

Organización [Nombre]

Departamento [Nombre]

Plan de Gestión de Calidad

**<Nombre del Proyecto>**

Fecha: <Fecha>

Versión: <Versión>

Versión de Plantilla: 3.0.1



*Esta plantilla está basada en PM² V3.0*

*Para consultar la última versión de esta plantilla por favor visite el Wiki PM²*

*<La Metodología PM² tiene su origen en la Comisión Europea. Open PM² proporciona directrices y plantillas para facilitar la gestión y documentación de sus proyectos>*

**Información de control del documento**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Valor** |
| **Título del Documento:** | Plan de Gestión de Calidad |
| **Nombre del Proyecto:** | <Nombre del Proyecto> |
| **Autor del Documento:** | <Autor del Documento> |
| **Propietario del Proyecto:** | <Propietario del Proyecto (PP)> |
| **Director del Proyecto:** | <Director de Proyecto (DP)> |
| **Versión del Documento:** | <Versión> |
| **Confidencialidad:** | <Pública, Básica, Alta> |
| **Fecha:** | <Fecha> |

**Aprobación y revisión del documento**

NOTA: Se requieren todas las aprobaciones. Se deben mantener registros de cada aprobación.

Todos los revisores de la lista se consideran necesarios a menos que se indique explícitamente como Opcionales.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Rol** | **Acción** | **Fecha** |
|  |  | *<Aprueba / Revisa>* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Historial del documento**

El Autor del Documento está autorizado a hacer los siguientes tipos de cambios al documento sin requerir que el documento sea aprobado nuevamente:

* *Edición, formato y ortografía.*
* *Aclaraciones.*

Para solicitar un cambio en este documento, póngase en contacto con el Autor del Documento o el Propietario del Proyecto.

Las modificaciones de este documento se resumen en la siguiente tabla en orden cronológico inverso (primero la última versión).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Creada por** | **Breve descripción de los cambios** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gestión de la configuración: Localización del documento**

La última versión de este documento está guardada en <localización>.

|  |
| --- |
| *<Estas notas se deben borrar en la versión final.>*  **Nota para el uso de la plantilla:**   * *Texto en <naranja>: se debe definir.* * *Texto en <azul>: guía cómo usar esta plantilla. Se debe borrar en la versión final.* * *Texto en verde: se debe personalizar. Se debe colorear en negro en la versión final.* |

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción 6

2. Objetivos de la Gestión de la Calidad 6

3. Proceso de Gestión de Calidad 6

3.1. Roles y Responsabilidades en la Gestión de la Calidad 11

4. Herramientas y Técnicas 11

5. Actividades de Aseguramiento de la Calidad 12

6. Métricas 13

7. Control de Calidad 14

7.1. Revisiones de Calidad 14

7.2. Revisiones de los Entregables 15

7.3. Otras Actividades de Control de la Calidad. 15

8. Registros de Calidad 15

9. Gestión de la Configuración 15

10. Planes PM² Relacionados 17

Apéndice 1: Referencias y Documentos Relacionados 19

# Introducción

La Guía PM² incluye una sección sencilla de la Gestión de Calidad en el Manual del Proyecto. Sin embargo, se recomienda el uso de esta plantilla de *Plan de Gestión de Calidad* en el caso de proyectos complejos o con riesgo, en los que las actividades de calidad son de especial importancia para el proyecto.

Los objetivos de este documento son:

* Describir la estrategia de calidad, el enfoque y el proceso que se utilizarán para el proyecto.
* Identificar los roles y responsabilidades relacionados con la gestión de la calidad del proyecto.
* Identificar los principales artefactos y entregables de gestión del proyecto.
* Definir las actividades de control y aseguramiento de la calidad y planificarlas a lo largo del proyecto.
* Respaldar el acuerdo sobre los requisitos y las métricas de calidad del proyecto, y el método para evaluarlos.
* Especificar la metodología, estándares, herramientas y técnicas que se utilizan para apoyar la gestión de calidad.

Tenga en cuenta que en la Guía PM², el *Plan de Gestión de Calidad* se describe principalmente como parte del *Manual del Proyecto*. Sin embargo, el Director de Proyecto (DP) puede decidir, dado el tamaño o la complejidad del proyecto, usar un documento independiente para recoger las características de calidad para el proyecto y, en este caso, se propone utilizar esta plantilla.

# Objetivos de la Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad del proyecto tiene como objetivo asegurar que el proyecto actual alcance los resultados esperados de la forma más eficiente, y que los entregables sean aceptados por las partes interesadas más relevantes. Implica supervisar todas las actividades necesarias para mantener el nivel de excelencia deseado. Esto incluye la creación e implementación de la planificación y aseguramiento de la calidad, así como el control y la mejora de la calidad.

Este proyecto seguirá el proceso de gestión de calidad de PM2, que comprende las actividades relacionadas con la identificación, planificación, ejecución y seguimiento y control de las actividades relacionadas con la calidad del proyecto.

