

## Proceso de administración de calidad del proyecto/programa

Proyecto

### Control del documento

#### Información del documento

Identificación del documento	
Responsable del documento	
Fecha de emisión	
Fecha de última modificación	
Nombre del archivo	

#### Historia del documento

Versión	Fecha de versión	Modificaciones
<i>(1.0)</i>	<i>(Fecha)</i>	<i>(Sección, páginas, texto revisado)</i>

#### Aprobaciones

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Director proyecto			
Grupo de revisión del proyecto			
Gerente del proyecto			
Gerente de calidad <i>(si aplica)</i>			
Gerente de adquisiciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de comunicaciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de oficina de proyectos <i>(si aplica)</i>			

## **Tabla de contenido**

1. Proceso de calidad
  - a. Resumen
  - b. Medición de calidad
  - c. Mejoramiento de calidad
2. Roles de la administración del calidad
  - a. Gerente de calidad
  - b. Gerente del proyecto
3. Documentos de la administración del costo
  - a. Forma de registro de calidad
  - b. Forma de revisión de la calidad

## Proceso de gestión de calidad

### Introducción

La gestión de calidad es el proceso de monitorear y controlar los entregables del proyecto de acuerdo con las especificaciones establecidas en el plan de calidad. Al gestionar la calidad del proyecto, se podrá:

- Identificar las tareas requeridas para producir los entregables
- Calcular el esfuerzo requerido para satisfacer las especificaciones de calidad
- Identificar oportunamente cualquier problema relacionado con la calidad de los entregables
- Inspirar en los clientes la confianza que las expectativas de calidad serán cumplidas.

La gestión de calidad se compone de procesos, roles y documentos para monitorear y controlar la calidad de los entregables y de los procesos de administración del proyecto:

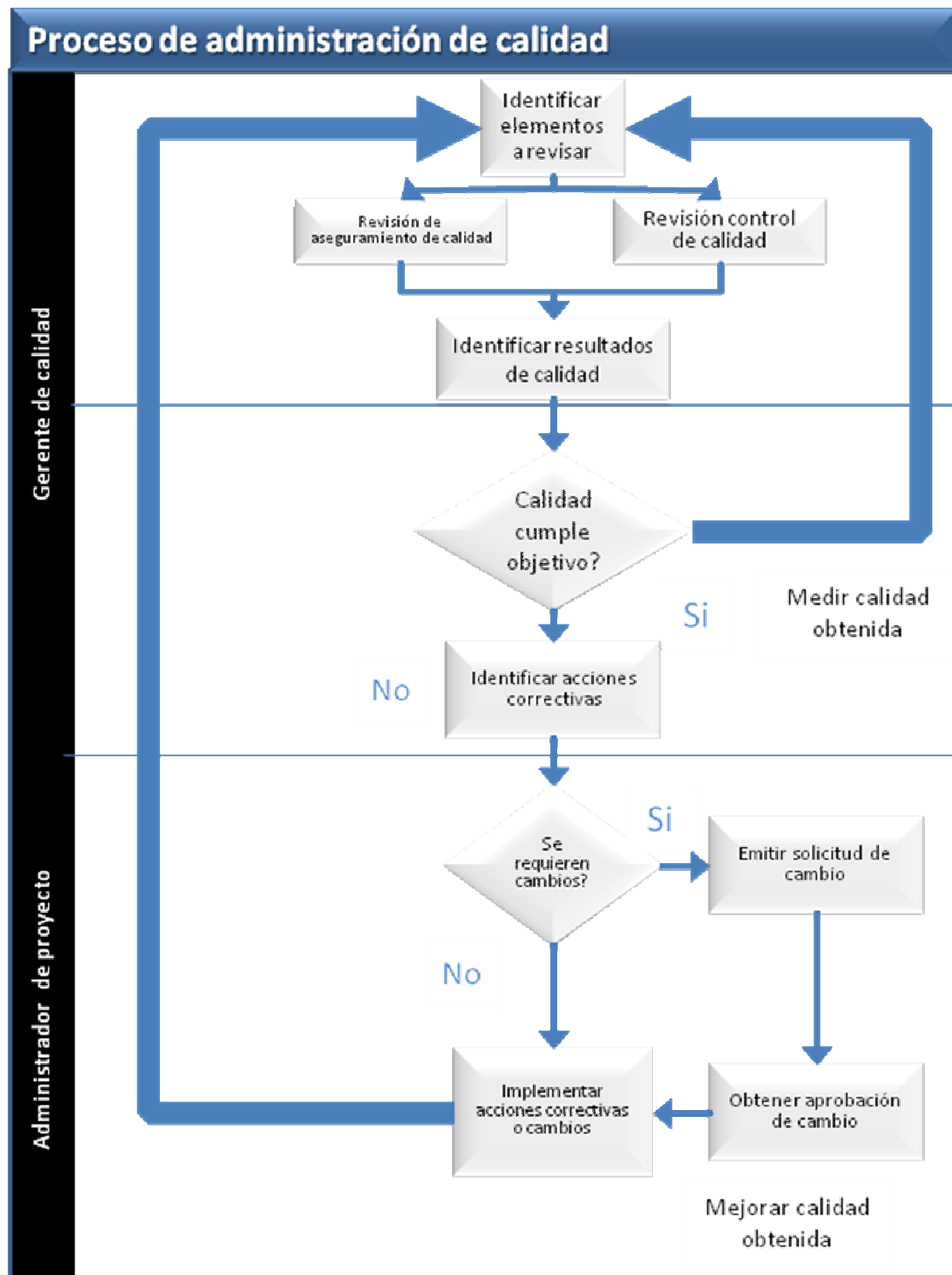
### Proceso de gestión de calidad

Para gestionar efectivamente la calidad del proyecto es necesario contar con un proceso estructurado. Este proceso involucra técnicas de control de calidad y aseguramiento de la calidad para gestionar el nivel de calidad de los entregables y de los procesos administrativos del proyecto. Incluye:

- La evaluación constante de los objetivos de calidad registrados en el plan de calidad
- Implementación periódica de revisiones de calidad para monitorear el desempeño de calidad del proyecto
- Efectuar revisiones de control de calidad periódicas para verificar la conformidad de la calidad de los entregables producidos
- Identificar desviaciones frente a los objetivos de calidad y acometer las acciones requeridas para resolver las inconsistencias.

### Resumen

El proceso general de gestión de calidad se compone de los procedimientos y flujos que se describen en el siguiente diagrama:



A continuación se explica en forma más detallada cada uno de los procedimientos del proceso de gestión de calidad.

### Medición de la calidad obtenida

Para iniciar un proceso de calidad dentro del proyecto es necesario, primero, identificar los elementos y componentes que serán revisados. Esto puede incluir un subconjunto de entregables o productos parciales, así como de procesos administrativos especificados en el plan de calidad.

El siguiente paso es la implementación de las acciones registradas en el “plan de aseguramiento de la calidad” y en el “plan de control de calidad”, para asegurarse que los componentes revisados cumplan con los estándares y objetivos de calidad definidos.

<p>Realizar revisiones de aseguramiento de calidad</p>	<p>Las revisiones de aseguramiento de calidad las realiza un agente independiente para medir el nivel de desempeño del proyecto (en general, se mide el cumplimiento de plazos, presupuesto y conformidad de calidad de especificaciones y procesos).</p> <p>Nota: Aunque el aseguramiento de la calidad emplea revisiones formales, pueden emplearse otras técnicas como: análisis de procesos y auditoría de calidad.</p>
<p>Efectuar revisiones de control de calidad</p>	<p>Las revisiones de control de calidad son ejecutadas por el personal interno del proyecto para revisar el nivel de calidad obtenido en la producción de los entregables. Este proceso involucra la revisión del trabajo de los pares, revisión de entregables, revisión de documentación y revisiones de conformidad y cabalidad de fase, para asegurarse del nivel de calidad de cada entregable.</p> <p>Nota: Si bien el Control de Calidad implica revisiones formales, pueden emplearse otras técnicas como: análisis de causa y efecto, muestreo estadístico e inspecciones de los entregables.</p>

El resultado final de las acciones de aseguramiento de la calidad y del control de calidad es un conjunto de resultados de calidad. Estos resultados describen el estado general del proyecto, así como el nivel actual de calidad de los entregables producidos por el proyecto. El gerente de calidad tiene la responsabilidad de evaluar los resultados de calidad y de establecer si se requieren medidas correctivas para solucionar problemas de calidad. Si se requiere de algún cambio, se registra el cambio solicitado en los formularios de “Solicitud de Cambios”, junto con las acciones correctivas sugeridas y se solicita la aprobación por parte del gerente del proyecto.

### **Mejoramiento de la calidad obtenida**

Después de revisar los cambios y las acciones correctivas sugeridas, el gerente del proyecto debe obtener la aprobación de los mismos por parte del Comité Directivo. Después de que se hayan implementado las medidas correctivas, deben repetirse las revisiones sobre los elementos involucrados para establecer si ahora sí cumplen con los objetivos de calidad. Un

vez efectuados, se registran las acciones correctivas en el plan del proyecto, asegurando y monitoreando el avance del mismo.

A lo largo del proyecto el gerente de calidad debe mantener actualizado el registro de calidad para facilitarle al gerente del proyecto el monitoreo y control de la calidad.

### Roles del proceso de gestión de calidad

El proceso de gestión de calidad requiere de los siguientes roles y responsabilidades:

Rol	Responsabilidad
Gerente de calidad	<p>El gerente de calidad es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los objetivos de calidad para asegurar su vigencia y establecer si aún son alcanzables</li> <li>• Asegurar que el aseguramiento de calidad se efectúa según lo planeado en el plan de calidad</li> <li>• Asegurar que el control de calidad se efectúa según lo planeado en el plan de calidad</li> <li>• Revisar que se implementen los resultados de la revisión de aseguramiento de calidad y de control de calidad</li> <li>• Identificar desviaciones frente a los objetivos de calidad</li> <li>• Enunciar acciones correctivas necesarias para resolver problemas de desviaciones de calidad</li> <li>• Diligenciar Solicitudes de Cambio si se requieren para resolver conflictos de calidad</li> <li>• Supervisar la implementación de las acciones correctivas aprobadas</li> <li>• Mantener actualizado el Registro de calidad.</li> </ul>
Gerente del proyecto	<p>El gerente del proyecto es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y aprobar las acciones correctivas sugeridas por el gerente de calidad</li> <li>• Aprobar o solicitar aprobación por parte del comité directivo de las solicitudes de cambio formalizadas</li> <li>• Revisar y aprobar los formularios de gasto</li> <li>• Tomar las acciones correctivas necesarias para resolver excepciones.</li> </ul>
Comité directivo y director del proyecto	<p>El comité directivo y director del proyecto tienen las siguientes responsabilidades frente a los procesos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y aprobar o improbar las solicitudes de cambio frente a los objetivos de calidad</li> </ul>

Nota: Los proyectos de envergadura pueden requerir de un asistente administrativo de calidad completo. En los proyectos de menor envergadura, esta labor la puede realizar el gerente del proyecto.

### **Documentos de gestión del plazo**

Las siguientes plantillas hacen parte de esta metodología de gestión de plazos:

Formulario revisión de calidad. Esta forma se usa para registrar las revisiones de calidad durante la ejecución de las actividades del proyecto.

Formulario Registro de calidad. Esta forma se emplea para registrar el estado actual de calidad del proyecto.