



Instituto
Europeo
de Posgrado

Automatización del control de calidad de los sitios webs en Stellantis

Instituto Europeo de Posgrado

Trabajo fin de estudio presentado por:	Alan Fryser
Tipo de trabajo:	Trabajo Fin de Máster
Director/a:	Lorena Carillo Barbosa Claustro
Fecha:	Marzo, 2026

Índice

1	Resumen	4
2	Abstract	4
3	Introducción	5
3.1	Objetivo General	5
3.2	Objetivos Específicos	5
3.3	Metodología	5
3.3.1	Identificación y Análisis del Problema	6
3.3.2	Planificación de la Solución	6
4	Identificación y descripción un problema al interior de la organización	7
4.1	Descripción de la empresa a intervenir	7
4.1.1	Misión	7
4.1.2	Visión	7
4.1.3	Mapa de procesos	8
4.1.4	Descripción del proceso a intervenir	8
4.1.5	Descripción del problema que presenta el proceso	9
5	Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	10
5.1	Establecimiento de objetivos	10
5.2	Descripción de la solución	10
5.3	Secuencia de actividades para ejecución de la solución	11
5.4	Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	11

6 presupuestos.	Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y 13	
6.1	Alcance final de la solución	13
6.2	Identificación de responsables de las actividades para ejecución	13
6.3	Cronograma de ejecución	14
6.4	Presupuesto	14
7	Referencias bibliográficas	16

1 Resumen

El siguiente trabajo presenta una propuesta de mejora en el proceso de validación y control de calidad de los diferentes sitios webs pertenecientes al grupo Stellantis en el área de marketing. Actualmente, dicho proceso se realiza plenamente de forma manual lo que genera una serie de dificultades sobre todo en la detección temprana de incidencias debido al alto volumen de páginas y funcionalidades a revisar.

El objetivo principal del proyecto es desarrollar una solución automatizada que permita optimizar el control de calidad de los sitios. Para ello, se propone desarrollar un software que permita detectar de manera temprana o instantánea, las incidencias más frecuentes, generar reportes totalmente automáticos y estandarizar criterios de validación para garantizar una mejor experiencia de usuario en la navegación de los sitios.

La metodología utilizada se basa en un enfoque de investigación-acción, donde luego de analizar el problema desde el entorno real y operativa se pasa a diseñar una solución adaptada a las necesidades de la compañía. Como resultado esperado, se busca mejorar la eficiencia del proceso y equipos, reducir los tiempos de detección de incidencias y evolucionar a un modelo de trabajo preventivo en lugar de reactivo. Mejorar la calidad del entorno digital de Stellantis y generarle una mejor experiencia al usuario.

Palabras clave: automatización, control de calidad, sitio web, experiencia de usuario, marketing digital

2 Abstract

The following paper presents a proposal to improve the validation and quality control process of the different websites belonging to the Stellantis group within the marketing area. Currently, this process is carried out entirely manually, which generates several difficulties, particularly in the early detection of issues due to the high volume of pages and functionalities that need to be reviewed.

The main objective of the project is to develop an automated solution that optimizes website quality control. To achieve this, the proposal focuses on developing a software tool capable of detecting the most common issues in an early or near-instant manner, generating fully automated reports, and standardizing validation criteria in order to ensure a better user experience when navigating the websites.

The methodology used is based on an action-research approach, where, after analyzing the problem within a real and operational context, a solution is designed according to the company's needs. As an expected result, the project aims to improve process and team efficiency, reduce issue detection times, and evolve towards a preventive rather than reactive working model, ultimately enhancing the quality of Stellantis' digital environment and improving the overall user experience.

Keywords: automation, quality control, website, user experience, digital marketing

3 Introducción

En el actual contexto global de transformación digital, las organizaciones se enfrentan a la necesidad imperiosa de optimizar constantemente sus plataformas y medios digitales, ya que estas representan uno de los principales puntos de contacto con el cliente. En ese escenario, la calidad, disponibilidad y correcto funcionamiento de los diferentes medios y sitios, adquieren un rol fundamental ya que impactan directamente en la experiencia de usuario y posterior generación de leads, por lo tanto también, en la percepción de la marca. Dentro de este marco, aparece la necesidad de mejorar y repensar procesos internos asociados al control y validación de dichos entornos digitales de la compañía.

