma = CALCULATE([Promedio]- [Desviacion estandar], all('Soporte_proceso'))

1 Sigma: Cuarto limite del proceso.

- 1 Sigma = CALCULATE([Promedio] + [Desviacion estandar], all('Soporte_proceso'))

2 Sigma: Quinto limite del proceso.

- 2 Sigma = CALCULATE([Promedio] + (2*[Desviacion estandar]), all('Soporte_proceso'))

3 Sigma: Sexto limite del proceso.

- 3 Sigma = $CALCULATE([USL \text{ proceso}], \text{all} ('Soporte_proceso'))$

Limite Inferior Organizacional: Limite inferior del proceso definido por la organización.

- Limite Inferior Organizacional = 0.7

Limite Superior Organizacional: Limite superior del proceso definido por la organización.

- Limite Superior Organizacional = [3 Sigma]

Cp Limites Organizacionales: Capacidad del proceso dentro de los limites organizacionales.

- Cp Limites Organizacionales = $([Limite \text{ Superior Organizacional}] - [Limite \text{ Inferior Organizacional}]) / (6 * [Desviacion \text{ estandar}])$

grafico de probabilidad y Desviacion correlación para indice: Estabilidad del proceso.

- jerarquia = $RANKX(ALL('Soporte_proceso'), [Aprobación],,ASC)$
- jerarquia menos 0.5 = $[jerarquia]-0.5$
- jerarquia sobre cantidad = $[jerarquia \text{ menos } 0.5]/[cantidad]$
- grafico de probabilidad = $NORM.S.INV([jerarquia \text{ sobre } cantidad])$
- grafico de probabilidad y Desviacion correlación para indice = esta formula es creada a partir de la medida rápida de Coeficiente de correlación:
 - Categoría: Indice
 - Medida X: grafico de probabilidad
 - Medida Y: aprobación
 - la división de RETURN se eleva al cuadrado.

Cpk Inferior: limite inferior Cpk

- Cpk Inferior = $([Limite \text{ Superior Organizacional}] - [Promedio]) / (3 * [Desviacion \text{ estandar}])$

Cpk Superior: Limite superior Cpk

- Cpk Superior = $([Promedio] - [Limite \text{ Inferior Organizacional}]) / (3 * [Desviacion \text{ estandar}])$

Cpk Proceso Limite: Capacidad que alcanza el proceso independientemente de que la media esté centrada entre los límites de especificación.

- Cpk Proceso Limite = $MIN([Cpk \text{ Superior}], [Cpk \text{ Inferior}])$

From:
<http://wiki.adacsc.co/> - Wiki

Permanent link:
http://wiki.adacsc.co/doku.php?id=ada:howto:sicoferp:tablero_de_qa&rev=1665603266

Last update: **2022/10/12 19:34**

