



INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025

CURSO DE FORMACIÓN



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025

MÓDULO 10

CIERRE Y TRANSFERENCIA DE PROYECTO

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025

OBJETIVOS

En este capítulo comprenderemos a identificar las lecciones aprendidas y elaborar un Dossier de Calidad para la mejora continua.

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025

13.1 Lecciones Aprendidas

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: 03.06.2025

13.1 Lecciones Aprendidas

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.

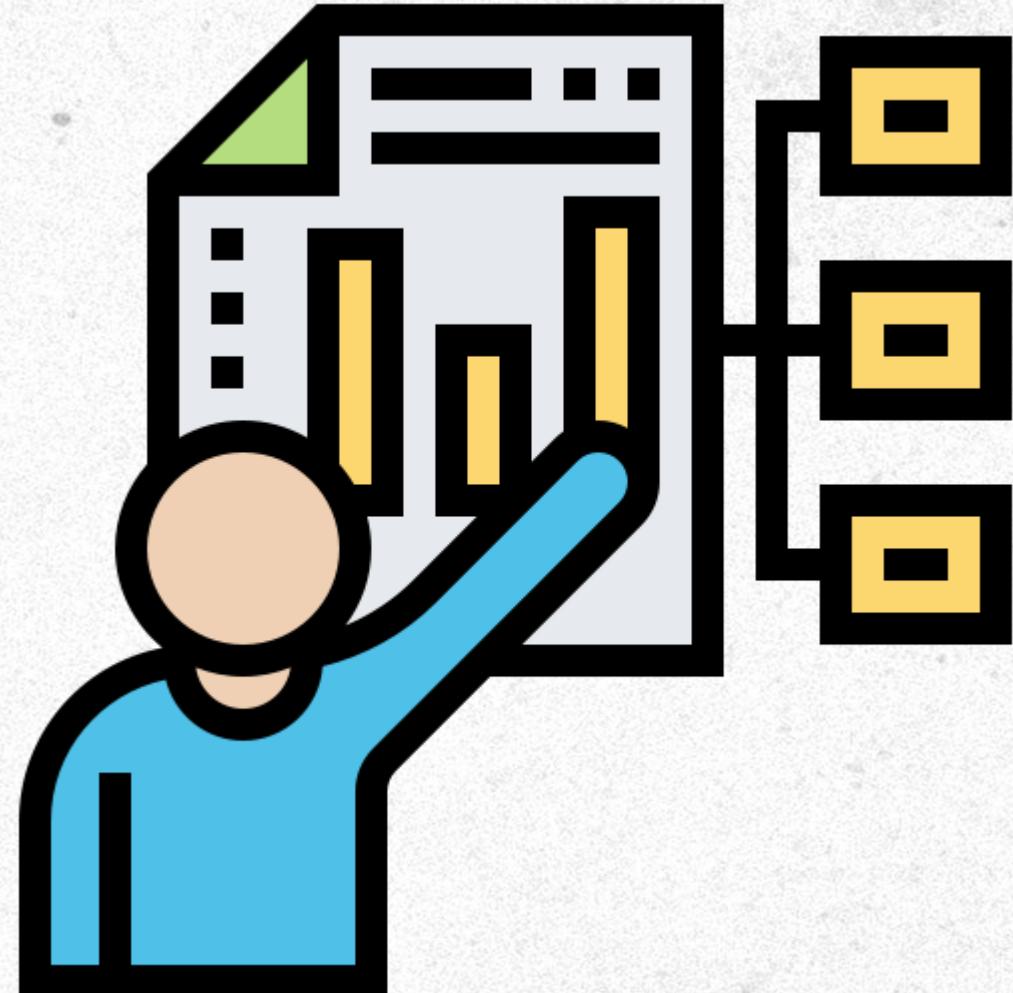
Identificación de oportunidades de mejora.



13.1 Lecciones Aprendidas

¿Con qué 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 ocurrientes 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.



13.1 Lecciones Aprendidas

¿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: 03.06.2025

13.1 Lecciones Aprendidas

¿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.

13.1 Lecciones Aprendidas

¿Cómo se pueden identificar las lecciones aprendidas ?

Realizar un reunión con el personal de la organización:

¿Qué salió mal?

El trabajo subcontratado no fue de buena calidad

El resultado final aunque gustó a los interesados algunos se quejaron que no cubrían todas sus necesidades.

...