Este proyecto de aplicación en investigación-acción se centra en la identificación y resolución del problema que existe dentro del grupo Stellantis y el control de los sitios webs por parte del equipo de Marketing. Hoy en día, debido al gran volumen de sitios no resulta posible identificar los problemas o incidentes de una manera rápida y estandarizada, ya que el proceso involucra 7 marcas , 35 modelos y un alto número de URLs (cerca de 80) a validar de manera recurrente.

Mediante un enfoque de investigación-acción, se desarrollaron habilidades de diagnóstico, análisis y planificación orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad de un proceso crítico en la organización. Esta problemática impacta directamente en la experiencia del usuario y en la calidad del área digital, afectando puntualmente sobre la percepción de marca y en la capacidad de generación de oportunidades comerciales a futuro. La estructura del proyecto incluye una revisión exhaustiva del contexto organizacional y la implementación de una solución factible que responde a las necesidades de la organización y optimiza su desempeño.

El presente trabajo utiliza el nombre del grupo Stellantis con fines exclusivamente académicos, sin representar información confidencial ni comprometer ningún dato sensible para la compañía.

3.1 Objetivo General

El objetivo principal del proyecto es desarrollar una solución operativa al problema de chequeo y control de sitios web del grupo Stellantis. Implementando un nuevo software automatizado de verificaciones, se busca detectar de forma temprana la mayoría de las incidencias, estimando detectar alrededor del 80% de los errores recurrentes de los sitios, y aumentar la calidad de las urls trabajadas brindando un mejor servicio al usuario.

La intervención se orienta no sólo a corregir el problema identificado, sino también a proporcionar una propuesta sostenible que pudiera integrarse a la estructura de la organización, elevando los niveles de eficiencia y alcanzando los estándares de desempeño requeridos en el proceso intervenido.

3.2 Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecen tres objetivos específicos:

1. Detectar de manera automatizada el 80% de las incidencias más frecuentes en los diferentes sitios webs del grupo.
2. Reducir el tiempo de detección de errores pasando de días/semanas a horas/minutos mediante la implementación de un sistema 100% automatizado.
3. Estandarizar los diferentes criterios de validación y control de calidad de los sitios web mejorando la eficiencia de los procesos.

3.3 Metodología

El proyecto se desarrolla mediante la metodología de investigación-acción, la cual facilita la colaboración continua entre el equipo de estudiantes y docente asesor. Esta metodología permitió un enfoque sistemático para identificar problemas, formular hipótesis y aplicar soluciones en un contexto real, ajustando las estrategias conforme se avanzaba en el proyecto. La investigación-acción proporcionó un marco flexible y participativo para ejecutar el proyecto de manera estructurada, generando una intervención bien fundamentada y con alto potencial de impacto.

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, cada una de las cuales abordó un aspecto específico de la intervención. En la primera etapa, se identificó y analizó el problema organizacional, incluyendo una descripción detallada de la organización, su misión, visión y el proceso específico afectado. La segunda etapa se centró en la planificación de la solución, estableciendo objetivos y actividades concretas para abordar el problema. En la tercera fase, se definieron aspectos operativos como el cronograma, el presupuesto y la asignación de roles.

Para el desarrollo del diagnóstico y posterior solución propuesta, se utilizaron técnicas de observación participativa, análisis de procesos y relevamiento de incidencias sobre los entornos digitales del grupo. Además, se incorporaron herramientas de análisis tales como indicadores de desempeño o KPIs relacionados con el tiempo de detección de errores. El enfoque de implementación será mediante metodologías ágiles, ya que permitirán iterar de manera progresiva mediante ciclos cortos de desarrollo y validación continua de los equipos.

3.3.1 Identificación y Análisis del Problema

En la primera etapa, se realiza un análisis exhaustivo de la organización y del contexto en el cual se desarrolla el proceso afectado. Se documenta el problema identificando sus causas raíz, efectos y puntos críticos que afectan el desempeño del proceso. Este análisis permite evidenciar la alta carga operativa del proceso, estimando hoy en día tiempos altos de detección de entre 2 a 3 días en promedio, e incluso, la existencia de errores no detectados que conviven en los sitios un largo periodo de tiempo. Este diagnóstico inicial es esencial para estructurar la solución y asegurar que la intervención responderá de manera precisa a las necesidades de la organización.

