

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	CH	AV	AV	05-03-14	Versión original

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CASA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO: *ESPECIFICAR LA INTENCIÓN DE DIRECCIÓN QUE FORMALMENTE TIENE EL EQUIPO DE PROYECTO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROYECTO.*

Este proyecto debe cumplir con los requisitos de calidad desde el punto de vista de Dharma Consulting, es decir acabar dentro del tiempo y el presupuesto planificados, y también debe cumplir con los requisitos de calidad del Cliente CASA, es decir dictar los cursos y obtener un buen nivel de satisfacción por parte de los participantes.

LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO: *ESPECIFICAR LOS FACTORES DE CALIDAD RELEVANTES PARA EL PRODUCTO DEL PROYECTO Y PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO. PARA CADA FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, LAS MÉTRICAS A UTILIZAR, Y LAS FRECUENCIAS DE MEDICIÓN Y DE REPORTE.*

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Performance del Proyecto	CPI >= 0.95	CPI= Índice de Desempeño del Costo Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, semanal Medición, lunes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia semanal Reporte, lunes en la tarde
Performance del Proyecto	SPI >= 0.95	SPI= Índice de Desempeño del Cronograma Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, semanal Medición, lunes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia semanal Reporte, lunes en la tarde
Satisfacción de los Participantes de los Cursos	Nivel de Satisfacción >= 4.0	Nivel de Satisfacción= Promedio entre 1 a 5 de 14 factores sobre Material, Instructor, y Exposición	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, una encuesta por cada sesión Medición, al día siguiente de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia, una vez por cada sesión Reporte, al día siguiente de la medición

PLAN DE MEJORA DE PROCESOS: *ESPECIFICAR LOS PASOS PARA ANALIZAR PROCESOS, LOS CUALES FACILITARÁN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENERAN DESPERDICIO O QUE NO AGREGAN VALOR.*

Cada vez que se deba mejorar un proceso se seguirán los siguientes pasos:

1. Delimitar el proceso
2. Determinar la oportunidad de mejora
3. Tomar información sobre el proceso
4. Analizar la información levantada
5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso
6. Aplicar las acciones correctivas
7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas
8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CALIDAD: ESPECIFICAR PARA CADA PAQUETE DE TRABAJO SI EXISTE UN ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD APLICABLE A SU ELABORACIÓN. ANALIZAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO QUE GENERARÁ CADA ENTREGABLE Y DISEÑAR ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y DE CONTROL QUE ASEGURARÁN LA OBTENCIÓN DE ENTREGABLES CON EL NIVEL DE CALIDAD REQUERIDO (VER MATRIZ ADJUNTA).

PAQUETE DE TRABAJO	ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1.1 Acta de Constitución del Proyecto	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
1.1.2 Enunciado del Alcance del Proyecto	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
1.2 Plan de Proyecto	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
1.3 Informe de Estado	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
1.4 Reunión Semanal	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
1.5 Cierre de Proyecto	Metod. GP de Dharma		Aprobación del Patrocinador
2.1 Contrato con CC La Moneda	Estándar de Contrato de Alquiler	Revisión de Estándar	Revisión/Aprobación del Patrocinador
2.2 Contrato con ABACO	Estándar de Contrato de Alquiler	Revisión de Estándar	Revisión/Aprobación del Patrocinador
2.3.1 Concesionario ABACO		Negociación detallada	Aprobación del Director de Proyecto.
2.3.2 Concesionario CC La Moneda		Negociación detallada	Aprobación del Director de Proyecto.
3.1 Materiales Gest Proy	Curso Estándar		Revisión del Director de Proyecto.
3.2.1.1/3.2.12.1 Dictado de Sesiones Gest Proy	Curso Estándar	Revisión de Encuestas de Evaluación de sesiones anteriores	Encuesta de Evaluación de Sesión
3.2.1.2/3.2.12.2 Informe de Sesiones Gest Proy	Estándar de Informe de Sesión		Aprobación del Patrocinador
4.1.1 Controles de Lectura MS Project	Curso Estándar		Revisión del Director de Proyecto e Instructor
4.1.2 Materiales MS Project	Curso Estándar		Revisión del Director de Proyecto.
4.2.1.1/4.2.10.1 Dictado de Sesiones MS Project	Curso Estándar	Revisión de Encuestas de Evaluación de sesiones anteriores	Encuesta de Evaluación de Sesión
4.2.1.2/Informe de Sesiones MS Project	Estándar de Informe de Sesión		Aprobación del Patrocinador
5.1.1 Informe Mensual 1	Formato exigido por CASA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OTCIT
5.1.2 Informe Mensual 2	Formato exigido por CASA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OTCIT
5.1.3 Informe Mensual 3	Formato exigido por CASA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OTCIT