¿Qué se tenía que haber hecho para que fuera bien?

Se debía de haber realizado una selección de la empresa a subcontratar con más detalle, solicitando información de trabajos previos.

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.

...

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

13.1 Lecciones Aprendidas

¿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>
<i>...</i>	<i>...</i>

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

13.1 Lecciones Aprendidas

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.



13.2 Dossier de Calidad

¿Qué es un Dossier de calidad?

Se llama dossier (o dosier) 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 dosier que incluye todos los documentos que certifican que un determinado proceso, producto o servicio se ha realizado conforme a unos estándares de calidad fijados.



13.2 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: 03.06.2025

13.2 Dossier de Calidad

Elaborar un Dossier de Calidad

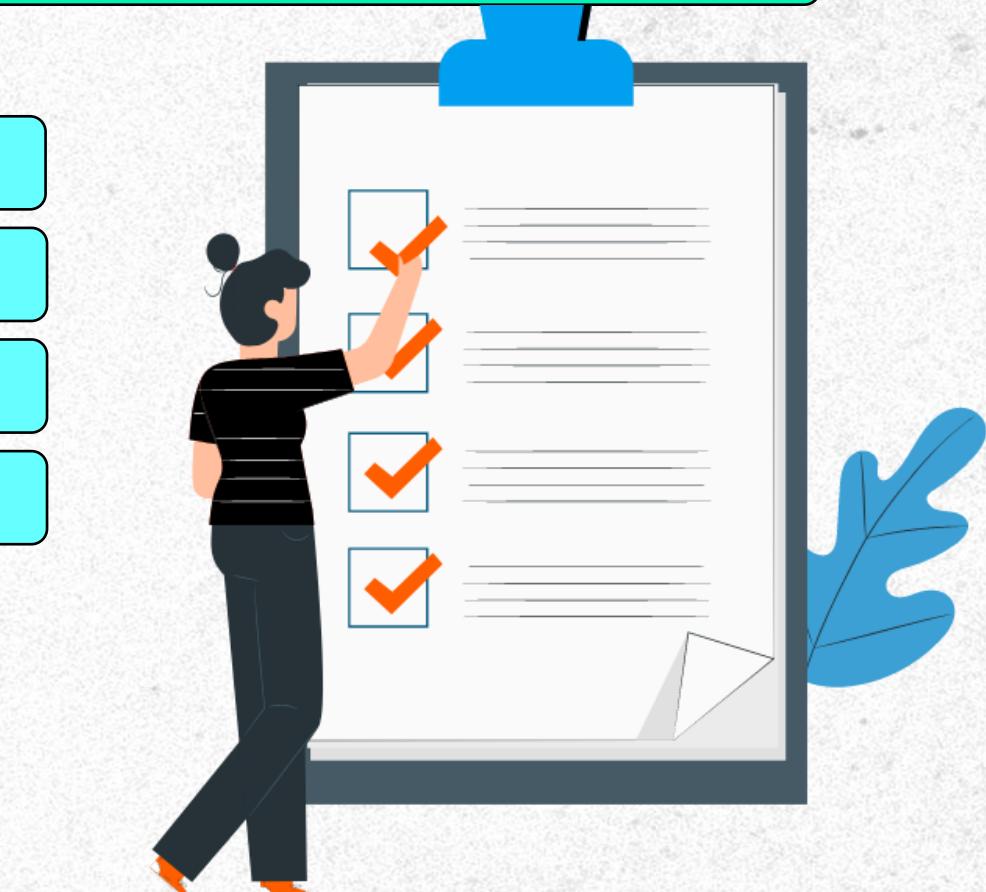
Los pasos para elaborar un dossier final de calidad son estos:

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: 03.06.2025

13.2 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.

Portada e índice del dossier, con los documentos que lo integran.

Procedimientos aplicables

Plan de Calidad

Planes y programas de puntos de inspección

Plan de medio ambiente, cuando aplique

Informes de inspecciones, auditorías, no conformidades y pruebas

Plan de Seguridad y Salud

Certificados de conformidad

Especificaciones técnicas y planos del producto, servicio u obra

Registros importantes

Resumen de lo comprendido:

- Lecciones aprendidas y su finalidad.
- ¿Por qué documentar las lecciones aprendidas?
- ¿Cómo identificar las lecciones aprendidas?
- Dossier de calidad.
- Elaboración de un Dossier de calidad.

¡Gracias!

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 03.06.2025