El método usado para el diagnóstico es el de observación participativa, ya que el análisis es llevado a cabo desde dentro del proceso mismo y complementado con el análisis de incidencias detectadas en los sitios junto a la revisión del flujo de trabajo actual, lo que permite identificar y focalizar de manera directa en el problema a solucionar.

Luego del análisis realizado, se identificó que el volumen de activos digitales o sitios webs a validar y controlar asciende a 30 páginas variando entre modelos, versiones y sitios institucionales, lo que dificulta considerablemente realizarlo mediante una revisión manual. Además, se observó que el tiempo promedio de detección de incidencias puede oscilar entre dos y tres días e incluso, casos donde fueron semanas donde los errores no son notoriamente visibles. Esta situación impacta directamente en la experiencia de usuario final y en la eficiencia operativa del equipo, evidenciando claramente la necesidad de una solución automatizada.

3.3.2 Planificación de la Solución

En la segunda etapa, se desarrolla un plan de acción detallado que incluye la definición de objetivos específicos y una secuencia de actividades que permita mitigar o resolver el problema identificado. Esta fase

incluye el diseño de una estrategia de ejecución organizada y estructurada que facilitará el logro de los objetivos propuestos y maximizará la eficiencia del proceso intervenido. Además, se definirán una serie de entregables claves para el seguimiento del proyecto como, la implementación progresiva del sistema de validación a crear y la generación de reportes automatizados de incidencias, lo que permitirá realizar un seguimiento detallado del avance del proyecto.

3.3.2.1 Definición de Alcance y Recursos

La tercera etapa se enfoca en delimitar el alcance de la intervención y los recursos necesarios. Se establecen responsables para cada actividad, y se elabora un cronograma de ejecución para controlar el avance de la implementación. Asimismo, se desarrolla un presupuesto que detalla los costos asociados a cada fase, permitiendo optimizar la asignación de recursos. A saber, el alcance contempla una implementación de manera progresiva. Iniciando en una marca y modelo específico y escalando al resto, considerando los tiempos, la complejidad y los recursos disponibles. Esta fase asegura que todas las variables críticas estuvieran alineadas para una ejecución sin interrupciones.

4 Identificación y descripción un problema al interior de la organización

4.1 Descripción de la empresa a intervenir

4.1.1 Misión

La misión de Stellantis se centra en el desarrollo y comercialización de vehículos automotores. Combinando innovación, tecnología y experiencia de usuario. Bajo estos tres pilares, la compañía ofrece productos y servicios de alta calidad a través de todos sus canales, tanto físicos (concesionarias en todo el país) como digitales (a través de sus sitios webs).

Focalizando dentro del entorno digital, (sector que nos importará luego para el desarrollo del problema y posterior solución) esta misión se traduce en la necesidad de contar con sitios web confiables, actualizados y de una excelente calidad, que brinden al usuario una experiencia en su navegación placentera que se transforme en un lead para la compañía.

4.1.2 Visión

La visión del grupo Stellantis está centrada en afianzarse como un referente global dentro del rubro automotor. Trabajando bajo los pilares de la innovación y transformación digital, la compañía busca constantemente integrar nuevas tecnologías que permitan mejorar la experiencia del usuario en cualquier de sus puntos de contacto.

En nuestro ámbito de interés, el digital, esto implica desarrollar y operar plataformas web profesionales y funcionales a las necesidades del usuario, minimizando la presencia de errores e incidencias que afecten a la

navegación. La calidad de estos entornos digitales resulta clave para sostener la imagen de marca y acompañar los objetivos de posicionamiento y competitividad global de la compañía.

4.1.3 Mapa de procesos

Figura 1. Mapa de Procesos



El mapa de procesos presentado anteriormente permite visualizar el flujo completo de trabajo de la organización, comenzando en la identificación de una necesidad por parte de alguna de las marcas y finalizando en la validación final de la implementación por parte del equipo de marketing. Se observa una fuerte dependencia en las tareas manuales sobre todo, en la etapa de control y verificación, lo que genera cuellos de botella y aumenta el riesgo de errores. Esta representación permite focalizar los puntos críticos del proceso, sobre todo en las fases de validación y control donde se centra la mayor oportunidad de optimización y mejora.

