



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

NOTA TÉCNICA: CALIDAD DEL PROYECTO (II)

Dante A. Guerrero Chanduví

Piura, diciembre de 2018

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

GESTIONAR LA CALIDAD

Gestionar la calidad es el proceso de convertir el plan de gestión de la calidad en actividades ejecutables de calidad que incorporen al proyecto las políticas de calidad de la organización. Se utiliza los datos del proceso de control de calidad para reflejar el estado global de la calidad del proyecto a los interesados. El proceso se lleva a cabo a lo largo de todo el proyecto. En ocasiones se le denomina aseguramiento de calidad, aunque Gestionar la calidad tiene una definición más amplia que el aseguramiento de calidad, ya que se utiliza en el trabajo no relacionado con proyectos.

El aseguramiento de calidad trata del uso eficaz de los proyectos del proyecto, seguir y cumplir con los estándares a fin de asegurar a los interesados que el producto final satisfará sus necesidades, expectativas y requisitos; en cambio el Gestionar la calidad incluye todas las actividades de aseguramiento de calidad, y también se ocupa de los aspectos de diseño de productos y mejora de procesos.

Las **herramientas y técnicas** empleadas para planificar la calidad y realizar el control de calidad, también pueden utilizarse para las actividades de gestión de calidad. Se utilizan listas de verificación para la recopilación de datos. Una **lista de control** es una herramienta estructurada, por lo general específica de cada componente, que se utiliza para verificar que se haya realizado una serie de pasos necesarios. En función de los requisitos y prácticas del proyecto, las listas de control pueden ser simples o complejas. Usualmente se expresan con frases imperativas: “¡Haga esto!”, o interrogativas: “¿Ha hecho esto?”. Las listas de verificación de calidad deberían incorporar los criterios de aceptación incluidos en el enunciado del alcance.

Actividad 1 – LISTA DE CONTROL DE CALIDAD

Usted y su equipo deben completar el cuadro 5 de la página 1 del Taller 2 y desarrollar la lista de control de calidad para los paquetes de trabajo seleccionados en la primera actividad.

Una herramienta bastante utilizada en la gestión de la calidad son las **Auditorías de calidad**. Esta revisión estructurada e independiente sirve para determinar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, los procesos y los procedimientos del proyecto y de la organización. Los objetivos de una auditoría de calidad son:

1. Identificar todas las buenas y mejores prácticas empleadas.
2. Identificar todas las diferencias y anomalías.
3. Compartir las buenas prácticas introducidas o implementadas en proyectos similares de la organización y/o industria.
4. Ofrecer asesoramiento de manera positiva y proactiva para mejorar la implementación de

procesos que ayuden a incrementar la productividad.

Las auditorías de calidad pueden ser planificadas o aleatorias, y pueden ser realizadas por auditores internos o externos. Las auditorías de calidad pueden **confirmar la implementación de solicitudes de cambio aprobadas**, que incluyen acciones correctivas, reparación de defectos y acciones preventivas.

Actividad 2 –REALIZAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Usted y su equipo deben completar el cuadro 6 del Taller 2 y analizar un proceso de acuerdo a su plan de mejora de procesos.

CONTROLAR LA CALIDAD

Es el proceso por el cual se monitorean y registran los resultados de la ejecución de actividades de calidad para evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios, pues el control de calidad se realiza durante todo el proyecto.

Los beneficios clave de este proceso incluyen: (1) identificar las causas de una calidad deficiente del proceso o del producto y recomendar y/o implementar acciones para eliminarlas, y (2) validar que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados clave para la aceptación final. Una buena **gestión de la calidad** durante la planificación del proyecto y de las fases de ejecución **proporciona confianza** respecto al cumplimiento de los requisitos de los interesados. Por lo que se debería emplear **el control de calidad** durante las fases de ejecución y de cierre del proyecto para **demostrar formalmente**, con datos fiables, que se han cumplido los criterios de aceptación del patrocinador y/o del cliente.

Las herramientas y técnicas empleadas en el control de calidad para la recopilación de datos, son entre otras las listas de verificación y las hojas de verificación, también conocidas como hojas de anotaciones, y se utilizan para organizar los hechos de manera que se facilite la recolección eficiente de datos útiles sobre un posible problema de calidad.

El **muestreo estadístico** consiste en elegir parte de una población de interés para su inspección. Un muestreo apropiado puede reducir el costo de control de calidad. Y los **cuestionarios y encuestas**, suelen ser usadas para obtener datos sobre la satisfacción del cliente después del despliegue del producto o servicio.

Una **inspección** es el examen del producto de un trabajo para determinar si cumple con las normas documentadas. También se utilizan para validar las reparaciones de defectos. Por otra parte, se **revisan todas las solicitudes de cambio aprobadas** para verificar que se implementaron tal como fueron aprobadas.

Como producto de este proceso se obtienen las **mediciones de control de calidad** que son los resultados documentados de las actividades de control de calidad. Recordemos que estas actividades de control se planean durante la planificación de la calidad. Aquí también se verifican que los **cambios propuestos** en la solicitud de cambios y los **entregables** del proyecto sean validados.

En cambio, los **entregables validados determinan la conformidad de los entregables**. Recordar que los

entregables validados son entrada del proceso **Validar el Alcance** que consiste en **formalizar la aceptación de los mismos**.

Las salidas comunes del proceso “realizar el aseguramiento de la calidad” y “realizar el control de calidad” son **las solicitudes de cambios** para acciones correctivas o preventivas, **la actualización del plan para la dirección del proyecto y documentos del proyecto**, y **la actualización de los activos de los procesos de organización**.

Actividad 3 –MEDICIONES DE CONTROL DE CALIDAD

De acuerdo a su lista de control elaborada en el anterior taller complete el cuadro 7 del Anexo y verifique el cumplimiento o no cumplimiento de los puntos de la lista de control.

Actividad 4 – SOLICITUD DE CAMBIO

De acuerdo a su análisis del proceso y las mediciones de control de calidad debe completar los datos del cuadro 8 del Anexo para realizar una solicitud de cambio, describiendo el cambio a realizar y el análisis de su impacto.

Uno de los activos de los procesos de la organización son las **lecciones aprendidas** que son la recopilación de buenas prácticas de trabajos, experiencias o enfoques innovadores que han aplicado durante el desarrollo de su proyecto (en este caso durante el desarrollo de la gestión de la calidad del proyecto). **Una lección aprendida puede también ser una mala práctica** de trabajo o experiencia adversa que es obtenida y compartida para evitar su recurrencia.