



# Diplomatura

## PROJECT MANAGEMENT

*Basado en la Guía del PMBOK®  
Séptima edición*

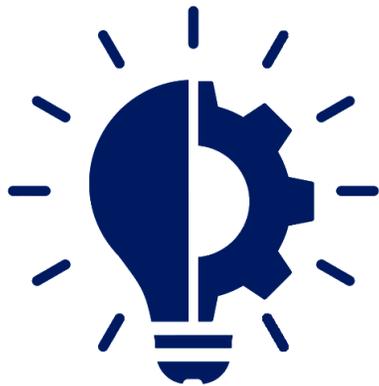
# DOMINIO ENTREGA



## SESIÓN 2

### PRODUCTO ESPERADO:

Trabajo Aplicativo 2:  
Plan de Gestión de la Calidad



### TEMARIO:

- Calidad
- Resultados subóptimos
- Verificación de resultados

# ¿Qué sabemos sobre el tema?



## ¿Qué es calidad en un proyecto?

## Video: El costo de la no calidad



Referencia: <https://www.youtube.com/watch?v=q6o83hBzsYw&t=82s>

## Video: El costo de la no calidad



**¿De acuerdo al video, ¿qué problemas tuvo el vuelo del Challenger??**

# Dominio Entrega

## ¿Qué es calidad?

La calidad, como un entregable realizado o resultado, es de acuerdo a la ISO 9000 “el nivel en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.



Las **necesidades establecidas o implícitas** son las entradas para el desarrollo de los **requisitos del proyecto**.

### El reto

Convertir las necesidades, deseos y expectativas de los interesados en **requisitos a través del análisis de los interesados**.

# Dominio Entrega

## Calidad

- ✓ La calidad es el **grado de conformidad** con los requisitos y se centra en los **niveles de desempeño** que deben cumplirse.
- ✓ Los requisitos de calidad pueden reflejarse en los **criterios de finalización, la definición de terminado, el enunciado del trabajo o la documentación de requisitos.**
- ✓ Gran parte de los costos asociados con la calidad nacen de la organización patrocinadora y se reflejan en las **políticas, procedimientos y procesos de trabajo.**

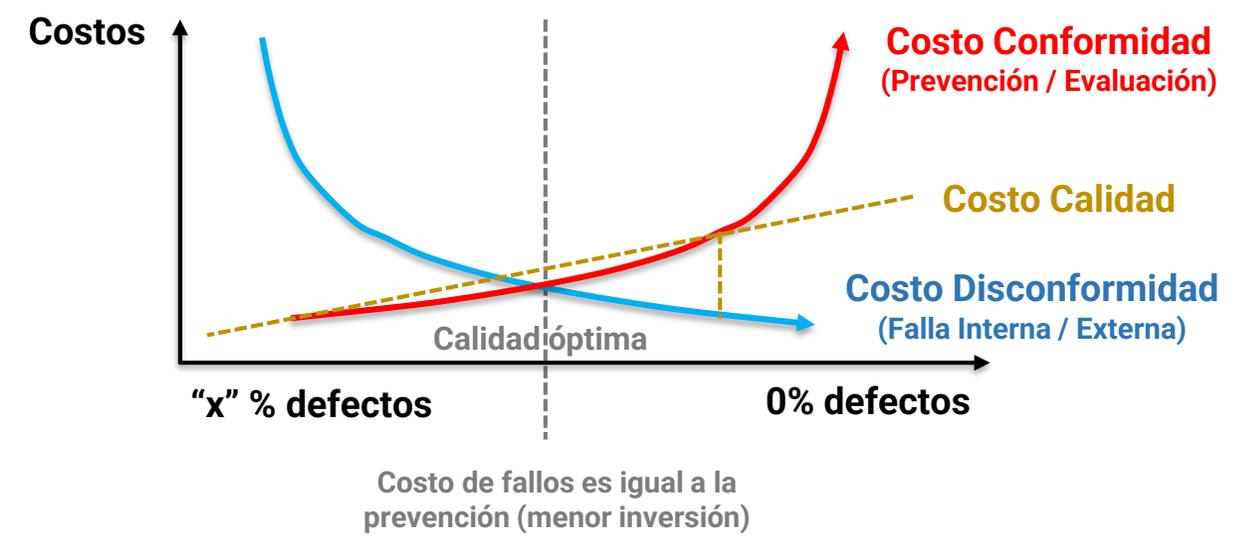


# Dominio Entrega

## Calidad



En los proyectos es inherente **equilibrar** el costo de conformidad (inversión en prevención y evaluación) con la disconformidad (coste de fallos) para detectar la **calidad óptima**:



Video complementario: <https://www.youtube.com/watch?v=OHq1tnrJFqQ&t=450s>

# Dominio Entrega

## Calidad del Producto y Proyecto



### Gestión de la Calidad del Proyecto

- Aplicable a **todos los tipos de proyectos**, independiente de la naturaleza del producto

### Gestión de la Calidad del Producto

- **Medidas y técnicas específicas por cada tipo de producto**, que satisfacen los requerimientos del cliente.

