Procedimiento para gestión de calidad

# Objetivo

Establecer el procedimiento para planificar, implementar, evaluar y mejorar la gestión de la calidad en los proyectos y procesos organizacionales, asegurando el cumplimiento de los objetivos de calidad y la satisfacción del cliente, conforme a los lineamientos de ISO/IEC 15288.

# Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proyectos, servicios, productos y procesos de la organización que requieran control y aseguramiento de la calidad, desde la definición de políticas hasta la ejecución de acciones correctivas y preventivas.

# Referencias normativas

* ISO/IEC 15288:2015 — Systems and software engineering — System life cycle processes

# Definiciones y abreviaturas

* Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
* Aseguramiento de la calidad (QA): Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad para proporcionar confianza en que un producto o servicio cumplirá con los requisitos de calidad.
* Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
* Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una posible no conformidad.
* Cliente: Persona u organización que recibe un producto o servicio.
* SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

# Responsabilidades

1. **Dirección**:
   1. Definir y aprobar políticas y objetivos de calidad.
   2. Proveer recursos necesarios para la gestión de calidad.
2. **Responsable de Calidad**:
   1. Coordinar la planificación y ejecución del proceso de gestión de calidad.
   2. Definir criterios y métodos de evaluación de calidad.
   3. Monitorear resultados y recomendar acciones correctivas y preventivas.
3. **Jefes de Proyecto**:
   1. Implementar las políticas y objetivos de calidad en los proyectos.
   2. Asegurar que se recopilen y reporten los resultados de calidad.
4. **Todo el personal**:
   1. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.
   2. Reportar no conformidades y oportunidades de mejora.

# Descripción del procedimiento

1. Planificación de la calidad
   1. Establecer políticas, objetivos y procedimientos de calidad alineados a la estrategia organizacional.
   2. Definir responsabilidades y autoridades para la implementación del SGC.
   3. Determinar criterios y métodos de evaluación de calidad.
   4. Asignar recursos y proporcionar información necesaria para la gestión de calidad.
2. 6.2 Evaluación de la calidad
   1. Recopilar y analizar resultados de aseguramiento de la calidad con base en criterios definidos.
   2. Evaluar la satisfacción del cliente mediante encuestas, entrevistas o indicadores de servicio.
   3. Realizar revisiones periódicas de las actividades de aseguramiento de calidad.
   4. Monitorear el estado de mejoras en procesos, productos y servicios.
3. 6.3 Acciones correctivas y preventivas
   1. Identificar no conformidades o riesgos que puedan afectar el logro de objetivos de calidad.
   2. Planificar y ejecutar acciones correctivas y preventivas.
   3. Dar seguimiento a la implementación de dichas acciones hasta su cierre.
   4. Informar los resultados a las partes interesadas pertinentes.
4. 6.4 Mejora continua
   1. Analizar resultados de los proyectos y de la organización para identificar oportunidades de mejora.
   2. Actualizar políticas, procedimientos y métodos de calidad en función de la retroalimentación obtenida.

# Registros y evidencias

* Políticas y objetivos de calidad aprobados.
* Planes de calidad por proyecto.
* Informes de evaluación de calidad.
* Registros de encuestas de satisfacción del cliente.
* Listado y estado de acciones correctivas y preventivas.
* Actas de revisión de gestión de calidad.

# Indicadores de desempeño

* % de proyectos que cumplen con los objetivos de calidad definidos.
* Nivel de satisfacción del cliente (escala 1 a 5).
* Número de no conformidades detectadas vs. resueltas.
* Tiempo promedio de cierre de acciones correctivas/preventivas.
* % de auditorías internas con cumplimiento satisfactorio.

# Control de versiones

Versión: 1.0

Fecha (dd/mm/aaaa): 28/09/2025

Descripción: Versión inicial

Autor: Grupo 6