El proceso de verificación, control y optimización de las diferentes plataformas webs pertenecientes al grupo Stellantis puede explicarse como un flujo de trabajo que comienza a partir de la identificación o pedido de alguna de las marcas. Esta necesidad se eleva al equipo de marketing / digital quienes lo clasifican, evalúan y realizan un proceso de implementación del mismo.

Una vez definido el "qué" "cómo" y "por qué" del pedido, el equipo pasa a solicitar el requerimiento a alguna de las agencias colaboradoras con la compañía, quienes pasan a realizar la implementación dentro del sitio web.

Luego de que la agencia implementa la mejora en alguno de los sitios, el proceso continua por parte del equipo de marketing quien valida el trabajo realizado y corrobora que no haya ningún daño colateral dentro de algún apartado del sitio de la misma o de alguna otra marca.

Paralelamente a esto, existe un flujo constante de chequeo y revisión de los sitios para aplicarles cualquier tipo de mejora y optimizar la experiencia de usuarios. Hoy en día, este control se realiza de forma manual sobre un gran volumen de páginas y funcionalidades, lo que incrementa la probabilidad de fallos limitando la capacidad de detección temprana de estas incidencias.

4.1.4 Descripción del proceso a intervenir

El proceso a intervenir corresponde a la validación y control de calidad de los diferentes sitios web de las 7 marcas del grupo Stellantis. Este proceso tiene como objetivo asegurar los contenidos, correcta funcionalidad y correcta carga de las implementaciones antes y después de su publicación online.

Actualmente este proceso se realiza de manera completamente manual, lo que implica excesivo tiempo de recurso humano como posibilidad a pasar por alto errores simples al no contar con ningún esquema ni estandarización a la hora de realizarlo.

Dado al gran volumen de información y URLs a analizar (cerca de 80), el trabajo llevado a cabo hoy en día representa un gran riesgo para el grupo ya que no es sencilla la detección temprana de errores ni posterior reporte y optimización de los incidentes.

4.1.5 Descripción del problema que presenta el proceso

El proceso llevado a cabo hoy en día de validación y control de calidad de los diferentes sitios del grupo Stellantis presenta un problema claro; resulta casi imposible poder detectar errores de una manera temprana debido al gran volumen de URLs, botones, clics, menús, funcionalidades, etc, que se tiene para controlar. Al realizarse de manera 100% manual, se terminan omitiendo errores que están a la vista e impactan negativamente en la experiencia del usuario final. Hoy en día se estima que los tiempos de detección pueden ser de entre 2 a 3 días hábiles en promedio, e incluso existen casos donde el error convivió en el sitio durante un largo período de tiempo.

Adicionalmente a esto, existe una falta de procesos estandarizados que dificultan aún más el procedimiento de saber qué es lo realmente importante en cada marca o modelo. Esto genera inconsistencias en las revisiones, diferencias en los criterios y una dependencia de la experiencia individual de quien realice el control del sitio.

En síntesis, el proceso actual es altamente dependiente del trabajo manual, presenta limitaciones ya que no es escalable y es predominantemente reactivo en lugar de preventivo. Esta situación impacta directamente en la

experiencia del usuario, en la calidad digital del grupo y en la capacidad de materializar nuevas oportunidades comerciales o leads, lo que justifica la necesidad real de desarrollar una solución ágil automatizada que permita mejorar los tiempos de detección, estandarizar criterios y poder evolucionar hacia un modelo de gestión más eficiente, preventivo y profesional acorde a una compañía global como lo es Stellantis.

Instituto Europeo de Posgrado ©

5 Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

El siguiente plan de acción continua los lineamientos e ideas planteadas anteriormente. Como se mencionó, el objetivo principal plantea una transformación integral de un proceso deficiente hoy en día en la compañía.

La meta final será mejorar la eficiencia, coordinación entre equipos y capacidad de detección temprana de incidencias en los diferentes sitios webs del grupo, por lo que, para ello se establece un plan de acción que permitirá implementar mejoras de manera progresiva y sostenible con las necesidades del negocio. Este nuevo enfoque permitirá reducir los tiempos de detección de errores, actualmente estimados entre 2 y 3 días hacia un sistema de detección en minutos o hasta de forma inmediata.

