

# Gestión de la Calidad del Proyecto

UNIDAD 3

# «calidad»

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
2. f. Buena **calidad**, superioridad o excelencia. *La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados.*

[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=calidad](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=calidad)



## Otras definiciones

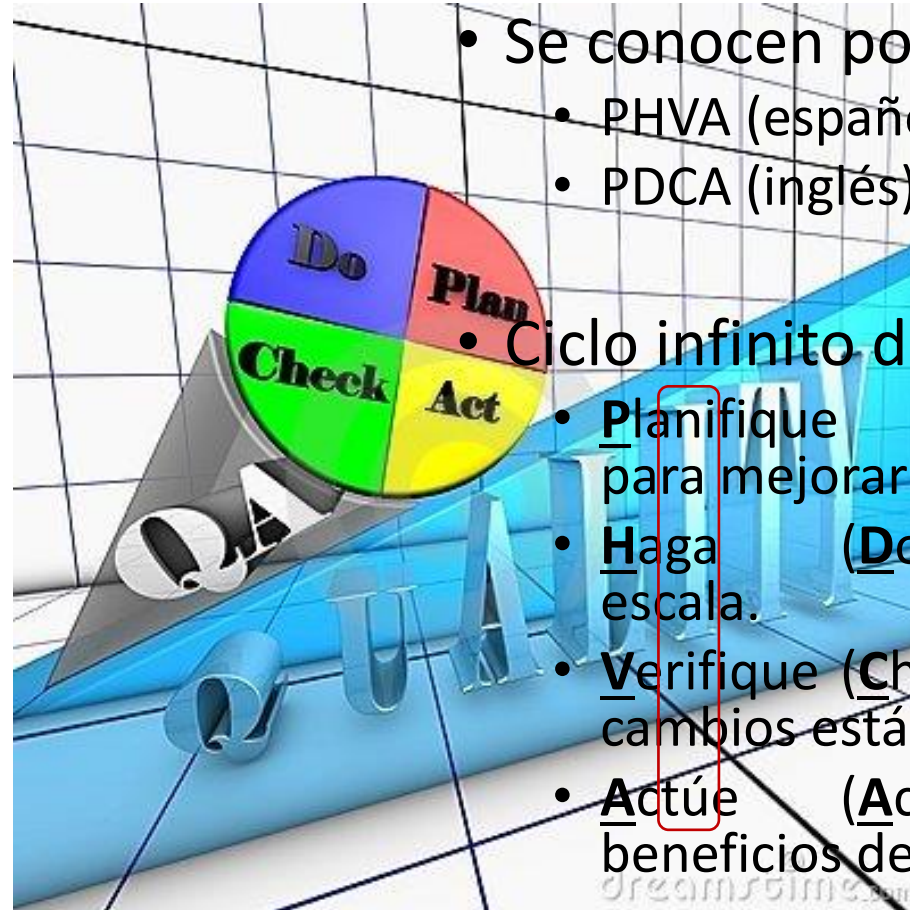
---

*“Calidad es satisfacción del cliente”.* William Edwards Deming

---

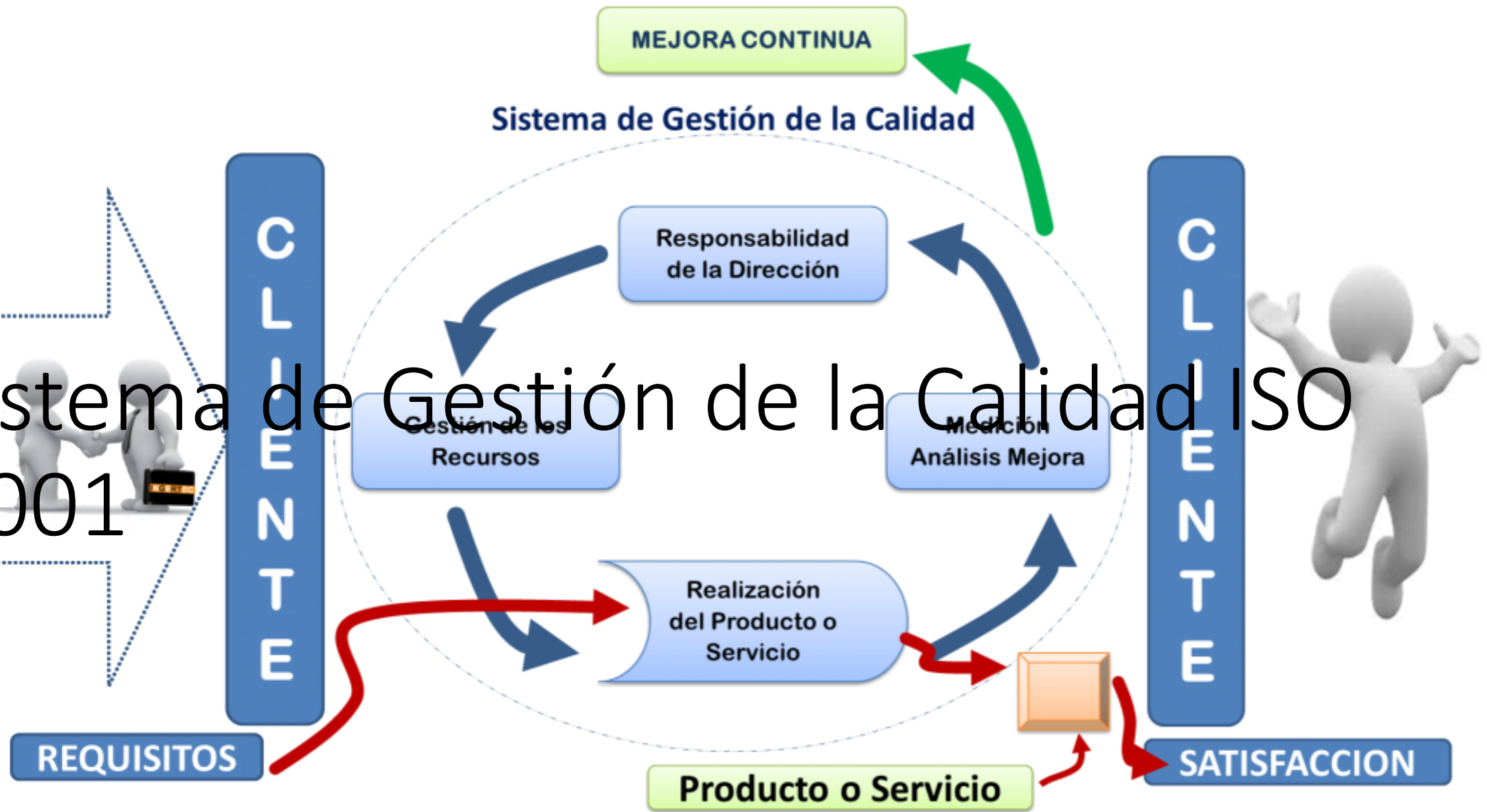
*“Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.* ISO 9000


# Ciclo del proceso de la Calidad de Deming



- Se conocen por sus siglas como ciclos:
  - PHVA (español) o
  - PDCA (inglés)
- Ciclo infinito de 4 pasos:
  - Planifique (Plan) para cambiar, para mejorar el proceso.
  - Haga (Do) cambios en pequeña escala.
  - Verifique (Check) para asegurarse si los cambios están funcionando.
  - Actúe (Act) para obtener los mayores beneficios del cambio.

# Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001





# Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

- Los requisitos especificados en las Normas de la serie ISO 9000 son genéricos y aplicables a todas las organizaciones sin tener en cuenta el tipo y el tamaño.
- La empresa deberá definir y gestionar los procesos necesarios para asegurar que sus productos y servicios son conformes con los requisitos del cliente.
- <http://normas-iso.com/iso-9001>

# Gestión de la Calidad del Proyecto

---

- Incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cuales fue emprendido.