Los principales objetivos de la calidad del proyecto son:

* Definir, acordar y conseguir las características de calidad del proyecto a lo largo de todo su ciclo de vida.
* Realizar las actividades de aseguramiento de la calidad según se ha planificado.
* Asegurar el cumplimiento de las normas y reglamentos de la organización, así como las normas, reglamentos y legislación gubernamentales y sectoriales relevantes.
* Identificar e implementar cualquier no conformidad (u oportunidad de mejoras de la calidad).
* Que las partes interesadas relevantes acepten los entregables, basándose en los criterios de aceptación/calidad definidos.

*<Por favor, personalice los objetivos de calidad anteriores según las necesidades de su proyecto/organización>*

# Proceso de Gestión de Calidad

*<Adapte el proceso de gestión de calidad si es necesario (complete la descripción o elimine las actividades que no son aplicables al proyecto).>*

El proceso de gestión de calidad del proyecto comprende todas las actividades (relacionadas tanto con los procesos como con los entregables) que aumentarán la capacidad de cumplir con los resultados esperados del proyecto identificados en el Acta de Constitución del Proyecto.

El proceso de gestión de la calidad de este proyecto consta de cinco pasos fundamentales:

* Definir las Características de Calidad (del Proyecto).
* Realizar el Aseguramiento de la Calidad.
* Realizar el Control de Calidad.
* Llevar a cabo la Aceptación de los Entregables.
* Realizar la Aceptación Final (del proyecto).

**Paso 1: Definir las Características de Calidad**

El propósito de este paso es identificar los objetivos, enfoque, requisitos, actividades y responsabilidades del proceso de gestión de la calidad del proyecto, así como la forma en que se implementará a lo largo del mismo. Éstos se documentan en este plan sobre la base de los objetivos, el enfoque, los entregables, los beneficios previstos y los recursos disponibles del proyecto (tal como se definen en el *Caso de Negocio*, el *Acta de Constitución del Proyecto*, el *Manual del Proyecto*, el *Plan de Trabajo del Proyecto*, y otros planes relevantes).

El Plan de Gestión de Calidad incluye la descripción de:

* Objetivos, enfoque y requisitos de calidad;
* Normas de calidad, directrices, herramientas y técnicas, p. ej. la Lista de Control de Revisión de Calidad y la Lista de Control de Aceptación de Entregables.
* Actividades de aseguramiento de la calidad y responsabilidades relacionadas, p. ej. Reuniones de Revisión del Proyecto, informes mensuales de actividades, verificación del cumplimiento y auditorías de las actividades de aseguramiento de la calidad de los contratistas, entre otras.
* Actividades de control de calidad para la mejora continua, p. ej. la revisión de los artefactos de gestión de proyectos y la revisión de los planes de calidad.
* Procedimiento de configuración relacionado con los artefactos y entregables del proyecto.

Cualquier actividad de calidad relacionada con los artefactos de gestión de proyectos se documenta en el *Plan de Gestión de Calidad*, mientras que las actividades de aseguramiento y control de calidad relacionadas con los entregables del proyecto se pueden encontrar en documentos separados como, por ejemplo, los planes de pruebas. Estos documentos son específicos del dominio del proyecto y, por lo tanto, no forman parte de PM². Las actividades de Control de Calidad, en el contexto de la aceptación formal de los entregables por parte del cliente, se documentan en el Plan de Aceptación de Entregables.

*<En el caso de que no exista un Plan de Aceptación de Entregables formal, las actividades de Aceptación de los Entregables se pueden describir en el Plan de Gestión de Calidad (o en el Manual del Proyecto) >*

Las técnicas que se usarán para la planificación de la calidad son las siguientes:

* Análisis Coste-Beneficio.
* Coste de la Calidad (CdC).
* Benchmarking.
* Muestreo Estadístico.
* Priorización de los Requisitos de Calidad (MoSCoW: debe tener, debería tener, podría tener, o no tendrá –a partir del inglés: Must, Should, Could, Won’t-).
* …

*<Personalice la lista anterior según las necesidades de su proyecto /organización.>*

Teniendo en cuenta los requisitos del solicitante, el Director de Proyecto (DP) determina el equilibrio entre el coste/tiempo/riesgo y la calidad de los entregables, basándose en un análisis de coste-beneficio, y define las actividades de aseguramiento y control de calidad. Para estas actividades, también deben definirse las métricas de calidad, junto con las tolerancias de aceptación.

La *Lista de Control de Revisión de Calidad*, la *Lista de Control de Salida de Fase* y la *Lista Control de Aceptación de los Entregables* son las herramientas que se usarán para validar el cumplimiento de este plan. Las listas de control anteriores se deben definir y crear durante la fase de planificación *<Personalizar las plantillas PM2*>.