5.1 Establecimiento de objetivos

El objetivo principal del proyecto es mejorar el flujo de control y detección de problemas de los sitios webs del grupo de manera temprana y automatizada.

Con esta implementación se logrará mejorar la calidad, navegación y coordinación de los diferentes sitios.

De esta manera se modificará la forma y flujo de trabajo que se tiene actualmente, logrando pasar de una modalidad con enfoque reactivo hacia uno preventivo. En este proceso, se busca incrementar significativamente la detección de incidencias, reducir los tiempos de identificación de los distintos errores y disminuir al máximo posible las fallas en el entorno productivo (online).

A la vez, el proyecto apunta a eliminar las tareas repetitivas a través de distintas automatizaciones. Logrando reducir dependencias manuales y mejorando la escalabilidad del sistema.

Paralelamente a esto, se logrará una mejor comunicación y optimización de los procesos con las distintas agencias, donde, gracias a chequeos automatizados y reportes diarios estandarizados se fortalecerá y reducirán los errores derivados de desatenciones operativas.

Esto permitirá poder alinear criterios de validación y reducir al máximo inconsistencias en los controles de incidencias.

5.2 Descripción de la solución

La solución se basa en la implementación de un sistema de chequeo web automatizado y estructurado que detecte e informe de manera temprana los errores en los sitios webs del grupo que estén productivos. A través de normativas propuestas por el usuario, se podrá automatizar una serie de controles y chequeos diarios que detectarán el 80% de los incidentes más comunes que se tienen hoy en día. Una vez el sistema detecte algún error, generará y enviará un reporte directamente a los interesados junto a un plan de acción para corregir o mitigar la incidencia.

De esta manera, se evitará el chequeo humano continuo que resulta casi imposible por el gran volumen que tiene la compañía y se focaliza en la optimización de los recursos derivando parte del equipo a tareas más complejas.

Como último punto, la solución plantea tener un enfoque iterativo basado en la mejora continua del sistema, donde, dependiendo de las necesidades del negocio y el crecimiento del mismo, se podrá incrementar el alcance o definir nuevas propuestas que vayan alineadas con el objetivo final del grupo.

De igual manera, resulta importante ser conscientes de los riesgos asociados a la solución propuesta. En primer lugar, el principal riesgo es el vinculado al correcto funcionamiento de la herramienta, lo que podría afectar en la precisión de la detección de incidencias detectando e informando sobre errores no críticos ni importantes. Esto generaría grandes retrasos donde se requerirá una serie de validaciones de criterios más detallados que podrían poner en riesgo la automatización. Por otro lado, un próximo riesgo está relacionado con la adopción o no de la herramienta. Se deberán brindar capacitaciones a los equipos para el correcto uso y aprovechamiento máximo del sistema.

Adicionalmente, puede existir un riesgo organizacional asociado a la coordinación entre los distintos actores involucrados, donde, una falta de alineación de criterios podría impactar en la correcta utilización de los reportes generados automáticamente. Para mitigar todas estas cuestiones, es que se propone desarrollar el software de manera progresiva, validando cada paso antes de escalar con los sectores y equipos. Asegurando así, una correcta adopción y evolución que beneficie a todos los involucrados.

5.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución

La realización e implementación de dicha solución se hará en base de un plan secuencial e iterativo de actividades donde se seguirá una lógica progresiva y sobre todo orientada a resultados.

En una primera instancia, se realizará un relevamiento de los errores e incidencias más frecuentes detectadas en los sitios con el objetivo de identificar los puntos críticos más inmediatos a solucionar. Este relevamiento permitirá priorizar aproximadamente el 20% de los errores que generan el 80% del impacto (principio de Pareto).

Luego del análisis se pasará a hacer un relevamiento de urgencias y necesidades de las distintas marcas, donde, una vez obtenido se determinará el orden de prioridades para comenzar con el proceso.

En este sentido, el sistema se desarrollará de manera incremental donde se validará página a página, error por error y una vez se vayan validando se avanzará con otros errores y modelos dentro de la misma marca hasta finalizarla. Este proceso plantea cubrir la totalidad de webs y marcas del grupo así como las diferentes secciones y funcionalidades que se incorporen a los sitios.

