



INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

CURSO DE FORMACIÓN



# PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

## EN LA CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

# MÓDULO 10

*Cierre y Transferencia del Proyecto*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

# OBJETIVOS

- Conocer al Dossier de Calidad asociados a Proyectos de Construcción.*
- Comprender a la postventa asociada a la Construcción.*
- Comprender las Lecciones aprendidas en la Gestión de Calidad.*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

# 10.1 DOSSIER DE CALIDAD

## ¿Qué es un Dossier de calidad?

*Se llama dossier (o dossier) a un conjunto de documentos (planes, procedimientos, informes, registro) que incluyen toda la información requerida sobre un tema concreto.*

*En el ámbito empresarial, y sobre todo en el sector industrial, cuando hablamos de “dossier de calidad”, nos referimos a un dossier que incluye todos los documentos que certifican que un determinado proceso, producto o servicio se ha realizado conforme a unos estándares de calidad fijados.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.1 DOSSIER DE CALIDAD

## **Elaborar un Dossier de Calidad**

*Se pueden elaborar dosieres finales o dosieres de calidad en dos situaciones:*

*Cuando una empresa quiere tener un registro de cómo se ha realizado una actividad (la fabricación de un producto, la prestación de un servicio), realizada y documentada por ellos mismos para poder dejar constancia escrita de lo que se ha hecho.*

*Cuando una empresa cliente contrata a otra empresa como proveedor para que le suministre materiales, le preste servicios o realice obras. En estos casos, es muy habitual que el cliente le pida al proveedor que elabore y le entregue un dossier para poder documentar que el producto o servicio adquirido es conforme con las especificaciones iniciales.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.1 DOSSIER DE CALIDAD

## Elaborar un Dossier de Calidad

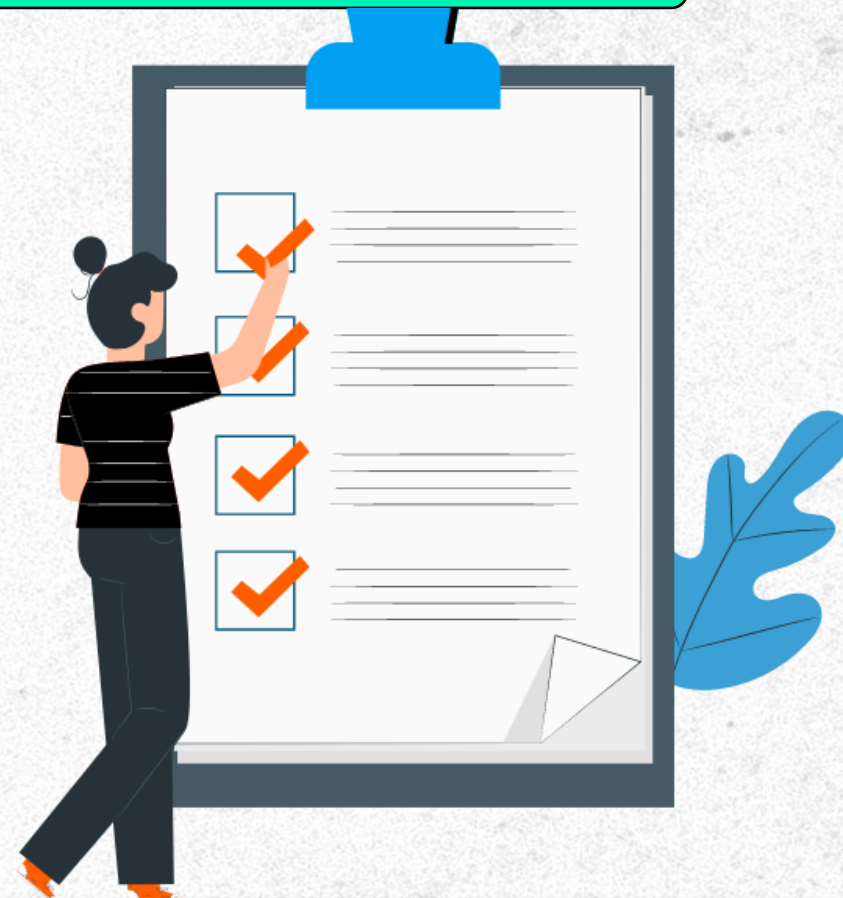
*Los pasos para elaborar un dossier final de calidad son estos:*