#### Ejemplos

- ✓ Trabajar en exceso en el equipo del proyecto puede producir consecuencias negativas, tales como un **desgaste elevado de los empleados, errores involuntarios o reprocesos.**
- ✓ Ejecutar apresuradamente las inspecciones de calidad planificadas puede implicar la **no detección de errores.**

# Dominio Entrega

## Preguntas que hacemos al realizar Control de la Calidad

*¿Estamos cumpliendo con los estándares / requerimientos / requisitos que le aplican al proyecto?*



- Las normas de calidad incluyen:
    - Los **objetivos de los procesos** y,
    - Los **productos del proyecto**.
  - El Quality Control (QC) puede incluir llevar a cabo acciones para **eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio** del proyecto.
- 
- Debería ser realizado **durante todo el proyecto**.
  - Se realiza por un **departamento de QC** o una **unidad de la organización con una denominación similar**.

# Dominio Entrega

## Preguntas que hacemos al realizar Control de la Calidad

Se deben verificar los **resultados del producto como los resultados del proyecto (gestión).**



### Productos del Proyecto

- **Entregables:** Módulo del sistema, una línea de producción, nivel de servicio al cliente, edificio, capacitación, informe de avance, entre otros.

### Gestión del Proyecto

- Desempeño del costo y cronograma: Valor del trabajo realizado (EV).
- Motivación del team del proyecto.
- Resolución de conflictos.
- Gestión de cambio.

# Dominio Entrega

## Verificación de resultados

Validar el alcance permite obtener la **aceptación formal** de los **entregables del proyecto**.

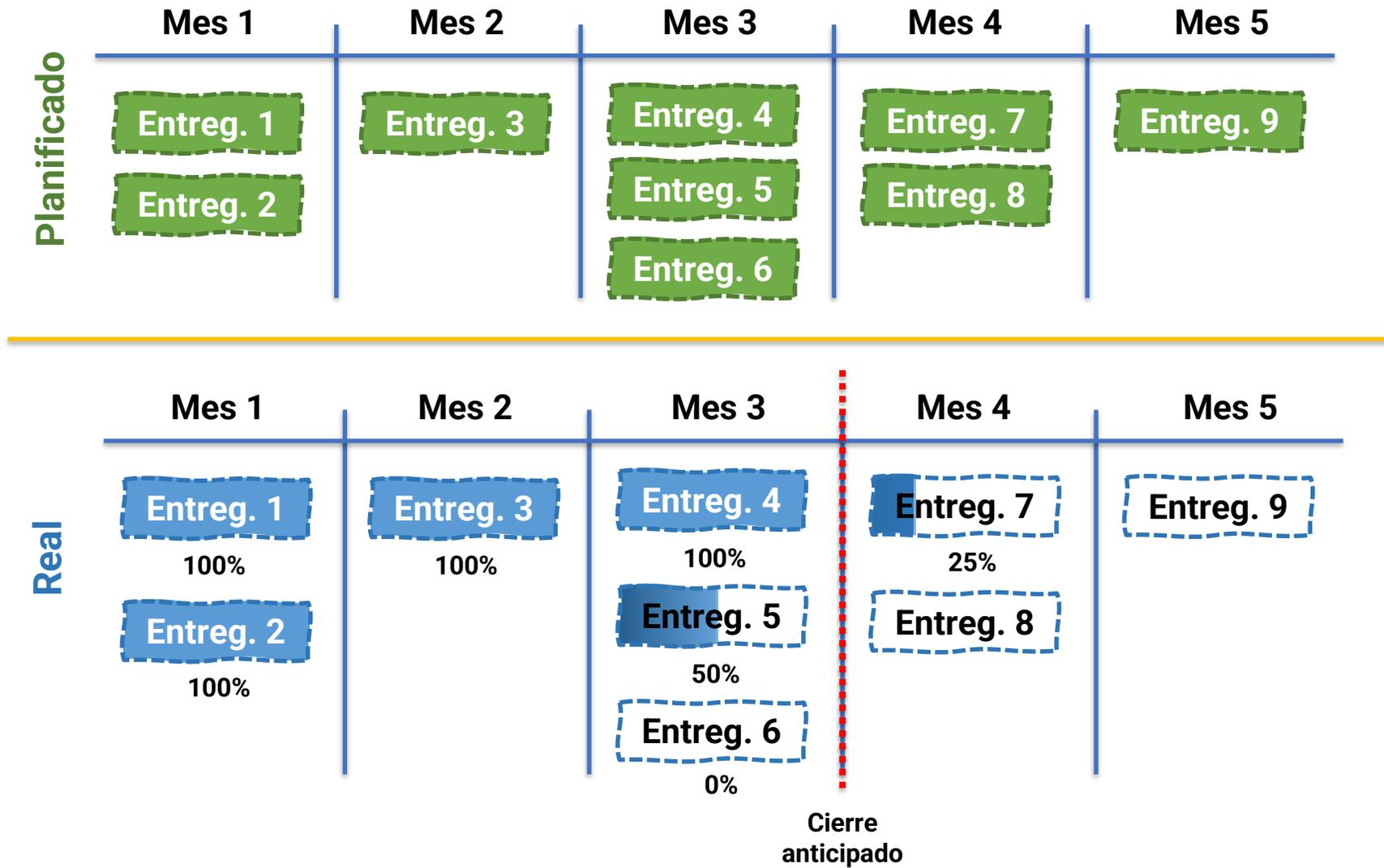
Incluye **revisar los productos entregables para asegurarse de que cada uno se complete satisfactoriamente** y que hayan recibido su **aceptación formal**.



Si el proyecto se termina antes de lo previsto, la validación del alcance del proyecto debería establecer y documentar el nivel y alcance de lo completado.

# Dominio Entrega

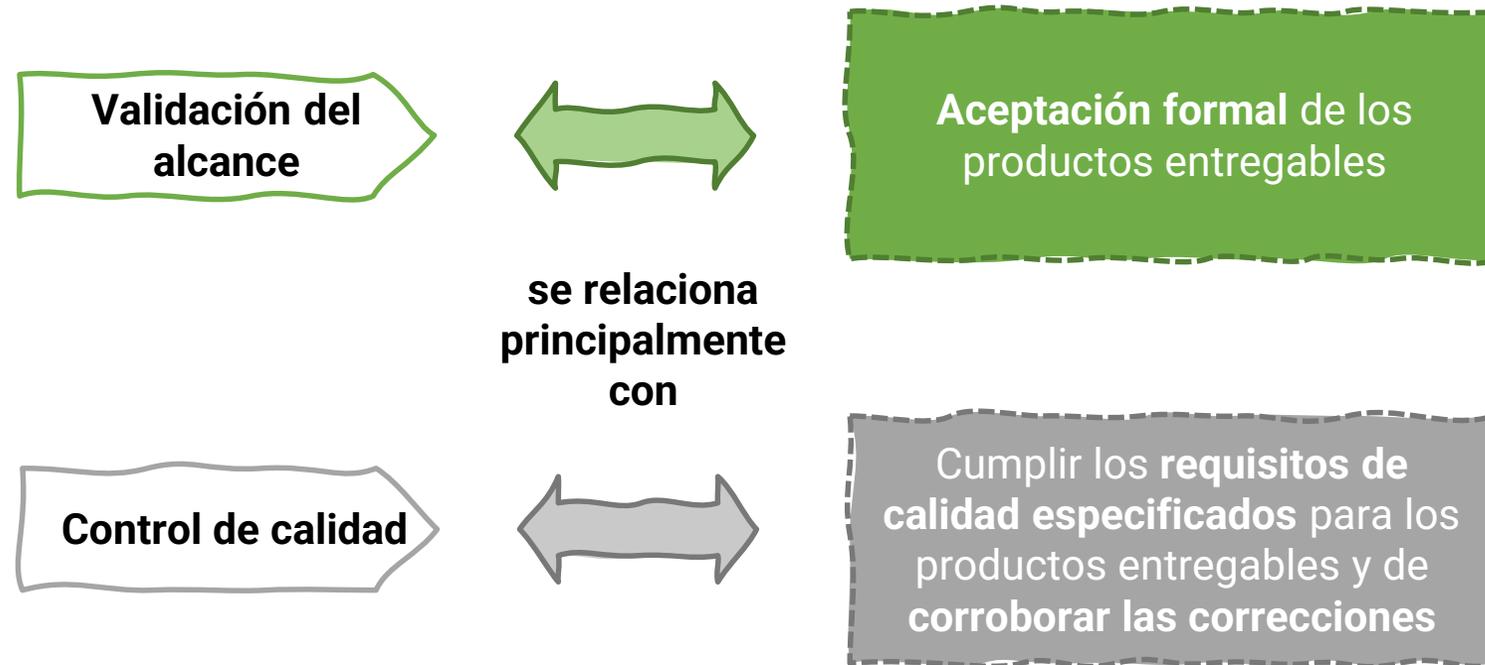
## Verificación de resultados – Ejemplo



# Dominio Entrega

## Verificación de resultados

Diferencia entre **verificación del alcance** y **control de calidad**.



Por lo general, el control de calidad se realiza **antes de validar el alcance**, pero estos dos (02) procesos pueden realizarse en forma paralela.

# Dominio Entrega

## Costo de cumplimiento (conformidad)

### Prevención

- Los costos de prevención se incurren para mantener los defectos y fallas **alejados de un producto**.
- Se asocian al diseño, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Se planifican e **incurren antes de la operación real**.



### Ejemplos:

- **Establecimiento de requisitos** para los productos o servicios.
- **Planes de calidad**, producción, inspección, entre otros.
- Actividades **de aseguramiento de la calidad**.
- **Capacitación**.

# Dominio Entrega

## Costo de cumplimiento (conformidad)

### Evaluación

- Se incurre en costos de evaluación para determinar el **grado de conformidad con los requisitos de calidad**.
- Estos costos pueden estar asociados con la evaluación de los materiales, procesos, productos y servicios comprados para **garantizar que cumplan con las especificaciones**.



### Ejemplos:

- **Verificación**, tales como comprobar el material entrante.
- **Auditorías** de calidad.
- **Calificación** de proveedores.

# Dominio Entrega

## Costo de incumplimiento (inconformidad)

### Falla Interna

- Están asociados con la **búsqueda y corrección de defectos antes de que el cliente reciba el producto.**



### Ejemplos:

- **Desperdicio** (trabajo innecesario, exceso de inventario, entre otros).
- **Desechos** (productos o materiales defectuosos).
- **Retrabajo** (corrección de material defectuoso o de errores).
- **Análisis de fallas** como actividades requeridas para establecer las causas de fallas internas del producto o servicio.

# Dominio Entrega

## Costo de incumplimiento (inconformidad)

### Falla Externa

- Se asocian con los defectos encontrados **después** de que el cliente tiene el producto y con su reparación.



### Ejemplos:

- **Reparaciones y mantenimiento.**
- **Reclamaciones de garantía.**
- **Quejas** de los clientes.
- **Devoluciones** (manejo e investigación de productos rechazados o retirados del mercado, incluidos los costos de transporte).
- **Reputación.**

# Dominio Entrega

## Verificación de resultados – Costos de Calidad

### Costo de cumplimiento (conformidad)

#### Prevención

- ✓ Los costos de prevención se incurren para mantener los defectos y fallas **alejados de un producto**.
- ✓ Se asocian al diseño, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se planifican e **incurren antes de la operación real**.

#### Evaluación

- ✓ Se incurre en costos de evaluación para determinar el **grado de conformidad con los requisitos de calidad**.
- ✓ Estos costos pueden estar asociados con la evaluación de los materiales, procesos, productos y servicios comprados para **garantizar que cumplan con las especificaciones**.

### Costo de incumplimiento (inconformidad)

#### Falla Interna

- ✓ Están asociados con la **búsqueda y corrección de defectos antes de que el cliente reciba el producto**.

#### Falla Externa

- ✓ Se asocian con los defectos encontrados **después** de que el cliente tiene el producto y con su reparación.

## TRABAJO APLICATIVO N° 2

### Plan de Gestión de la Calidad

#### INDICACIONES:

Los participantes trabajarán por equipos, a fin de desarrollar:

- ✓ Desarrolle el plan de gestión de la calidad de su proyecto.



## TRABAJO APLICATIVO N° 2

### Plan de Gestión de la Calidad

<i>N°</i>	<i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i>	<i>PUNTAJE MÁXIMO</i>
1.	Desarrolle la política de calidad del proyecto	5
2.	Desarrolle la línea base de calidad del proyecto (mínimo 1 de proyecto y 1 de producto)	3
3.	Desarrolle la matriz de actividad de calidad de 2 paquetes de trabajo de la EDT del proyecto.	4
4.	Desarrolle el organigrama para la calidad del proyecto	4
5.	Describa 2 roles para la gestión de la calidad	4
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>20</b>



## CONCLUSIONES

### Conclusión 1

*La gestión de la calidad en el dominio Entrega, permite establecer un **plan de calidad** para **gestionar, controlar y velar** por el cumplimiento de las **métricas de calidad de los entregables del proyecto.***

### Conclusión 2

*La calidad es fundamental en todos los proyectos para **no generar costos por fallas, que afecten al proyecto y/o la reputación de la empresa.***



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**



(511) 626-2260

(511) 626-7600

Campus PUCP (Av. Universitaria 1801, San Miguel)  
[quality@pucp.edu.pe](mailto:quality@pucp.edu.pe)

[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)