Durante el desarrollo del software se trabajará bajo un esquema iterativo, donde las validaciones implementadas deberán ser probadas, ajustadas y optimizadas en función del negocio. Esto implica que, a medida que se avance con el proyecto, se irán incorporando nuevas mejoras y prácticas para detectar errores. Se redefinirán criterios y se priorizarán aquellos que más impacto tengan. Llevar el proceso de manera iterativa permite adaptar la solución a la diaria del equipo y asegurar que el sistema evolucione de la manera más eficiente posible alineada con los objetivos de la compañía.

5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

La implementación y ejecución de la solución estará a cargo de un equipo reducido y especializado en la materia.

Estará compuesto por un Project Manager, quien estará orientado de guiar al equipo en las distintas prácticas e iteraciones. Destabararlo y ser el nexo entre la compañía y agencia para brindarle la mayor información posible sobre los distintos errores y necesidades del grupo.

Se contará con un desarrollador especializado encargado de la implementación técnica del sistema y un perfil UX orientado a la usabilidad de los sitios que aportará gran valor a la hora de priorizar incidencias relevantes para el usuario.

En cuanto a los recursos tecnológicos necesarios, el desarrollo del software requerirá de equipos informáticos, IAs especializadas (Cursor, Chat GPT, Claude sobre todo), que facilitarán el desarrollo y optimización del sistema permitiendo acelerar en gran medida los tiempos de implementación.

En términos financieros, la necesidad es reducida para el gran valor que este sistema aportará y ahorrará para la compañía. Teniendo en cuenta las necesidades mencionadas anteriormente, la solución se desarrollará principalmente con recursos externos y herramientas económicas y potentes para maximizar el retorno de la inversión de la mejor manera posible.

De esta manera, se podrá desarrollar un sistema sumamente poderoso y eficiente con escasa inversión y máximos beneficios o retornos tanto a nivel económico como sostenible en el tiempo. Esta relación entre bajo costo y alto impacto refuerzan la viabilidad del proyecto y su enfoque totalmente alineado con los objetivos del grupo.

6 Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

En los siguientes apartados, se definirán los aspectos claves de la solución propuesta junto a su alcance, sus actores involucrados, planificación, cronograma y recursos necesarios para la correcta ejecución.

Esta planificación es clave, para poder organizar y definir los diferentes términos junto a sus responsables para hacer un uso eficiente y optimizado de todos los recursos del equipo.

En cuanto al perímetro de la solución, incluye la detección automatizada de incidencias/errores, generación de reportes y estandarización de criterios de validación de los sitios. Sin embargo, quedan fuera de este primer desarrollo aspectos más técnicos como la modificación o reestructuración de los sitios webs e integración de sistemas externos. Esta delimitación del perímetro de la solución permite enfocarse únicamente en las necesidades principales del equipo.

6.1 Alcance final de la solución

El alcance final de la solución propuesta comprende la implementación de un sistema estructurado (software) de chequeo y control de calidad de los diferentes sitios webs que son parte del grupo Stellantis. Dicho software tendrá foco principal en la detección temprana de errores y generación de reportes e informes en tiempo real a los interesados.

La solución incluye, la definición de los criterios y términos a resolver y detectar, análisis de puntos críticos de todas las webs del grupo, integración de controles dentro del flujo, generación de reportes en formato PDF y envío de los mismos a los interesados, posibilidad de redefinir criterios y configuraciones y de escalar la solución al resto de las necesidades del negocio.

De igual manera, el desarrollo de este proyecto traerá mejoras en los procesos de coordinación y ejecución con las agencias externas, estableciendo estandarizaciones hoy en día desorganizadas o no priorizadas por ambos actores.

El resultado final esperable en esta primera fase es un sistema completamente automatizado que detectará errores e incidencias y mejorará los tiempos de ejecución y calidad de los sitios webs de la compañía.

En una primera instancia se espera cubrir una primera marca junto a sus modelos y funcionalidades principales, con el objetivo de luego, escalar progresivamente al resto.

6.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución

Para el correcto desarrollo de la solución, se contará con diferentes roles dentro del equipo, que contarán con responsabilidades y prioridades variadas según el rol.