5.2 Informe Final	Formato exigido por CASA	Revisión de modelos de formatos	Aprobación por OTCIT
ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR LOS ROLES QUE SERÁN NECESARIOS EN EL EQUIPO DE PROYECTO PARA DESARROLLAR LOS ENTREGABLES Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. PARA CADA ROL ESPECIFICAR: OBJETIVOS, FUNCIONES, NIVELES DE AUTORIDAD, A QUIEN REPORTA, A QUIEN SUPERVISA, REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, Y EXPERIENCIA PARA DESEMPEÑAR EL ROL.			
ROL N° 1 : PATROCINADOR	Objetivos del rol: Responsable ejecutivo y final de la calidad del proyecto		
	Funciones del rol: Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad		
	Niveles de autoridad: Aplicar a discreción los recursos de Dharma para el proyecto, renegociar contratos		
	Reporta a: Directorio		
	Supervisa a: Director de Proyecto		
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos y Gestión en General		
	Requisitos de habilidades: Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos		
	Requisitos de experiencia: más de 20 años de experiencia en el ramo		
ROL N° 2 : DIRECTOR DE PROYECTO	Objetivos del rol: Gestionar operativamente la calidad		
	Funciones del rol: Revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas		
	Niveles de autoridad : Exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto		
	Reporta a: Patrocinador		
	Supervisa a: Equipo de Proyecto		
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos		
	Requisitos de habilidades: Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos		
	Requisitos de experiencia: 3 años de experiencia en el cargo		
ROL N° 3 : MIEMBROS DEL EQUIPO DE PROYECTO	Objetivos del rol: Elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares		
	Funciones del rol : Elaborar los entregables		
	Niveles de autoridad: Aplicar los recursos que se le han asignado		
	Reporta a: Director de Proyecto		
	Supervisa a:		
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos y las especialidades que le tocan según sus entregables asignados.		
	Requisitos de habilidades: Específicas según los entregables		

Requisitos de experiencia: Específicas según los entregables	
ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR EL ORGANIGRAMA DEL PROYECTO INDICANDO CLARAMENTE DONDE ESTARÁN SITUADOS LOS ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.	
<pre> graph TD A[PATROCINADOR] --- B[] B --- C[Comité de Control de Cambios] B --- D[] D --- E[DIRECTOR DE PROYECTO] E --- F[EQUIPO DE PROYECTO] </pre>	
DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD: ESPECIFICAR QUE DOCUMENTOS NORMATIVOS REGISTRÁN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	
PROCEDIMIENTOS	1. Para Mejora de Procesos 2. Para Auditorías de Procesos 3. Para Reuniones de Aseguramiento de Calidad 4. Para Resolución de Problemas
PLANTILLAS	1. Métricas 2. Plan de Gestión de Calidad 3. 4.
FORMATOS	1. Métricas 2. Línea Base de Calidad 3. Plan de Gestión de Calidad 4.
LISTAS DE VERIFICACIÓN	1. De Métricas 2. De Auditorías 3. De Acciones Correctivas 4.
OTROS DOCUMENTOS	1. 2. 3. 4.
PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR EL ENFOQUE PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INDICANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, CON QUÉ, Y PORQUÉ.	
ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas.
	De esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoría de procesos, o de mejora de procesos.
	Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.

	Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.
<i>ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD</i>	El control de calidad se ejecutará revisando los entregables para ver si están conformes o no.
	Los resultados de estas mediciones se consolidarán y se enviarán al proceso de aseguramiento de calidad.
	Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informará al proceso de aseguramiento de calidad.
	Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si ya se han vuelto conformes.
	Para los defectos detectados se tratará de identificar las causas raíces y así eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.
<i>ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS</i>	<p>Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Delimitar el proceso 2. Determinar la oportunidad de mejora 3. Tomar información sobre el proceso 4. Analizar la información levantada 5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso 6. Aplicar las acciones correctivas 7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas 8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso