



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

CAPÍTULO 8. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

Dante Guerrero

Piura, 2013

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura



UNIVERSIDAD DE PIURA

CAPÍTULO 8

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

Semestre 2013-II

ASIGNATURA DE PROYECTOS

CLASES

 UNIVERSIDAD DE PIURA

CAPÍTULO VI, VII y VIII Gestión de la Calidad del Proyecto

Asignatura Proyectos

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

4.2 Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

Áreas de Conocimiento	Grupo de procesos de la Dirección de Proyectos				
	Grupo del Proceso de Iniciación	Grupo del Proceso de Planificación	Grupo del Proceso de Ejecución	Grupo del Proceso de Seguimiento y Control	Grupo del Proceso de Cierre
4. Gestión de la Integración del Proyecto	4.1. Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto 1	4.2. Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto 3	4.3. Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto 4	4.4. Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto 4.5. Realizar el Control Integrado de Cambios 5	4.6. Cerrar el Proyecto o Fase 28
5. Gestión del Alcance del Proyecto		5.1. Planificar la Gestión del Alcance 5.2. Recopilar Requisitos 5.3. Definir el Alcance 5.4. Crear el EDT 6		5.5. Verificar el Alcance 5.6. Controlar el Alcance 7	
7. Gestión de los Costos del Proyecto		7.1. Planificar la Gestión del Costo. 7.2. Estimar los Costos 7.3. Determinar el Presupuesto 10		7.4. Controlar los Costos 11	
8. Gestión de la Calidad del Proyecto		8.1. Planificar la Gestión de la Calidad 12	8.2. Realizar el Aseguramiento de la Calidad 13	8.3. Realizar el Control de Calidad 14	

Lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

3

¿QUÉ ES CALIDAD?



Se define como el conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas.

En la práctica, hay dos tipos de calidad:

- ✓ **Calidad externa**, corresponde a la satisfacción de los clientes. Requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.
- ✓ **Calidad interna**, corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos

Lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

4

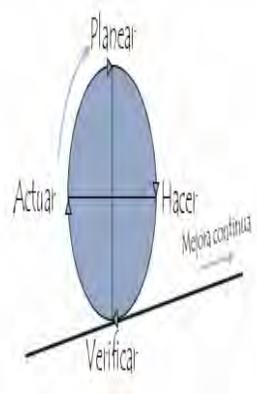
PRINCIPIOS DE CALIDAD

Uno de los principios básicos de la calidad es la prevención y las mejoras continuas. Esto significa que la calidad es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran. Así, la calidad puede representarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas llamado "ciclo de Deming":

Este ciclo, representado en el ciclo de Deming, se llama modelo PDCA.

PDCA se refiere a las iniciales del inglés de los siguientes cuatro pasos:

- ✓ **Planear (plan):** definir los objetivos a alcanzar y planificar cómo implementar las acciones
- ✓ **Hacer (do):** Implementar procesos para alcanzar los objetivos.
- ✓ **Controlar (check):** verificar que se logre el conjunto de objetivos
- ✓ **Actuar (act):** Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s).



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

5

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

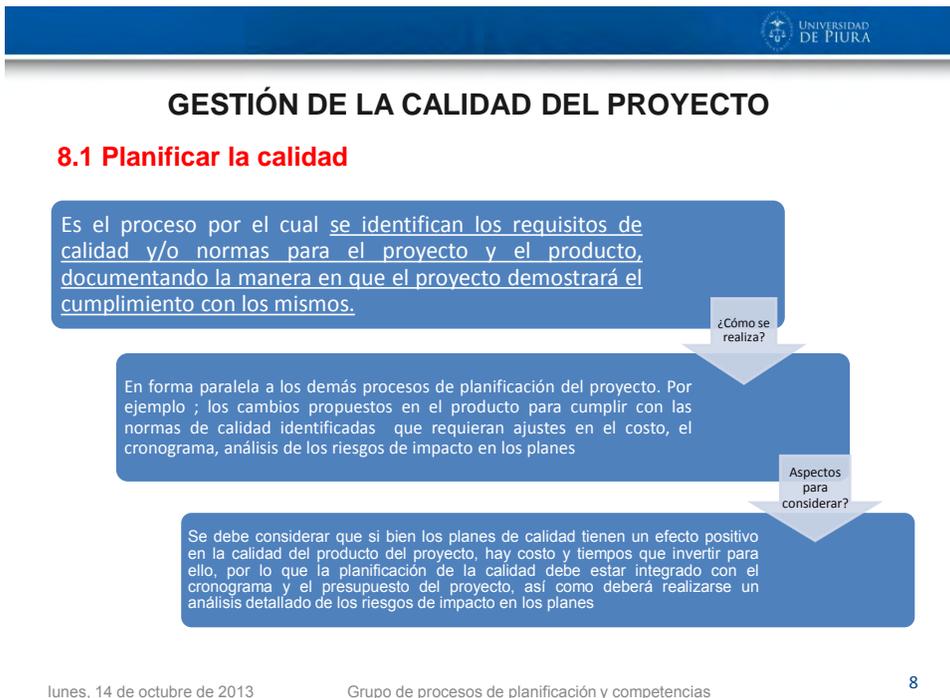
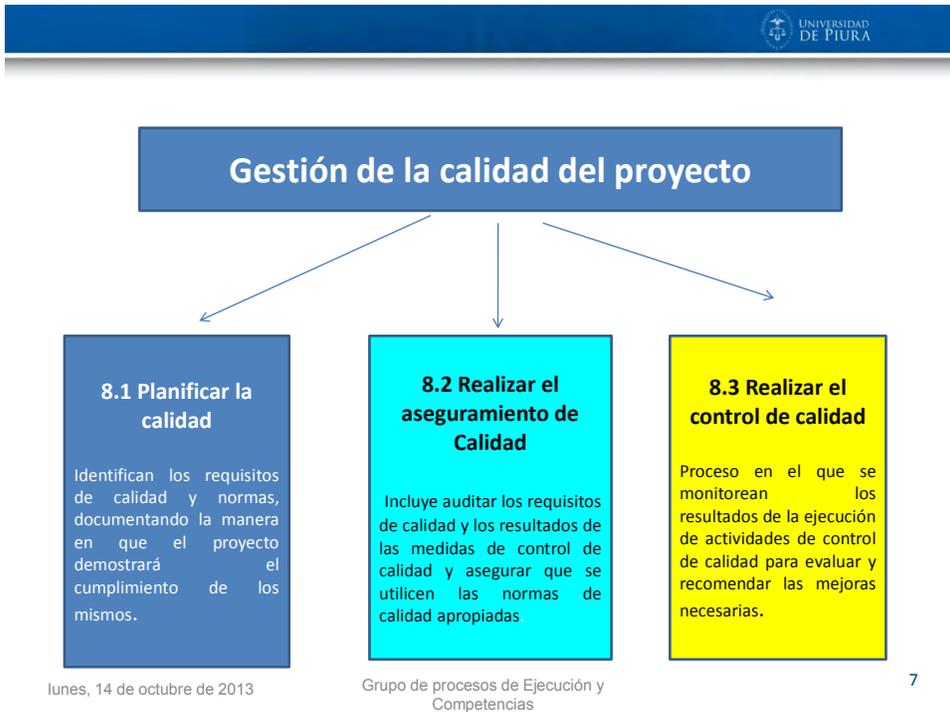


- ✓ Incluye los procesos y actividades de la organización que determinan las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad del proyecto que satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido.
- ✓ Se implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante el proyecto.

lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

6



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

9

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Entradas

A. Plan para la Dirección del Proyecto

Línea base del alcance (Scope baseline) Entrada clave para la planificación de la calidad, ya que contiene la descripción de los principales productos entregables del proyecto como:

Enunciado del Alcance	Implica la descripción del proyecto, entregables y criterios de aceptación. Contiene aspectos técnicos y otras cuestiones que puedan afectar la planificación de la calidad. La definición de los criterios de aceptación puede incrementar o disminuir los costos de calidad del proyecto
EDT	Identifica los entregables, paquetes de trabajo y las cuentas de control que se utilizan para medir el desempeño del proyecto
Diccionario de la EDT	Define la información técnica para los elementos de la EDT.

La satisfacción de todos los criterios de aceptación implica haber cumplido con todas las necesidades del cliente. 10

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Entradas

A. Plan para la Dirección del Proyecto

Línea base de costos Documenta el escalonamiento aceptado en el tiempo, que se usa para medir el desempeño de costo.