**1- Planificación de las actividades y definición de los requisitos**

**2- Realización de las actividades**

**3- Recopilación de documentos y registros**

**4- Recepción del producto, obra o servicio, y entrega del dossier**



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.1 DOSSIER DE CALIDAD

## ¿Qué debe de incluir Dossier de calidad?

*El contenido del dossier de calidad puede variar dependiendo de la actividad que de la que se desee dejar constancia. De manera general, se deberán incluir en el dossier todos los planes, procedimientos, PPIs, registros que permitan demostrar cómo se ha realizado la actividad, y que esta se ha realizado conforme a los requisitos establecidos.*

<i>Portada e índice del dossier, con los documentos que lo integran.</i>	<i>Procedimientos aplicables</i>
<i>Plan de Calidad</i>	<i>Planes y programas de puntos de inspección</i>
<i>Plan de medio ambiente, cuando aplique</i>	<i>Informes de inspecciones, auditorías, no conformidades y pruebas</i>
<i>Plan de Seguridad y Salud</i>	<i>Certificados de conformidad</i>
<i>Especificaciones técnicas y planos del producto, servicio u obra</i>	<i>Registros importantes</i>



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## ¿QUÉ ES LA POSTVENTA?

*La posventa es una estrategia que incluye a todas las acciones que se realizan con un cliente después de que este realiza una compra en una empresa. El objetivo es brindarle a cada consumidor una experiencia mejor y más completa.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## **BENEFICIOS**

*Consolida la relación cliente-empresa*

*Mejora la experiencia del cliente*

*Promueve la fidelización del cliente y genera mayor nivel de confianza*

*Aumenta las probabilidades de que el consumidor le recomiende la marca a sus conocidos.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## CARACTERÍSTICAS

*Un sistema eficaz de medición del servicio posventa debe articularse en función de diferentes niveles de análisis, con el fin de desglosar los objetivos y los resultados de forma coherente con las dimensiones de análisis pertinentes en relación con el área de negocio estratégica, el proceso de posventa y las actividades.*

*En cada nivel tiene que referirse a diferentes aspectos y dimensiones del rendimiento, con el fin de captar todos los aspectos críticos del servicio post venta.*

*Equilibrar los indicadores financieros y no financieros, para relacionar los impulsores operativos con los resultados financieros (causa y efecto).*

*Abarcar tanto las perspectivas a largo como a corto plazo, los aspectos tangibles e intangibles, medidas orientadas a la eficiencia y a la eficacia.*



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## ¿CÓMO ELABORAR UNA ESTRATEGIA DE POSTVENTA?

### *Haz un seguimiento y mantén contacto con el cliente*

Una de las utilidades de mantener un servicio de postventa eficiente es la oportunidad de estar en contacto con el cliente y entender si la compra fue satisfactoria, cuales fueran los puntos altos y bajos del proceso y lograr una retroalimentación para identificar los puntos a ser mejorados.

### *Crea un programa de fidelización*

El programa de fidelización es una estrategia para acercarse aún más a los clientes entregando alguna recompensa o beneficio.

Además de atribuir experiencias más relevantes y personalizadas con la marca, el programa de fidelización posibilita obtener más datos sobre los clientes, que pueden ser utilizados para personalizar y adaptar recomendaciones.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## ¿CÓMO ELABORAR UNA ESTRATEGIA DE POSTVENTA?

### *Informa a tus clientes sobre lanzamientos y sugerencias*

Utiliza los datos disponibles para enviar sugerencias personalizadas de productos o servicios y mantener al cliente informado sobre lanzamientos que puedan interesarle.