Adicionalmente a las listas de control anteriores, se usarán las siguientes herramientas::*<Añadir herramientas adicionales que se utilizarán en la planificación y control de la calidad, según las necesidades de su proyecto/organización>*

**Paso 2: Realizar el Aseguramiento de la Calidad.**

El propósito de este paso es verificar el desempeño y cumplimiento de las actividades del proyecto (y de la gestión del proyecto) con los requisitos de calidad definidos. Las actividades de aseguramiento de la calidad se definen sobre la base del enfoque general de la gestión del proyecto (descrito en el *Manual del Proyecto*) y forman parte del *Plan de Trabajo del Proyecto*.

El aseguramiento de la calidad se realizará evaluando:

* El diseño de los controles del proyecto, confirmando su implementación y evaluando su eficacia operativa. Estas actividades tendrán en cuenta los objetivos de calidad del proyecto junto con los riesgos del mismo.
* El cumplimiento de las normas y reglamentos de la organización, así como de las normas, reglamentos y legislación gubernamental y sectorial relevante.

El Director de Proyecto (DP) no suele realizar las actividades de aseguramiento de la calidad, pero se llevan a cabo internamente y/o externamente:

* Internamente: por una persona de Garantía de la Calidad del Proyecto (GCP)y por la organización del proyecto (ECP, RN, PS).
* Externamente: p. ej. subcontratando auditorías a entidades/auditores externos cuando sea necesario.

Los resultados de las actividades de aseguramiento de la calidad se documentarán en los informes de calidad y estado y/o en los registros de proyecto relevantes. El aseguramiento de la calidad puede traducirse en recomendaciones de mejora, que serán procesadas por el control de calidad en forma de solicitudes de cambio.

*<Mencione los artefactos en los que se documentarán los resultados del aseguramiento de la calidad según las necesidades de su proyecto/organización.>*

**Paso 3: Realizar el Control de Calidad**

El propósito de este paso es hacer un seguimiento y consolidar los resultados de las actividades de aseguramiento de la calidad para evaluar el cumplimiento y el rendimiento, recomendar los cambios necesarios y planificar nuevas actividades de aseguramiento de la calidad o perfeccionar las existentes. El Director de Proyecto (DP) es quien realiza el seguimiento y control de calidad durante todo el proyecto.

El Director de Proyecto (DP) utilizará la *Lista de Control de Revisión de la Calidad* para evaluar las actividades de control de la calidad y validar el cumplimiento de los planes en términos de alcance, tiempo, coste, calidad, organización del proyecto, comunicación, riesgos, contratos y satisfacción del cliente. Además, el Director de Proyecto (DP) resumirá y documentará las conclusiones de la *Lista de Control de Revisión de la Calidad*, su impacto, las recomendaciones y las medidas correctivas y de mejora. Los registros del proyecto también se utilizarán para documentar los riesgos relacionados, las incidencias, las decisiones y cambios.

Al controlar y verificar la idoneidad de la gestión de la calidad del proyecto, el Director de Proyecto (DP) considerará todos los acontecimientos que puedan influir de manera negativa o positiva en el logro de los objetivos del proyecto y perfeccionará el *Plan de Gestión de la Calidad* en consecuencia. Además, el Director de Proyecto (DP) determinará la eficacia de los procesos del proyecto, buscará posibles mejoras en la eficiencia de los procesos, analizará los resultados de las mediciones y su eficacia, y elaborará *Informes de Revisión de la Calidad* consolidando de los resultados y las recomendaciones.

Se usarán los resultados de las actividades de aseguramiento de la calidad para mejorar la calidad de las actividades del proyecto y así, se podrán generar solicitudes de cambio de acciones correctivas o preventivas, o bien actualizaciones en la documentación del proyecto, p. ej. en *el Plan de Trabajo del Proyecto*.

Tras la identificación de todas las no conformidades o de las oportunidades de mejora, el Director de Proyecto (DP) elaborará/validará las recomendaciones y establecerá planes de acción, consultando a las partes interesadas relevantes.

Las acciones pueden dar lugar a solicitudes de cambio, a la identificación de nuevos riesgos e incidencias, a la reprogramación de actividades o a la adición de nuevas actividades al *Plan de Trabajo del Proyecto*. También pueden identificar las necesidades de formación y recursos, actividades adicionales de aseguramiento de la calidad, entre otras. Estas acciones identificarán qué documentación del proyecto debe actualizarse y el Identificador (ID) de la acción a partir de los documentos relacionados (registros del proyecto o el *Plan de Trabajo del Proyecto*). Todas estas acciones se incorporarán (por lo menos las que más esfuerzo/coste consumen) en *el Plan de Trabajo del Proyecto*, a fin de tener una visión consolidada de todas las actividades relacionadas con el proyecto.

Además, este paso también incluye la revisión y validación de cada paquete de trabajo del proyecto (definido en el *Plan de Trabajo del Proyecto*). Si los resultados cumplen los requisitos de calidad del proyecto, el Director de Proyecto (DP) obtendrá la aprobación de los entregables producidos en cada una de las puertas de fase, en base a los criterios definidos. Se utiliza la *Lista Revisión de Salida de Fase* para apoyar cada punto de revisión de salida de fase. Además, las decisiones formales de ir/no ir para cada hito o fase serán acordadas y aceptadas por el Propietario del Proyecto (PP) <*o el Comité de Dirección del Proyecto (CDP)>*, basándose en los criterios de éxito.