Línea base del cronograma Documenta las medidas de desempeño del cronograma aceptado incluyendo las fechas de inicio y finalización.

B. Registro de interesados	Identifica a los interesados que tienen un interés particular o un impacto de calidad
C. Registro de riesgos	Contiene información sobre las amenazas y oportunidades que pueden impactar en los requisitos de calidad.
D. Factores ambientales de la empresa	Los factores ambientales de la empresa que influyen en el proceso Planificar la Calidad incluyen, entre otros: Regulaciones de las agencias gubernamentales, reglas, normas y pautas específicas para un área de aplicación, condiciones de trabajo y operativas del proyecto y/o del producto que pueden afectar la calidad del proyecto.
E. Activos de los procesos de organización	Los activos de los procesos de la organización que influyen en el proceso Planificar la Calidad incluyen, entre otros: la política de calidad aprobada por la dirección general (establece la orientación que debe seguir una organización ejecutante con respecto a la Calidad), las bases de datos históricos y las lecciones aprendidas procedentes de proyectos anteriores.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

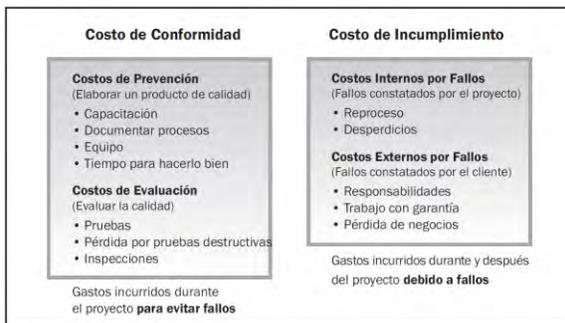
- A. Análisis costo – beneficio:** La planificación de la calidad debe tener en cuenta las concesiones entre costos y beneficios. El principal beneficio de cumplir con los requisitos de calidad es un menor reproceso, lo cual significa mayor productividad, menores costos y mayor satisfacción de los interesados. El costo principal de cumplir con los requisitos de calidad son los gastos asociados con las actividades de Gestión de la Calidad del proyecto.
- B. Costo de la calidad:** El costo de la calidad incluye todos los costos de inversión en los que se ha incurrido durante la vida del producto para prevenir el incumplimiento de los requisitos, para evaluar la conformidad del producto o servicio con los requisitos, y por no cumplir con los requisitos (reproceso).
- C. Siete Herramientas Básicas de Calidad:** Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.
- D. Estudios comparativos:** Implica comparar prácticas reales o planificadas del proyecto con las de proyectos comparables, para identificar las mejores prácticas, generar ideas de mejoras y proporcionar una base para la medición del desempeño. Estos otros proyectos pueden estar dentro o fuera de la organización ejecutante y pueden pertenecer a la misma área de aplicación o a otra.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

B. Costo de la calidad: El costo de la calidad incluye todos los costos de inversión en los que se ha incurrido durante la vida del producto para prevenir el incumplimiento de los requisitos, para evaluar la conformidad del producto o servicio con los requisitos, y por no cumplir con los requisitos (reproceso).



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

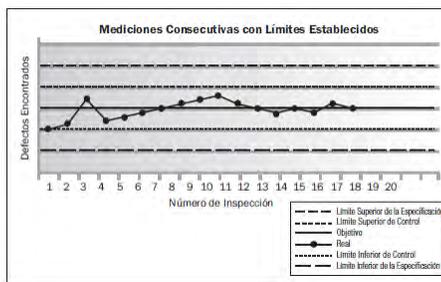
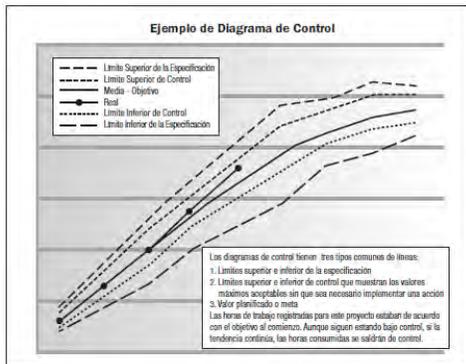
13