### *Envía recordatorios en fechas especiales*

Fechas especiales como cumpleaños, por ejemplo, son oportunidades ideales para enviar un recordatorio o mensaje simple a los clientes y hacer que la relación sea aún más cercana. Tener ese cuidado, muestra que la empresa se preocupa por el bienestar del cliente.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## ESTRATEGIAS

### *Monitorea las opiniones de los clientes*

Las encuestas online son la mejor herramienta para conocer la opinión de los clientes respecto a los productos y servicios. Escúchalos cuidadosamente y comprende sus necesidades, esto te permitirá hacer los ajustes necesarios y superar sus expectativas en el futuro.

Cuando los consumidores quieren recibir un mejor trato y tener una mejor experiencia al cliente, ofrecen información honesta.

Observa cuáles son los puntos comunes que se requieren mejorar y pregúntales su punto de vista para hacer los ajustes, así sabrás qué actualizar para que coincida con sus necesidades.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## ESTRATEGIAS

### *Monitorea las opiniones de los clientes*

Los clientes quieren la solución rápida de sus problemas, esto significa que el tiempo de respuesta del departamento de servicio al cliente debe completarse de forma rápida y efectiva.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

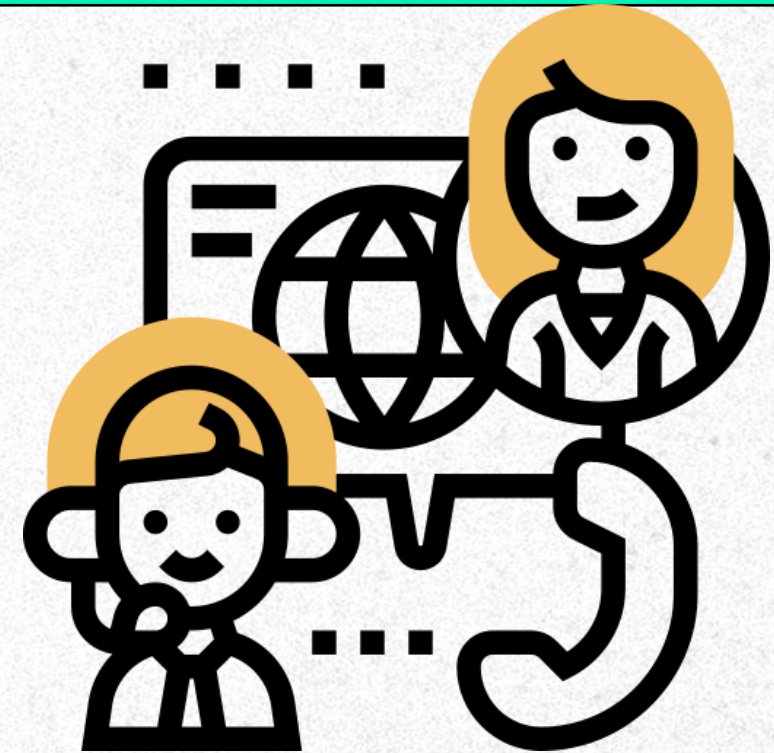
## ESTRATEGIAS

### *Capacitar al personal en atención al cliente*

El personal que se encarga de la atención al cliente suele recibir muchas quejas. En realidad, esta es su función pero es fácil perder la motivación y sentirse abrumado con los reclamos.

Por ellos, se requiere brindar capacitación al personal que cubre la atención postventa. Por un lado, para mantener una actitud optimista y evitar el burnout. En especial, porque esto se traduce en desánimo ante los requerimientos del cliente.

Por otro lado, la capacitación en herramientas que mejoren la gestión postventa hace más eficiente a estos equipos. Resultando en respuestas oportunas y en muestras de conocimiento de lo que solicita el propietario.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

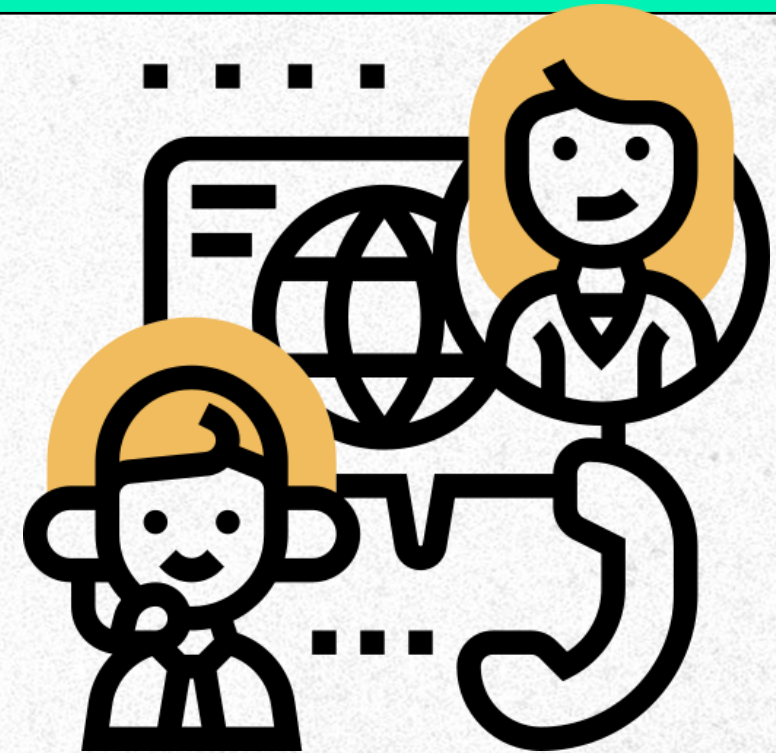


# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### Medición de la satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



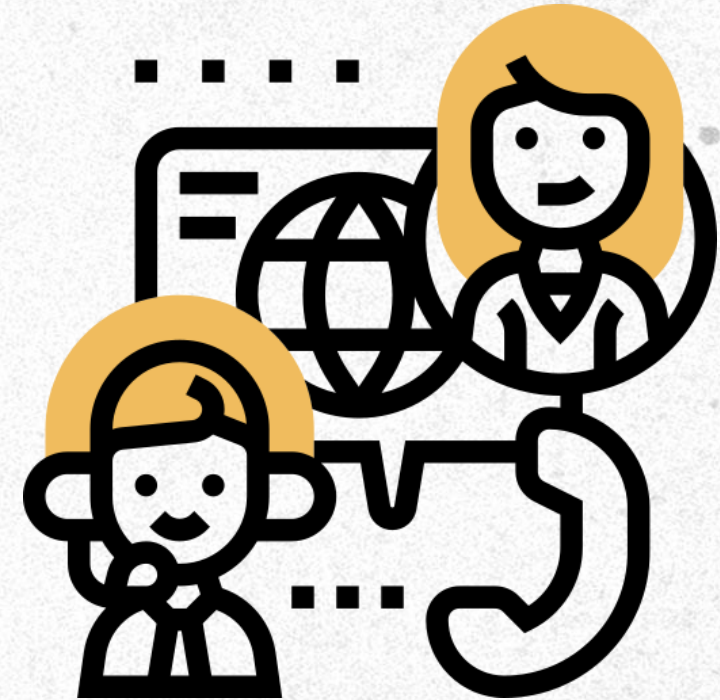
# 10.2 ANÁLISIS DE GARANTÍAS DE POSTVENTA EN CONSTRUCCIÓN

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### Medición de la satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente

1. ¿Esta conforme con el servicio?
2. ¿Qué puntos cree usted que se pueden mejorar?
3. ...



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

## LECCIONES APRENDIDAS

*Las lecciones aprendidas se pueden definir como el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24

# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

## OBJETIVOS

*Identificar factores o situaciones positivas o negativas.*

*Dejar evidencia de experiencias vividas con los diferentes temas.*

*Mejorar la toma de decisiones a futuro, teniendo una capacidad analítica de asumir las acciones.*

*Definir metodologías o modelos para nuevas intervenciones.*

*Identificar deficiencias en la realización de las acciones tratadas.*

*Identificar las decisiones que mejor se tomaron a la hora de atacar una acción.*

*Identificación de oportunidades de mejora.*



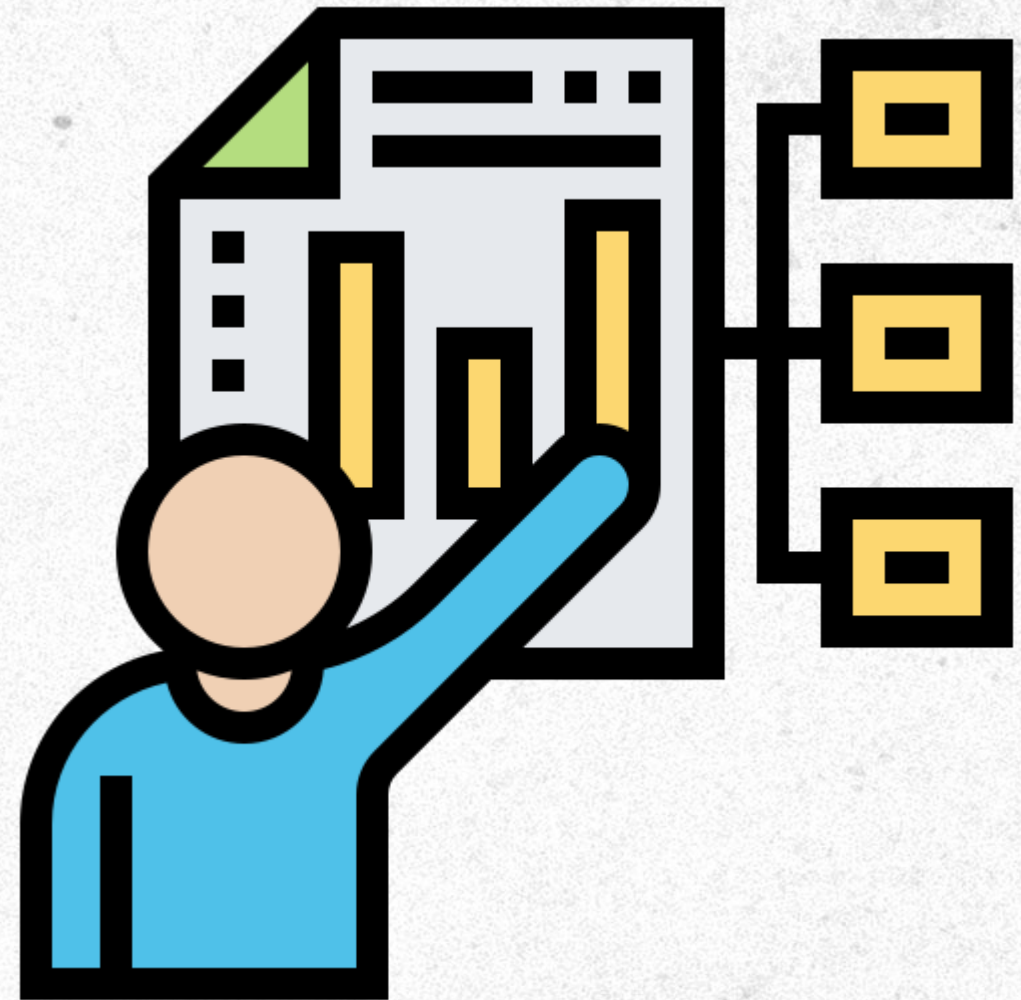
Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

***¿Con que fin se desarrolla una lección aprendida?***

*Cada vez que se realiza un proceso, acción o proyecto pueden ocurrir una serie de nuevos acontecimientos inesperados, en donde dicho cambio le genera al equipo una atención especial e inmediata para dar solución a lo sucedido. Lo que conlleva a identificar factores ocurrentes en el que los nuevos aspectos tengan una línea de aprendizaje con el fin de mejorar la toma de decisiones al afrontar el mismo hecho o uno nuevo.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