Todos los cambios en el *Plan de Gestión de la Calidad* y en *el Plan de Aceptación de los Entregables* se acordarán por las partes interesadas pertinentes y aprobados por el Comité de Dirección del Proyecto (CDP).

**Paso 4: Realizar la Aceptación de los Entregables**

El propósito de este paso es obtener la aprobación formal del Propietario del Proyecto (PP) para cada entregable del proyecto. Comprende la verificación de si los entregables cumplen los objetivos y el conjunto de criterios definidos en el *Plan de Aceptación de los Entregables*, de forma que el Propietario del Proyecto (PP) pueda aceptarlos formalmente, en el Documento de Aceptación de Entregables.

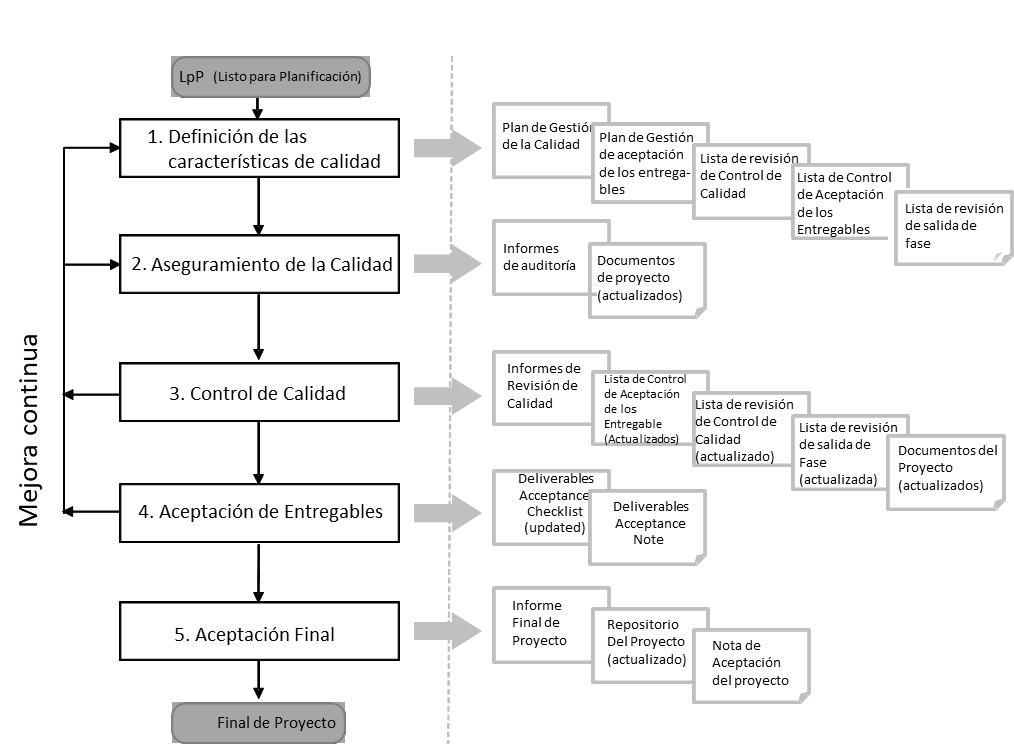
La *Lista de Control de Aceptación los Entregables* apoya el seguimiento del estado de todas las actividades que son condición previa para la transmisión de los entregables del proyecto al Propietario del Proyecto (PP) y la aceptación formal por parte de éste. Los entregables del proyecto se aceptan si las actividades de aceptación (tal como se describen en *el Plan de Aceptación de Entregables*) se realizan con éxito y dentro de las tolerancias preestablecidas. Los entregables del proyecto pueden ser aceptados condicionalmente incluso con un conjunto de incidencias conocidas, siempre que éstas estén documentadas y que exista un plan para abordarlas.

**Paso 5: Realizar la Aceptación Final.**

El propósito de este paso es gestionar la aceptación final del proyecto, incluyendo los entregables aceptados, así como realizar el cierre administrativo del proyecto. La aceptación final se obtiene del Propietario del Proyecto (PP), a través de un Documento de Aceptación del Proyecto formal.

Antes de la aprobación formal del proyecto, el Director de Proyecto (DP) debe informar sobre el progreso del proyecto en la Reunión de Revisión de Fin de Proyecto, discutir las lecciones aprendidas y elaborar el *Informe de Fin de Proyecto*. Este informe debe resumir el progreso del proyecto a lo largo de su ciclo de vida y describir los principales riesgos, incidencias, limitaciones, oportunidades y lecciones aprendidas identificadas a lo largo del mismo. También puede identificar el nivel de satisfacción de las partes interesadas sobre la base de cuestionarios u otro tipo de retroalimentación. Los obstáculos, mejores las prácticas y las soluciones aplicadas se deben mantener en un repositorio del proyecto, accesible para futuros proyectos.

