

## Plan 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**

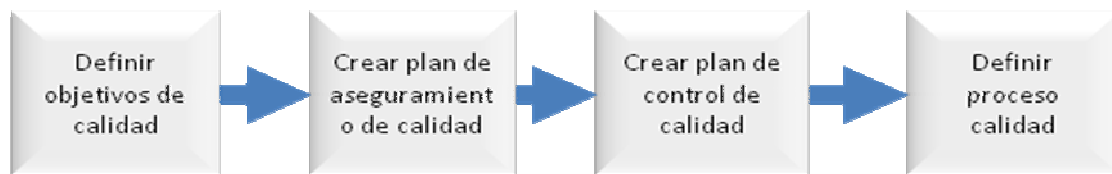
1. Objetivos de calidad
2. Plan de calidad
  - a. Plan de aseguramiento de la calidad
  - b. Plan de control de calidad
  - c. Supuestos
  - d. Restricciones
3. Proceso de calidad
  - a. Actividades
  - b. Roles
  - c. Documentos
4. Apéndice
  - a. Documentación suplementaria

## Guía para la creación del plan de calidad

La mayoría de los gerentes de proyecto sabe de la importancia de entregar los proyectos “a tiempo, dentro del presupuesto y cumpliendo con los criterios de calidad” es crítico para su éxito. Sin embargo, el término *calidad* es elusivo y no suele ser definido claramente.

Definiremos calidad como el grado al cual el entregable final cumple con los requerimientos del cliente. Así, entregar calidad significa, sencillamente, entregar los requerimientos del cliente. Para asegurar que el proyecto cumpla los requerimientos del cliente, es necesario medir continuamente la calidad de los entregables producidos, así como de la calidad de los procesos de gestión del proyecto, usados para producir los entregables.

En el diagrama siguiente se muestran los pasos para la elaboración del plan de calidad.



Para elaborar el plan de calidad, el primer paso consiste en definir los objetivos de calidad. Estos objetivos describen en detalle los requerimientos y especificaciones del proyecto, junto con los criterios de calidad y estándares que se deben cumplir. El siguiente paso es la creación del “plan de aseguramiento de la calidad”, el cual identifica las actividades necesarias para asegurarle al cliente que los objetivos de calidad serán alcanzados. Luego, se elabora un plan de “control de calidad” para poner en ejecución los pasos necesarios para monitorear y controlar la calidad actual de los entregables durante la vigencia del proyecto. Finalmente, se define un proceso para completar las actividades de AC y de control de calidad durante el proyecto.

A continuación se presenta en forma detallada cómo elaborar el plan de calidad.

## Definición de los objetivos de calidad

Antes de definir cómo asegurar la calidad y controlar su cumplimiento, es necesario fijar los objetivos de calidad claros, que se deben alcanzar. Los objetivos de calidad son los criterios y estándares de calidad que se deben alcanzar para satisfacer los requerimientos del cliente.

Objetivos de calidad			
Requerimientos	Entregables	Criterios de calidad	Estándares de calidad
Lista detallada de los requerimientos del cliente	Para cada requerimiento, anote la lista correspondiente de entregables del proyecto que alcanzarán los requerimientos	Liste los componentes de cada entregable que deben ser producidos para cumplir con los requerimientos. Estos componentes conforman los	Describa el estándar que cada entregable debe cumplir. El estándar define el <b>nivel de calidad</b> al cual el componente del entregable deberá ser

		“criterios de calidad” al definir <b>qué</b> debe ser producido	producido.

## Elaborar un plan de aseguramiento de calidad (AC)

Con una clara visión de los objetivos de calidad a ser alcanzados, la siguiente tarea es elaborar el plan de aseguramiento de calidad. El “aseguramiento de calidad” se define como “el conjunto de pasos necesarios para evaluar de modo regular el desempeño general del proyecto para asegurarle al cliente que el proyecto cumplirá con los objetivos de calidad establecidos”. Aunque se puede emplear una variedad de técnicas para realizar el AC, el método más empleado es la realización de una “Revisión de Calidad”.

La “Revisión de Calidad” es equivalente a una auditoría o una interventoría, realizada por un recurso externo, para determinar el **desempeño** general del proyecto (ej. Presupuesto real frente a presupuestado y actividades programadas en el cronograma) y su **conformidad** (ej. A los procesos de gestión establecidos). Las Revisiones de Calidad suelen ser efectuadas por altos directivos en un negocio o una comisión independiente de revisión, y pueden programarse o realizarse aleatoriamente durante la vigencia del proyecto.

Plan de aseguramiento de calidad		
Técnicas	Descripción	Frecuencia
Liste las técnicas detalladas de aseguramiento de calidad	Proporcione una descripción de las técnicas a ser utilizadas	Donde aplique, establezca la frecuencia de cada técnica de AC. “Por ejemplo, las revisiones de calidad se llevarán a cabo la primera semana de cada mes a lo largo del proyecto”.

Incluya la lista de supuestos y restricciones que enmarcan el proceso de planeación del aseguramiento de calidad.

## Elaborar el plan de control de calidad (CC)

Así como es necesario implementar las actividades de AC, se deben implementar una serie de técnicas de “control de calidad” (CC). El CC se define como “el monitoreo y **control interno** de los entregables del proyecto, para asegurar que se alcancen los “objetivos de calidad” establecidos. Estos son ejemplos de técnicas de CC:

<b>Revisiones entre pares</b>	Al pedirles a los miembros del equipo que se revisen mutuamente el trabajo, se puede controlar el nivel de calidad alcanzado por el proyecto. Las revisiones entre pares permiten encontrar problemas de calidad en forma temprana durante la fase de ejecución.
<b>Revisión de entregables</b>	Para aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos de calidad se pueden programar y ejecutar revisiones formales de los entregables a lo largo del proyecto.

<b>Revisiones de documentación</b>	La revisión de los documentos es similar a la revisión de los entregables, solo que se concentra en los documentos del proyecto.
<b>Revisiones de fase</b>	Al concluir cada fase del proyecto, debe revisarse el avance del proyecto a la fecha y determinar si el proyecto ha alcanzado los objetivos establecidos. Al evaluar los entregables producidos hasta la fecha, el comité directivo podrá establecer si el proyecto avanza en curso y por ende, está listo para proceder a la siguiente etapa.

Se puede usar la siguiente tabla para registrar las técnicas de control requeridas para monitorear y **controlar** el nivel actual de calidad de los entregables del proyecto:

Plan de control de calidad		
Técnicas	Descripción	Frecuencia
Liste las técnicas detalladas de CC	Proporcione una descripción de las técnicas a ser utilizadas	Donde aplique, establezca la frecuencia de cada técnica de CC. "Por ejemplo, las revisiones de calidad se llevarán a cabo en la última semana de cada mes a lo largo del proyecto".

Incluya la lista de supuestos y restricciones que enmarcan el proceso de planeación del control de calidad.

## Definir el proceso de gestión de calidad

Ahora se procede a definir el proceso de gestión de calidad. Este proceso de gestión debe describir:

- El propósito del proceso
- Los pasos necesarios para acometer el proceso
- Los roles y responsabilidades necesarios para el proceso
- Plantillas usadas como apoyo