El Project Manager, tendrá a su cargo la coordinación general del proyecto. Definirá prioridades, sprints, backlogs y realizará el seguimiento de los mismos. Velará por los intereses de Stellantis y será el nexo principal entre Cliente y Agencia.

El desarrollador del software será contratado externamente bajo la agencia, será el responsable máximo de la implementación y ejecución del sistema en sí. Asegurará su correcto funcionamiento y propondrá las mejoras y optimizaciones que considere oportunas.

El perfil UX aportará una visión funcional de los sitios desde la visión del usuario de los mismos. Propondrá criterios de validación, errores más frecuentes a la hora de la navegación, mejoras claves en los sitios como los test de las iteraciones que el sistema vaya implementando. Es un rol fundamental para entender al usuario que luego navegará en las webs.

Paralelamente a los mencionados involucrados, tendremos diferentes stakeholders interesados en el desarrollo del sistema, como podrían ser las áreas de Marketing y Negocio. Ambos equipos serán los principales beneficiados del correcto funcionamiento del nuevo software. Estos últimos actores también serán responsables de validar los resultados obtenidos y asegurar la correcta adopción de la solución dentro de la operativa diaria de los equipos.

Puntualización en el rol de los interesados, observamos que el equipo de marketing presenta un gran interés en el proyecto y una alta influencia en el mismo, mientras que las agencias externas poseen un alto nivel de influencia al ser fundamentales en la ejecución del sistema y un bajo interés en la mejora del proceso interno. Por otro lado, los usuarios finales presentan un alto nivel de interés pero, una baja influencia en el desarrollo.

6.3 Cronograma de ejecución

El cronograma de ejecución se plantea con una estimación de 8 meses comprendidos entre Abril a Noviembre del año 2026.

En una primera instancia el foco estará en el análisis situacional actual identificando los errores más comunes de los sitios, su impacto y priorización de marcas.

Posteriormente se avanzará con la definición de criterios de validación y puntos a reconocer por la automatización como la forma en que se reportará, tiempos e interesados a informar.

A partir de ambos análisis, se comenzará con el desarrollo de la herramienta. Comenzando con una primera marca y modelo, escalando así de manera iterativa con los diferentes modelos de la misma marca hasta darla por completa. Recién allí, se pasará a la siguiente donde se repetirá el mismo proceso de ejecución.

Este enfoque progresivo permite ir alineando el desarrollo técnico junto con los recursos disponibles y el presupuesto definido. Asegura una implementación controlada y escalable a lo largo del proceso.

Dentro del cronograma se identifican hitos clave que permiten medir el avance o no del proyecto. En primer lugar se establece como hito la "Finalización del análisis inicial" y la "Definición de los criterios de validación", lo que permite sentar lo que serán las bases para el posterior desarrollo. Como segundo hito, se establece "La implementación y validación real del sistema sobre una primera marca", asegurando así, que la herramienta cumple con los objetivos propuestos. Finalmente, un hito relevante será el "Escalado al resto de las marcas", donde se alcanzará el alcance propuesta para esta primera instancia.

En cuanto a las dependencias de las tareas, el proyecto presenta una lógica meramente de cascada o waterfall donde, cada etapa depende de una etapa anterior para continuar correctamente. Es decir, no es posible avanzar hasta que un desarrollo anterior no este previamente definido, desarrollado y validado.

Respecto a los entregables propuestos en cada etapa tendremos, un listado priorizado de las incidencias, definición de los criterios de validación, primera versión de la herramienta funcional automatizada y finalmente, el sistema completo implementado para todas las marcas del grupo.

Relevamiento de errores | X | | | | | | |

Priorización de errores | X | X | | | | | |

Definición de criterios | | X | | | | | |

Diseño del proceso | | X | X | | | | |

Definición de alcance | | | X | | | | |

Desarrollo inicial | | | X | X | | | |

Testing e iteración inicial | | | | X | | | |

Escalado a otros modelos | | | | X | X | | | |

Implementación primera marca | | | | | X | | | |

Optimización del sistema | | | | | | X | | |

Escalado a otras marcas | | | | | | X | X | |

Consolidación y reporting final | | | | | | | X | X | X

Automatización del control de calidad de los sitios webs en Stellantis

	Abril	Marzo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.
Relevamiento de errores									
Priorización de errores									
Definición de criterios									
Diseño del proceso									
Definición de alcance									
Desarrollo inicial									
Testing e iteración inicial									
Escalado a otros modelos									
Optimización del sistema									
Escalado a otras marcas									
Consolidación y reporting final									

INSTITUTO EUROPEO DE POSGRADO®

Nota Técnica preparada por el Instituto Europeo de Posgrado. Este contenido es propiedad del Instituto Europeo de Posgrado.