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

14

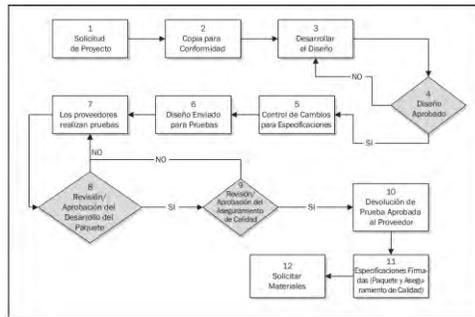


GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

15

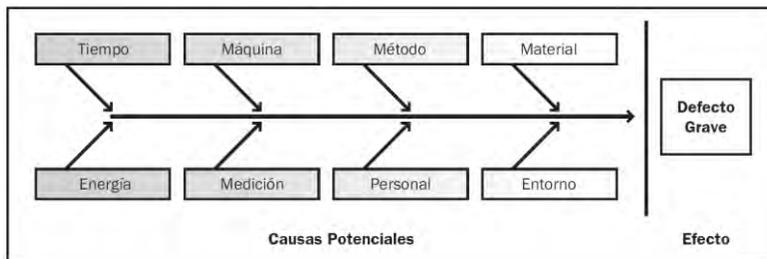


GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de planificación y competencias

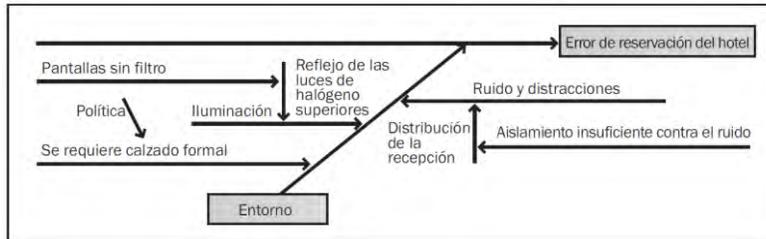
16

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Seguimiento y Control

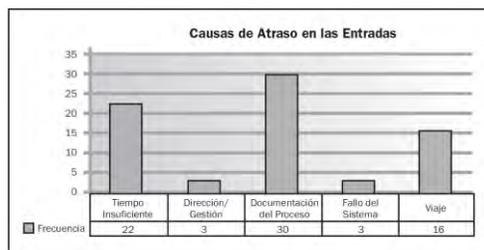
17

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Seguimiento y Control

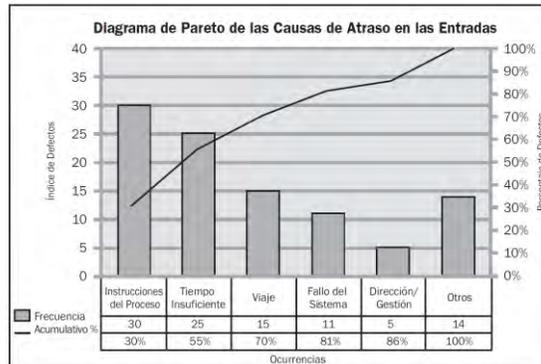
18

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



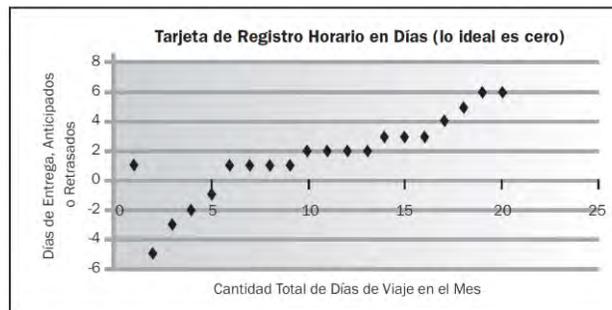
19

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Herramientas y Técnicas

C. Siete Herramientas Básicas de Calidad: Diagramas causa-efecto, Diagramas de Flujo, Las hojas de verificación, Los diagramas de Pareto, Los histogramas, Los diagramas de control, Los diagramas de dispersión.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Seguimiento y Control

20



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas



E. Diseño de experimentos : Método estadístico para identificar qué factores pueden influir en variables específicas de un producto o proceso en fase de desarrollo o de producción. Un aspecto importante de esta técnica es que proporciona un marco estadístico para cambiar sistemáticamente todos los factores importantes, en lugar de cambiar un factor a la vez.

F. Muestreo estadístico : El muestreo estadístico consiste en seleccionar una parte de la población de interés para su inspección. La frecuencia y el tamaño de la muestra deben determinarse durante este proceso, de modo que el costo de la calidad incluya el número de pruebas, los rechazos esperados, etc.