El cierre administrativo del proyecto incluye actualizar, revisar, organizar y archivar toda la documentación y registros del proyecto, con la ayuda de la Oficina de Soporte a Proyectos (OSP). También comprende la liberación de los recursos del proyecto, la aceptación final del proyecto y la comunicación del final del proyecto a las partes interesadas relevantes. Se utilizará la *Lista de Revisión de Salida de Fase* para validar la finalización de las actividades del proyecto



*<Si adapta el proceso, asegúrese de que rehace el diagrama de proceso anterior>*

## Roles y Responsabilidades en la Gestión de la Calidad

En la siguiente tabla RASCI se definen las responsabilidades de aquellos que participan en la gestión de la calidad.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAM** (RASCI) | **OGP\*** | **CDP** | **PP** | **RN** | **RU** | **PS** | **DP** | **ECP** |
| Plan de Gestión de la Calidad | I | **A** | C | C | C | C | **R** | C |
| Plan de Aceptación de los Entregables | I | **A** | C | **S** | I | C | **R** | C |
| Realizar el Aseguramiento de la Calidad | I | I | I | **S** | C | I | **A** | **R** |
| Realizar el Control de Calidad | I | I | I | C | C | **A** | **R** | C |
| Realizar la Aceptación de los Entregables | I | I | **A** | **S** | C | I | **R** | C |
| Realizar la Aceptación Final | I | **A** | C | C | I | C | **R** | I |

*\*****OGP****: Órgano de Gobernanza Pertinente*

*<Adapte la matriz anterior según las necesidades de su proyecto/organización >*

Los datos de contacto de cada una de las partes interesadas anteriores están documentados en la *Matriz de Partes Interesadas*.

El Comité de Dirección del Proyecto (CDP) acuerda el enfoque y los criterios de calidad del proyecto.

En última instancia, el Director de Proyecto (DP) es quien aprueba la correcta y completa realización de las actividades de aseguramiento de la calidad. El responsable es la persona que desempeña el papel de auditor o revisor del proyecto, que puede ser interno al equipo, a la organización, pero externo al equipo, o externo a la organización.

El Director de Proyecto (DP), apoyado por el Responsable de Negocio (RN), es responsable de programar las actividades de aceptación y de asegurar que se llevan a cabo según el plan.

El Director de Proyecto (DP) también es responsable de realizar el control de calidad a lo largo del proyecto bajo la supervisión del Proveedor de Soluciones (PS).

El propietario del Proyecto (PP) es responsable de aprobar la aceptación de los entregables y del proyecto, de asegurar la disponibilidad de recursos (incluidas las personas) y de las directrices para las pruebas de aceptación.

# Técnicas y Herramientas

Para la gestión de la calidad del proyecto, se utilizarán las siguientes técnicas:

* Auditorías.
* Tutoriales.
* Comparaciones (*Benchmarking*).
* Cuestionarios.
* Revisión entre pares.
* Pruebas de aceptación.
* Reuniones de Revisión del Proyecto.
* …

*< Personalice la lista anterior según las necesidades de su proyecto/organización.>*

Se utilizarán las siguientes herramientas para la gestión de la calidad del proyecto:

* Plan de Gestión de la Calidad de PM2.
* Plan de Aceptación de los Entregables de PM2.
* Lista de Control de Revisión de la Calidad PM2.
* Lista de Control de Aceptación de los Entregables PM2.
* Lista de Control de Revisión de Salida de Fase PM2.
* Informe de Revisión de Calidad PM2.
* Informe de Fin de Proyecto PM2.
* Documento de Aceptación de los Entregables.
* Documento de Aceptación del Proyecto.
* …

*< Personalice la lista anterior según las necesidades de su proyecto/organización.>*

# Actividades de Aseguramiento de la Calidad

El Director de Proyecto (DP) es el responsable último de las actividades de aseguramiento de la calidad dentro del proyecto. El Director de Proyecto (DP) es también responsable de programar e iniciar todas las auditorías o revisiones formales del proyecto.

Las actividades de aseguramiento de la calidad se realizarán por el Equipo Central del Proyecto (ECP), por el equipo/persona de Garantía de la Calidad del Proyecto (GCP) o por <*identifique otras organizaciones involucradas como, p.ej. un auditor interno o entidades externas>*

Las actividades de aseguramiento de la calidad incluyen lo siguiente:

* Verificación del cumplimiento de las políticas, normas y regulaciones de la organización, así como de las normas, reglamentos y legislación gubernamentales y sectoriales pertinentes.
* La revisión y aprobación de los artefactos <*es decir, el hecho de que el contenido de un artefacto (entregable de la gestión del proyecto) debe ser revisado antes de que se considere finalizado y enviado para su aprobación/validación formal o informal*>.
* Establecimiento de las hojas de registro de tiempos <*es decir, el hecho de que se requieran hojas de registro de tiempos (por ejemplo correo electrónico, xls o plataforma TI*)>.
* Hojas de registro de tiempos revisadas, *<p.ej. el hecho de que alguien revise la exactitud de las hojas de registro de tiempos reportadas>.*
* Informe mensual de actividades *<que resumen las principales tareas realizadas y muestran el número de días trabajados, durante el mes anterior)>.*
* Reuniones de Situación del Proyecto.
* Reuniones de Revisión del Proyecto.
* Reuniones del Comité de Dirección del Proyecto.
* Revisiones de Hitos.
* Revisiones de las Salidas de Fase.
* Revisión de Aceptación del Proyecto.
* Auditorías de proyecto y proceso.
* Pruebas de aceptación de los entregables.
* Auditorías de las actividades de calidad del proyecto de los contratistas.
* Cuestionarios de satisfacción de las partes interesadas.
* Auditorías de certificación y acreditación de la seguridad.

*<Si es necesario, adapte las actividades de aseguramiento de la calidad (añada actividades nuevas o elimine otras existentes que no sean aplicables al proyecto).>*

Las actividades de aseguramiento de la calidad se detallan y programan en el Plan de Trabajo del Proyecto.

# Métricas

En esta sección se incluyen los criterios de calidad que se deben reunir y comunicar durante el proyecto, para los artefactos del proyecto (es decir, las salidas de la gestión del proyecto). Obsérvese que los criterios relacionados con las pruebas de los entregables del proyecto y su aceptación formal por el cliente se detallan en documentos específicos del dominio del proyecto como, p.ej. los planes de pruebas y el *Plan de Aceptación de los Entregables*.

*<En el caso de que no exista un Plan de Aceptación de los Entregables formal, entonces los criterios relacionados con la aceptación de los entregables deben describirse en el Plan de Gestión de la Calidad>.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Criterio** | **Frecuencia** | **Tolerancia** |
| Revisión de artefactos (por fase del proyecto) | Una vez | No hay. |
| Hojas de registro de tiempos mensuales revisadas y aprobadas | Mensualmente | No hay. |
| Informes de Situación distribuidos | Mensualmente | Un mes (es decir, cada dos meses). |
| Reuniones de Revisión del Proyecto realizadas | Semanalmente | Una semana. En periodos vacacionales cada tres semanas |
| Reuniones del Comité de Dirección del Proyecto realizadas | Mensualmente | Un mes (es decir, cada dos meses). |
| Revisiones de Hitos ejecutadas | Por hito | No hay. |
| Revisiones de Salidas de Fase ejecutadas | Por salida de fase | No hay. |
| Auditorías de proyecto y proceso realizadas | Anualmente, o una vez durante del proyecto | No hay. |
| Auditorías de las actividades de calidad de los contratistas del proyecto realizadas | Anualmente, o una vez durante del proyecto | No hay. |
| Envío, recepción y análisis de los cuestionarios de satisfacción de las partes interesadas | Anualmente, o una vez durante del proyecto | No hay. |

*<Adapte las frecuencias y tolerancias anteriores según las necesidades de su proyecto/organización.>*

# Control de Calidad

## Revisiones de Calidad

*<Se deben revisar todos los planes de proyecto así como los procesos o actividades descritos en dichos planes. Se deben analizar los resultados de estas revisiones junto con los productos del aseguramiento de la calidad (por ejemplo, los Informes de Auditoría). Las recomendaciones y medidas de corrección/mejora se deben definir en el Informe de Revisión de la Calidad.*

Se realizarán revisiones de la calidad del proyecto cada <*defina la frecuencia de esta actividad*> para verificar que se han creado y realizado, según lo planificado, todos los planes y procesos de proyecto definidos en el Manual del Proyecto.

Se usará una *Lista de Control de Revisión de la Calidad* para evaluar el cumplimiento del proyecto en relación a las actividades previstas (y resultados relacionados) en ámbitos como el alcance, tiempo, coste, calidad, organización del proyecto, comunicaciones, riesgos, contratos y satisfacción del cliente.

Observe que algunas de las acciones de corrección y/o mejora aprobadas (por el Propietario del Proyecto (PP)) pueden también generar *Solicitudes de Cambio* y actualizaciones en los documentos y planes del proyecto.

Las conclusiones, recomendaciones y medidas correctivas/de mejora se consolidarán en *el Informe de Revisión de la Calidad*, se registrarán como incidencias en el *Registro de Incidencias* y se informará a <*proporcionar la lista de distribución de este informe>* según el *Plan de Gestión de las Comunicaciones*.

Cada vez que se ejecute el paso de Control de Calidad, se deberá evaluar la eficacia de las recomendaciones y de las medidas correctivas/de mejora del ciclo anterior.

## Revisiones de los Entregables

Las revisiones de los entregables por parte del cliente se realizarán <*definir la frecuencia de esta actividad*> en base al *Plan de Aceptación de Entregables* y la *Lista de Control de Aceptación de Entregables*. *<Proporcione enlaces al Plan de Aceptación de los Entregables y a la Lista de Revisión de Aceptación de los Entregables. Si estos planes no existiesen, resuma, en esta sección, las actividades de aceptación pertinentes.>*

Las conclusiones, recomendaciones y medidas correctivas/ de mejora se consolidarán en el *Informe de Revisión de la Calidad* y se informará a <*indicar la lista de distribución de este informe*> según el *Plan de Gestión de las Comunicaciones*.

## Otras Actividades de Control de la Calidad.

*<Describa otras actividades en el ámbito del control de calidad del proyecto.>*

# Registros de Calidad

Los registros de calidad (evidencia de que se han realizado actividades de gestión de la calidad) se archivan en el repositorio del proyecto, en la carpeta "Seguimiento y Control". Las diferentes versiones de los artefactos del proyecto (creadas en cada actualización de los artefactos) proporcionarán evidencias de la realización de estas actividades.

# Gestión de la Configuración

*<El propósito del proceso de gestión de la configuración del proyecto es ayudar a las partes interesadas en el proyecto a gestionar eficazmente los artefactos y entregables del proyecto y proporcionarles una referencia única y fiable, asegurando que se entreguen las versiones correctas al solicitante/cliente del proyecto. Además, ayuda al Director de Proyecto (DP) a identificar el estado más reciente de los artefactos del proyecto y a poder reunir todas las fuentes, documentos y demás información para el proyecto, prevenir cambios no autorizados, garantizar la trazabilidad de los artefactos, p.ej. con fines de auditoría, y volver a las versiones anteriores (procedimiento de retorno).*

*Los proyectos pueden seguir los procedimientos de gestión de la configuración que ya existen en una organización/unidad, o utilizar las directrices que se indican a continuación en la metodología PM2.>*

El procedimiento de gestión de la configuración del proyecto incluye la identificación de los Elementos de Configuración del proyecto (EC), sus atributos y códigos de estado, el establecimiento de líneas base, la definición de los roles y responsabilidades para los cambios autorizados en los Elementos de Configuración (EC) y el mantenimiento y control de un repositorio del proyecto.

La gestión de la configuración del proyecto abarca:

* Definición de los Elementos de Configuración (EC) del proyecto.
* Convenciones sobre nomenclatura de archivos y correos electrónicos.
* Versionado y seguimiento de documentos del proyecto.
* Control del lanzamiento de artefactos y entregables y de los cambios en ellos.
* Revisiones periódicas a los registros de Elementos de Configuración (EC) para comprobar si el procedimiento de configuración se está realizando y si los registros coinciden con el estado real.
* Almacenamiento y archivo de los artefactos de gestión de proyectos, incluida la estructura de carpetas y las convenciones de nomenclatura.
* Seguridad de los Elementos de Configuración (EC), es decir, gestión de acceso a los EC, copias / copias de seguridad de los EC, procedimientos de recuperación y período de retención.

La revisión periódica de los registros de Elementos de Configuración (EC)verificará si todos los EC están correctamente identificados, si los cambios relacionados se registran, aprueban, se siguen y se aplican correctamente. Para ello se utilizará un registro de configuración. Los campos del registro de configuración son:

* Identificador del proyecto.
* identificador del elemento.
* Descripción.
* Estado
* Fecha del último cambio de estado.
* Versión.
* Tipo.
* Atributos.
* Propietario
* Referencia a la localización.
* Detalles de la relación entre elementos.
* Historial de cambios en el EC (Se puede referenciar esta información en el Registro de Cambios).

La localización del registro de configuración se indica en el Apéndice 1.

*<Cree su registro de configuración del proyecto (PM2 no proporciona una plantilla) y personalice la lista anterior según las necesidades de su proyecto.>*

*<Deben mantenerse las versiones anteriores de los EC en la carpeta del proyecto. El procedimiento de gestión de la configuración debe indicar qué registros deben guardarse y durante cuánto tiempo >*

**Convención de nomenclatura de los archivos de gestión de proyectos PM2.**

Este proyecto sigue la metodología PM2 y usa la siguiente convención de nomenclatura:

**Archivos**: (XX).(NombreDocumento).(NombreProyecto).(dd-mm-aaaa).v(x.x)

*<Ejemplo: 04.Manual\_de\_Proyecto.XYZ.11-11-2017.V1.0.docx>*

Explicaciones:

* XX (dos caracteres numéricos) es el número del documento según todas las plantillas PM2. Se pueden nombrar otros documentos no incluidos en las plantillas PM2 siguiendo la secuencia numérica de los documentos. Este número es único dentro de los artefactos del proyecto.
* x. x se refiere a la versión del documento. Si comienza con "0.x" significa que el documento todavía no se ha aprobado. Se pueden reflejar cambios menores en el número decimal (número de revisiones) y los cambios mayores (revisiones formales) en el número.

Al crear un documento del proyecto, el Director de Proyecto (DP) incluirá:

* El título del documento.
* El tipo de documento (p.ej. plan, lista de control, registro, guía, plantilla, estudio, informe.
* El número de versión.
* La fecha de emisión.
* La información de control del documento, los aprobadores y revisores, y el historial y localización del documento.
* La clasificación de confidencialidad del documento.

**Etiqueta de asunto del correo electrónico del proyecto:** (NombreProyecto), (Tema), (tipo de comunicación, p.ej. para aprobación, para información, para revisión, para acción), (TextoLibre – en caso necesario).

*<Ejemplo: [WebCom][Reunión Seguimiento][Orden del día] [para revisión] …>*

**Versionado y lanzamiento de artefactos y entregables**

En este proyecto, se usan las siguientes herramientas para gestionar el versionado y publicación de entregables:

* …

*<Indique las herramientas que se usarán para gestionar el versionado y las publicaciones de los entregables.>*

La localización de las últimas versiones de los artefactos y entregables del proyecto se indican en el registro de configuración.

**Almacenamiento y archivo de los artefactos y entregables del proyecto**

La organización del Proveedor de Soluciones (PS) o del Propietario del Proyecto (PP) puede tener una política interna con respecto a la gestión de registros y archivos y los proyectos deben seguir estos procedimientos. Las organizaciones o unidades pueden tener un Responsable de Gestión Documental (RGD) que es responsable de implementar un sistema de gestión de documentos y archivos.

Para este proyecto, el Director de Proyecto (DP) estructurará los artefactos de gestión del proyecto por fase PM2, siguiendo la siguiente convención de carpetas:

* 01 Inicio.
* 02 Planificación.
* 03 Ejecución.
* 04 Seguimiento y Control.
* 05 Cierre.

*<El Propietario del Proyecto (PP) y el Proveedor de Soluciones (PS) acordarán el alcance de la gestión de la configuración y determinarán los procedimientos que se aplicarán para el cambio, aprobación, mantenimiento (incluidos los períodos de conservación) y el archivo de los EC del proyecto. Se recomienda acordar procedimientos de seguridad que incluyan el acceso a los archivos del proyecto, las copias de los datos del proyecto, la ubicación del archivo para garantizar la continuidad, los dispositivos de almacenamiento que se utilizarán, los períodos de conservación y el borrado de los datos (cuando éstos ya no sean necesarios). Estos procedimientos deben mencionarse en esta sección o hacer referencia a otros documentos.*

# Planes PM² Relacionados

**Manual del Proyecto**

El *Manual del Proyecto* establece el enfoque de alto nivel para la implementación de los objetivos del proyecto, que incluye la documentación requerida, los estándares considerados y el resumen de alto nivel del enfoque de gestión de la calidad y la configuración. La ubicación de este artefacto se indica en el Apéndice 1.

**Plan de Gestión de las Comunicaciones**

El *Plan de Gestión de Comunicaciones* contribuye a garantizar que todas las partes interesadas del proyecto dispongan de la información que necesitan para desempeñar sus funciones durante todo el proyecto. Define y documenta el contenido, el formato, la frecuencia, la audiencia y los resultados esperados de los elementos de comunicación. La ubicación de este artefacto se indica en el Apéndice 1.

**Plan de Aceptación de los Entregables**

La gestión de la aceptación formal de los entregables del proyecto por parte del cliente (responsabilidades, actividades y criterios de aceptación de los entregables) se describe en *el Plan de Aceptación de Entregables*. La ubicación de este artefacto se indica en el Apéndice 1.

**Plan de Gestión de Incidencias**

La gestión de incidencias se describe en el *Plan de Gestión de Incidencias*. Este artefacto define cómo se identifican, evalúan y asignan las incidencias para su resolución y cómo se aplican las decisiones. La gestión de incidencias respalda la resolución de incidencias antes de la aceptación de los entregables / proyecto. La ubicación de este artefacto se indica en el Apéndice 1

# Apéndice 1: Referencias y Documentos Relacionados

*<Use esta sección para referenciar (o adjuntar, si es necesario, en un anexo separado) cualquier información pertinente o adicional. Especifique cada referencia o documento relacionado por título, versión (si procede), fecha y fuente (p.ej. la ubicación del documento o la organización que lo publica).>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Referencia o Documento Relacionado** | **Fuente o Enlace/Localización** |
| 1 | *<Ejemplo de documento relacionado>*  04.Manual\_Proyecto.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Ejemplo de ubicación>*  *< U:\METHODS\ProjectX\Documents\>* |
| 2 | 06.Plan\_Gestión\_Problemas.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 3 | 09.Plan\_Gestión\_Comunicaciones.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 4 | 10.Plan\_Aceptación\_Entregles.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 5 | 28.ListaControl\_Revisión\_Calidad.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 6 | 27.ListaControl\_SalidaFase.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 7 | 29.ListaControl\_Aceptación\_Entregables.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 8 | XX.Documento\_Aceptación\_Entregables.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 9 | XX.Nota\_Aceptación\_Proyecto.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 10 | Carpeta del Proyecto | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 11 | Registro de configuración | *<Inserte la ubicación del artefacto del proyecto.>* |
| 12 |  |  |