***¿Por qué documentar lecciones aprendidas?***

***La documentación de lecciones aprendidas contribuye a explicitar un nuevo conocimiento, su diseminación, aplicación y re-uso. Consiste en el desarrollo de los elementos claves y la reconstrucción de la lógica que llevó a la consecución de los resultados y las relaciones causales que los condicionaron, capturadas durante la fase de identificación.***



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

**¿Cómo se pueden identificar las lecciones aprendidas ?**

**Realizar un reunión con el personal de la organización:**

¿Qué salió bien?	¿Por qué se hizo bien?
<i>El proyecto salió según lo planificado</i>	<i>Se priorizaron correctamente las tareas y se despriorizaron trabajos adicionales menos importantes.</i>
	<i>Se realizó un seguimiento periódico con todo el equipo</i>
<i>Todo el equipo sabía lo que tenía que hacer en cada situación</i>	<i>Los roles y responsabilidades fueron bien definidos al inicio del proyecto</i>
<i>...</i>	<i>...</i>

**Evaluar y revisar aquellas cosas que salieron bien, de acuerdo al tema.**



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

**¿Cómo se pueden identificar las lecciones aprendidas ?**

**Realizar un reunión con el personal de la organización:**

¿Qué salió mal?	¿Qué se tenía que haber hecho para que fuera bien?
<i>El trabajo subcontratado no fue de buena calidad</i>	<i>Se debía de haber realizado una selección de la empresa a subcontratar con más detalle, solicitando información de trabajos previos.</i>
<i>El resultado final aunque gustó a los interesados algunos se quejaron que no cubrían todas sus necesidades.</i>	<i>En las reuniones de requisitos no se solicitó información a todos los interesados sino a una parte de ellos. Se debería haber involucrado a todos.</i>
...	...

**Evaluar y revisar aquellas cosas que no salieron de forma correcta.**

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

**¿Cómo se pueden identificar las lecciones aprendidas ?**

**Realizar un reunión con el personal de la organización:**

¿Qué condicionantes fuera del control del equipo afectaron al proyecto?	¿Estuvo identificado como riesgo? ¿Qué acciones se tomaron o se deberían haber tomado?
<i>El cliente solicitó un cambio de alcance en una funcionalidad crítica.</i>	<i>Sí. Se analizaron todas las implicaciones del proyecto, se registró el cambio, y se re-planificó el proyecto en tiempo y coste, buscando la aprobación de todas las partes.</i>
<i>Salida de uno de los miembros del equipo.</i>	<i>No. Se analizó el impacto del proyecto y se buscó de manera urgente un sustituto del proyecto. Algunos conocimientos se perdieron. Todos los miembros del equipo deberían de conocer todas las partes del proyectos.</i>
...	...

**Evaluar y revisar aquellas cosas que estaban fuera del control del equipo.**

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# 10.3 LECCIONES APRENDIDAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD

## LECCIONES APRENDIDAS

*La sesión lecciones aprendidas es una herramienta neurálgica para aprender a gestionar proyectos, puesto que se basa en aprender de los errores y aciertos cometidos durante la ejecución de un proyecto. A través de la sesión de lecciones aprendidas la gestión de proyectos se convierte en un proceso de continuo aprendizaje y retroalimentación, donde todos los elementos de la lista de lecciones aprendidas son oportunidades para hacer una mejor gestión de proyectos.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



# Resumen de lo comprendido:



**MAGNA**  
INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

- *Dossier de Calidad*
- *Análisis de la post venta.*
  - ✓ *Elaboración de una estrategia de post venta.*
  - ✓ *Estrategias de la post venta.*
  - ✓ *Satisfacción del cliente.*
- *Lecciones aprendidas en la Gestión de Calidad.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24



*¡Gracias!*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24





Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 17.01.24