Su difusión, reproducción o uso total o parcial para cualquier otro propósito queda prohibida. Todos los derechos reservados.

6.4 Presupuesto

El presupuesto del proyecto se caracteriza por representar ser una baja o escasa inversión para el grupo dado que el desarrollo del software se basa principalmente en unos pocos recursos externos y en herramientas ya disponibles dentro de la organización (como lo son las IAs y equipos).

En este sentido, el principal costo corresponde a los recursos humanos compuestos entre el Project Manager, Desarrollador y Perfil UX que participarán a lo largo del proyecto. Costos que ya están contemplados por la organización ya que, no refieren a nuevas contrataciones sino a una redistribución de los recursos ya previamente contratados.

El presupuesto total del proyecto se estima en función de su duración (8 meses). A partir de los costos mensuales ya definidos, se obtiene el costo total acumulado que permite evaluar la viabilidad económica del proyecto. Además, se distribuyen los costos por etapas, donde las fases de desarrollo e implementación concentran la mayor inversión, mientras que las etapas iniciales de análisis presentan una menor.

Analizando la propuesta desde un punto meramente económico, la implementación de la solución permite reducir significativamente los tiempos dedicados hoy en día al control manual permitiendo optimizar los recursos humanos. Sumamente, la detección de errores de manera temprana contribuye a minimizar impactos negativos en la experiencia de usuario y en la posterior generación de oportunidades comerciales o leads, generando un potencial gran valor económico para la organización.

Tabla 2 y 3. Presupuesto.

Rubro	Valor
Project Manager	Costo interno Stellantis, USD 2.500
Herramientas de inteligencia artificial	USD100
Agencia externa	Pago mensual por servicios, USD 10.000
Infraestructura y equipos	-
Costo total mensual	USD 12.600
Costo total del proyecto	USD 100.800

Etapas	% del presupuesto	Costo estimado en USD
Análisis	10%	USD 10.080
Definición	10%	USD 10.080
Desarrollo	35%	USD 35.280
Testing	20%	USD 20.160
Escalado	15%	USD 15.120
Optimización	10%	USD 10.080

7 Referencias bibliográficas

Allen, D. (2001). Getting things done: The art of stress-free productivity. Penguin Books.

Beck, K., et al. (2001). Manifesto for Agile Software Development. <https://agilemanifesto.org/>

Goldratt, E. M. (1992). La meta: Un proceso de mejora continua. Díaz de Santos.

Heath, C., & Heath, D. (2010). Switch: How to change things when change is hard. Broadway Books.

Iger, R. (2019). The ride of a lifetime: Lessons learned from 15 years as CEO of the Walt Disney Company. Random House.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Calidad ágil.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Coaching ágil.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Estructuras, metodologías y métodos ágiles y lean.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Gestión cuantitativa y cualitativa.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Propuesta general y estructura general de la gestión ágil.

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). Temas selectos de gestión ágil.

Instituto Europeo de Posgrado. (2025). Gestión de la calidad total.

Instituto Europeo de Posgrado. (2025). Gestión de riesgos en proyectos.

Instituto Europeo de Posgrado. (2025). Herramientas de la calidad.

Instituto Europeo de Posgrado. (2025). Mejora continua y ciclo PHVA.

Instituto Europeo de Posgrado. (2025). Planificación de proyectos.

Maguire, S. (1994). Debugging the development process: Practical strategies for staying on track. Microsoft Press.

Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. Nielsen Norman Group.

Pérez Pérez, M. J. (s.f.). Guía comparativa de metodologías ágiles.

Project Management Institute. (2021). A guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). PMI.

Ries, E. (2011). The Lean Startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses. Crown Business.

Sutherland, J. (2014). Scrum: The art of doing twice the work in half the time. Crown Business.

Trías de Bes, F. (2007). El libro negro del emprendedor. Empresa Activa.

Instituto Europeo de Posgrado ©