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Herramientas y Técnicas

G. Herramientas adicionales de gestión de calidad (Additional quality planning tools) : A menudo se emplean otras herramientas de planificación de calidad para ayudar a definir mejor los requisitos de calidad y a planificar actividades eficaces de gestión de calidad. Éstas incluyen, entre otras:

Q7: diagrama de flujo, Ishikawa, hoja de recogida de datos, histograma, diagrama de Pareto, cartas de control, diagrama de correlación

M7: diagrama de afinidad, de relaciones, de árbol, matricial, priorización, flechas, procesos de decisión

D7: Técnica de la viñeta, blueprinting, método secuencial de incidentes, encuestas a clientes, gestión de quejas, análisis de frecuencia – relevancia, AMFE para servicios.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Salidas

1. Plan de gestión de calidad : El plan de gestión de calidad describe cómo el equipo de dirección del proyecto implementará la política de calidad de la organización ejecutante. El plan de gestión de calidad proporciona entradas al plan de gestión del proyecto y aborda el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y métodos de mejora continua de los procesos del proyecto. Puede ser formal o informal, muy detallado o formulado de manera general. El formato y el grado de detalle se determinan en función de los requisitos del proyecto

2. Métricas de calidad : Una métrica de calidad es una definición operativa que describe, en términos muy específicos, un atributo del producto o del proyecto, y la manera en que el proceso de control de calidad lo medirá. Una medición es un valor real. La tolerancia define la variación permisible de las métricas. Las métricas de calidad se emplean en los procesos de aseguramiento de la calidad y de control de calidad.

3. Listas de control de calidad: 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?".

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.1 Planificar la calidad

Salidas

4. Plan de mejoras de procesos: es un plan subsidiario del plan para la dirección del proyecto . Detalla los pasos para analizar los procesos que facilitarán la identificación de actividades que incrementen el valor para el cliente. Las áreas por considerar, incluyen:

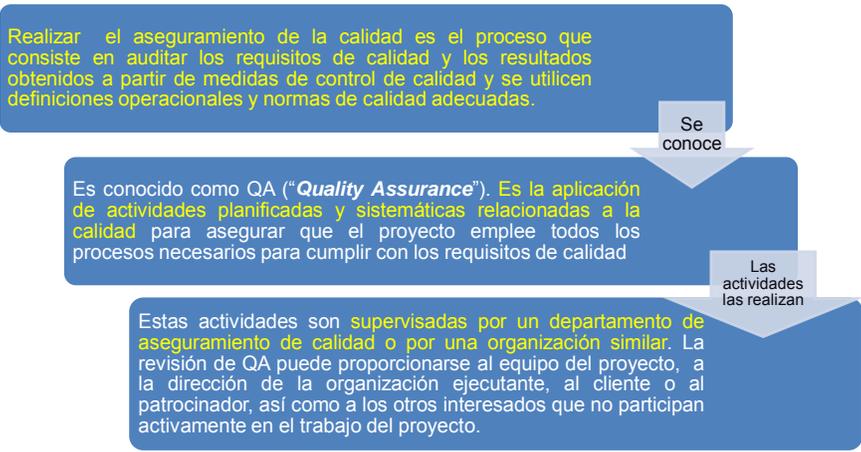
- **Límites del proceso.** Describen la finalidad de los procesos, su inicio y finalización, sus entradas y salidas, los datos requeridos, el propietario y los interesados del proceso.
- **Configuración del proceso.** Un diagrama de flujo de los procesos, con las interfaces identificadas, que se utiliza para facilitar el análisis.
- **Métricas del proceso.** Junto con los límites de control, permiten analizar la eficacia del proceso.
- **Objetivos de desempeño mejorado.** Guían las actividades de mejora del proceso

5. Actualizaciones a los documentos del proyecto: los documentos que pueden actualizarse incluyen:

- Registro de interesados
- Matriz de asignación de responsabilidades.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Ejecución y Competencias

25

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Ejecución y Competencias

26

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad

Entradas

A. Plan de Gestión de Calidad

El plan de gestión de calidad describe los enfoques del aseguramiento de la calidad y de la mejora continua de procesos para el proyecto.