# Gestión de la Calidad del Proyecto

- Trata sobre la gestión tanto de la calidad del proyecto como del producto del proyecto.
- Se aplica a todos los proyectos, independientemente de la naturaleza de su producto (servicio).



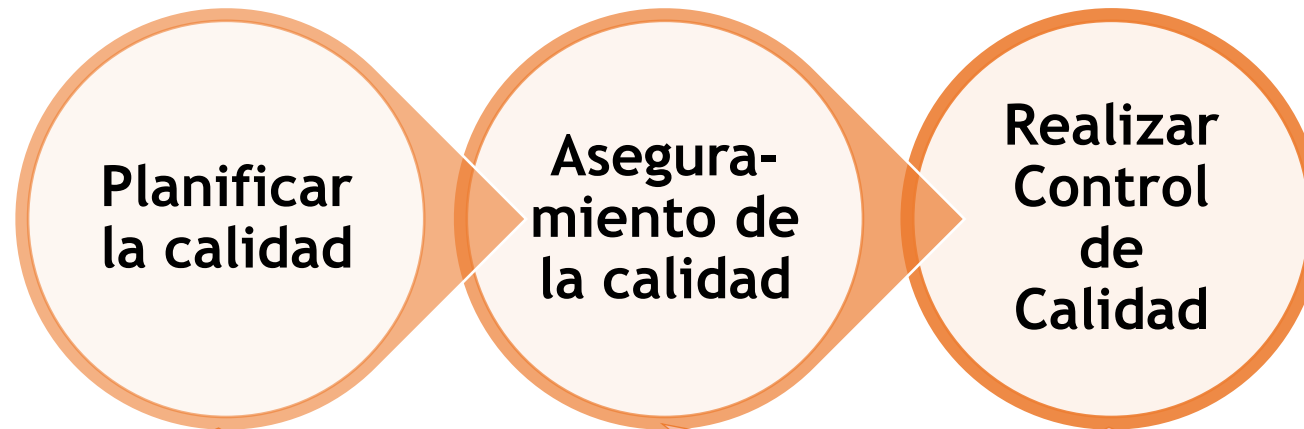


# Gestión moderna de la calidad y dirección de proyectos

Ambas disciplinas reconocen la importancia de:

- **La satisfacción del cliente:** Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas, de modo que se cumplan los requisitos del cliente.
- **La prevención antes que la inspección:** Uno de los preceptos fundamentales de la gestión moderna de la calidad establece que la calidad se planifica, se diseña y se integra (y no se inspecciona).
- **La mejora continua.** El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad.
- **La responsabilidad de la dirección.** El éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo del proyecto, pero proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho éxito sigue siendo responsabilidad de la dirección.

# Procesos de la Gestión de la Calidad del Proyecto



Es el proceso por el que se monitorean y registran los resultados de la ejecución de actividades de control de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar cambios necesarios.

# Planificar la Calidad

## Entradas

**Línea base del Alcance**  
**Registro de interesados**  
**Línea Base del Desempeño de Costos**  
**Línea Base del Cronograma**  
**Registro de Riesgos**  
**Factores Ambientales de la Empresa**  
**Activos de los Procesos de la Organización**

## Herramientas y técnicas

**Análisis Costo-Beneficio**  
**Costo de la Calidad (COQ)**  
**Diagramas de Control**  
**Estudios Comparativos**  
**Diseño de Experimentos**  
**Muestreo Estadístico**

## Salidas

**Plan de Gestión de Calidad** ✓  
**Métricas de Calidad**  
**Listas de Control de Calidad**  
**Plan de Mejoras del Proceso**  
**Actualizaciones a los documentos del Proyecto** ✓

# Bibliografía

- Project Management Institute, Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos, 6a Edición (PMBOK),