B. Plan de Mejoras del Proceso

Las actividades de aseguramiento de la calidad del proyecto deberían proporcionar apoyo y ser coherentes con los planes de mejora de procesos de la organización ejecutora

C. Métricas de Calidad

Definición operativa que describe, en términos muy específicos, un atributo del producto o del proyecto.

D. Mediciones de control de calidad

Son el resultado de las actividades de control de calidad. Se emplean para analizar y evaluar las normas y los procesos de calidad de la organización ejecutante

lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Ejecución y
Competencias

27

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad

Herramientas y Técnicas

A. Herramientas de Gestión y Control de Calidad

Las herramientas y técnicas empleadas para planificar la calidad y realizar el control de calidad, también pueden utilizarse para las actividades de aseguramiento de calidad

B. Auditorías de calidad

Es la revisión estructurada e independiente 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:

- Identificar todas las buenas y mejores prácticas empleadas.
- Identificar todas las diferencias y anomalías.
- Compartir las buenas prácticas introducidas o implementadas en proyectos similares de la organización y/o industria.
- 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

28

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad

Herramientas y Técnicas

C. Análisis de procesos:

Sigue los pasos descritos en el plan de mejoras del proceso para determinar las mejoras necesarias desde una perspectiva técnica y organizativa.

Examina también los problemas y restricciones experimentados, así como las actividades que no agregan valor, identificadas durante la ejecución del proceso.

Incluye el **análisis causal**, que es una técnica específica para identificar un problema, determinar las causas subyacentes que lo ocasionan y desarrollar acciones preventivas para problemas similares.



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Ejecución y Competencias

29

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad

Salidas

A. Actualizaciones a los activos de los procesos de la Organización.

Los activos que se actualizan se encuentran en los estándares de calidad

B. Solicitudes de cambio:

se crean y utilizan como entradas del proceso realizar el control integrado de cambios, lo cual permite considerar las mejoras recomendadas. Las mismas se utilizan para realizar acciones preventivas o correctivas, o para proceder a la reparación de defectos

C. Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto:

Los elementos que se actualizan son: Plan de Gestión de Calidad, del Cronograma, de Costos.

D. Actualizaciones de los documentos del Proyecto:

Entre los documentos que pueden actualizarse se incluyen: Informes de auditoría de calidad, planes de capacitación, documentos del proceso

lunes, 14 de octubre de 2013

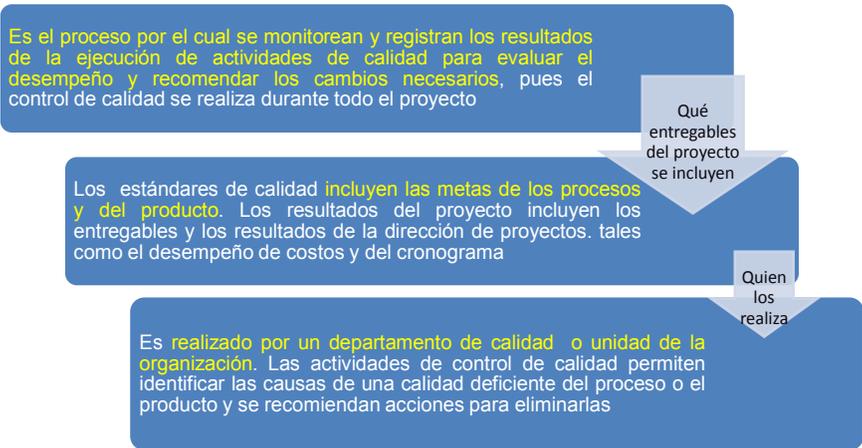
Grupo de procesos de Ejecución y Competencias

30

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO



8.3 Realizar el Control de Calidad



Lunes, 14 de octubre de 2013

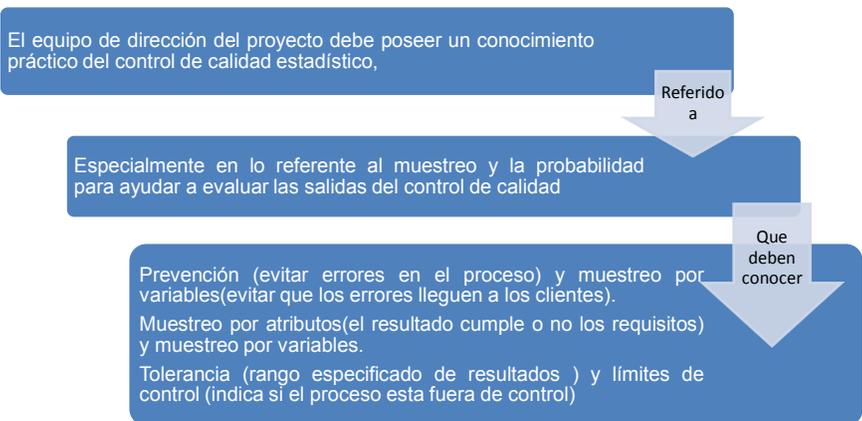
Grupo de procesos de Seguimiento y Control

31

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO



8.3 Realizar el Control de Calidad



Lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Seguimiento y Control

32

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad



lunes, 14 de octubre de 2013

Grupo de procesos de Seguimiento y Control

33

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Entradas

- Plan para la dirección del Proyecto:** Contiene el plan de control de calidad que describe la manera en que se realizará el control de calidad dentro del proyecto
- Métricas de calidad.**
- Listas de Verificación de Calidad**
- Datos de desempeño del trabajo :** Estas métricas incluyen, entre otras: el desempeño técnico planificado con respecto al desempeño real, el desempeño planificado del cronograma con respecto al desempeño real y el desempeño planificado del costo con respecto al desempeño real.
- Solicitudes de cambio aprobadas :** Pueden incluir modificaciones tales como la reparación de defectos, y la revisión de métodos de trabajo y del cronograma. Debe verificarse la implementación oportuna de los cambios aprobados
- Entregables.**
- Activos de los procesos de la organización :** Los activos que pueden influir en los procesos son: los estándares y políticas de calidad, las pautas normalizadas de trabajo y los procedimientos de generación de informes relativos a los problemas y defectos, y las políticas de comunicación.

34

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Herramientas y Técnicas

A. Muestreo estadístico (Statistical sampling)

Consiste en elegir parte de una población de interés para su inspección. Un muestreo apropiado puede reducir el costo de control de calidad

B. Inspección (Inspection)

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.

C. Revisión de solicitudes de cambio aprobadas (Approved change request review)

Deben revisarse todas las solicitudes de cambio aprobadas para verificar que se implementaron tal como fueron aprobadas.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Salidas

A. Mediciones de control de calidad (Quality control measurements)

Son los resultados documentados de las actividades de control de calidad, presentados en el formato especificado durante la planificación de la calidad.

B. Cambios validados (Validated changes)

Deberá realizarse una inspección antes de emitir una notificación relativa a la aceptación o rechazo de cualquier elemento que se haya cambiado o reparado. Puede ser necesario el reproceso de cualquier elemento rechazado.

C. Entregables validados (Validated deliverables)

Uno de los objetivos del control de calidad es determinar la conformidad de los entregables. Los entregables validados constituyen el resultado de la ejecución de los procesos de control de calidad. Los entregables validados son una entrada del proceso Verificar el Alcance que consiste en formalizar la aceptación de los mismos.

D. Información de Desempeño del Trabajo

La información de desempeño del trabajo consiste en los datos de desempeño recopilados de varios procesos de control, analizados en contexto e integrados sobre la base de las relaciones entre áreas. Algunos ejemplos incluyen tanto la información del cumplimiento de los requisitos como causas de rechazo, trabajo adicional requerido, o necesidad de ajustes en el proceso.

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

8.3 Realizar el Control de Calidad

Salidas

E. Solicitudes de cambio

Si las acciones correctivas o preventivas recomendadas, o la reparación de un defecto, requieren un cambio al plan para la dirección del proyecto, debe iniciarse una solicitud de cambio, de acuerdo con el proceso Realizar el Control Integrado de Cambios.

F. Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto

Entre los elementos del plan para la dirección del proyecto que pueden actualizarse, se encuentran: el plan de gestión de calidad y el plan de mejoras del proceso.

G. Actualizaciones a los documentos del proyecto

Los documentos del proyecto que pueden ser actualizados incluyen, entre otros, los estándares de calidad.

H. Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Entre los elementos de los activos de los procesos de la organización que pueden actualizarse, se encuentran: Las listas de control completadas y la documentación sobre lecciones aprendidas.