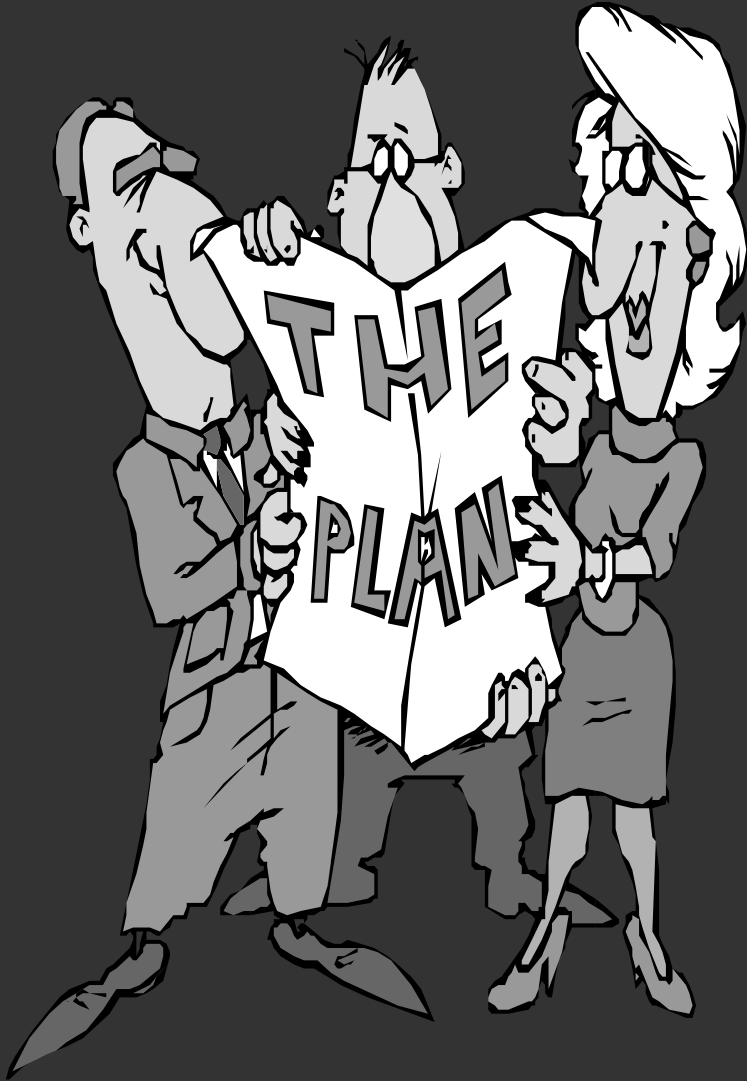


Sesión de formación:

**Claves esenciales de
la Calidad en la Gestión de Proyectos**

JAIME RAMONET FERNÁNDEZ
Ingeniero Industrial – PMP®-PMI®
Consultor y Formador.
www.jramonet.com

La Calidad en la Gestión de Proyectos: *Claves esenciales.*



Temario de la sesión:

- Presentaciones
- 1ª clave:
 - Marco correcto.
- 2ª clave:
 - Conceptos precisos.
- 3ª clave:
 - “Sistema” robusto.

Presentaciones...



- **Jaime Ramonet Fernández.**
- **Barcelona - 1955... (haz tu mism@ las cuentas).**
- **Ingeniero Industrial Superior (ETSEIB / UPC - 1983)**
- **Colegiado (COEIC nº 7.155) en ejercicio libre (“Freelance”) desde 1985.**
- **Socio senior de ATI (nº 3.908).**
- **Certificado PMP® por el PMI® (2012). Miembro del PMI® y del Capítulo de Barcelona..**
- **Desde 1995 Docente en diversos Máster, Post Grados y cursos de formación continua (IL3-UB; FCIM-UPC; EAE-UPC, UpDATE EIC, ...).**
- **Director técnico del Máster en Project Management - Online de IL3 / UB.**
- **Autor de los libros: «Órdenes UNIX y programación SHELL», «OPEN ACCESS It»; «¿Tiene unos minutos?. Relatos cortos para Mánagers muy ocupados».**
- **Miembro de 2 comités de desarrollo de normas UNE (UNE-16.176 y UNE-16.178).**
- **Miembro de la *Drupal Association* (isaac.el.cec) desde 2007.**

Previo: ¿Calidad?

“Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

UNE-EN-ISO 9000:2015, definición 3.1.1 mencionada en la *Guía PMBOK®*.

“Calidad: Grado en que el proyecto cumple con los requisitos”

Rita Mulcahy en su libro “*PMP® Exam Prep*”, 8ª edición.

“Calidad es conformidad con los requerimientos”

Philip B. Crosby.

“De manera genérica calidad significa calidad del producto [*del resultado*]. Más específicamente, calidad es: calidad del trabajo; calidad del servicio; calidad de la información; calidad del proceso; calidad de la gente; calidad del sistema; calidad de la compañía; calidad de los objetivos; etc.”

Kaoru Ishikawa.

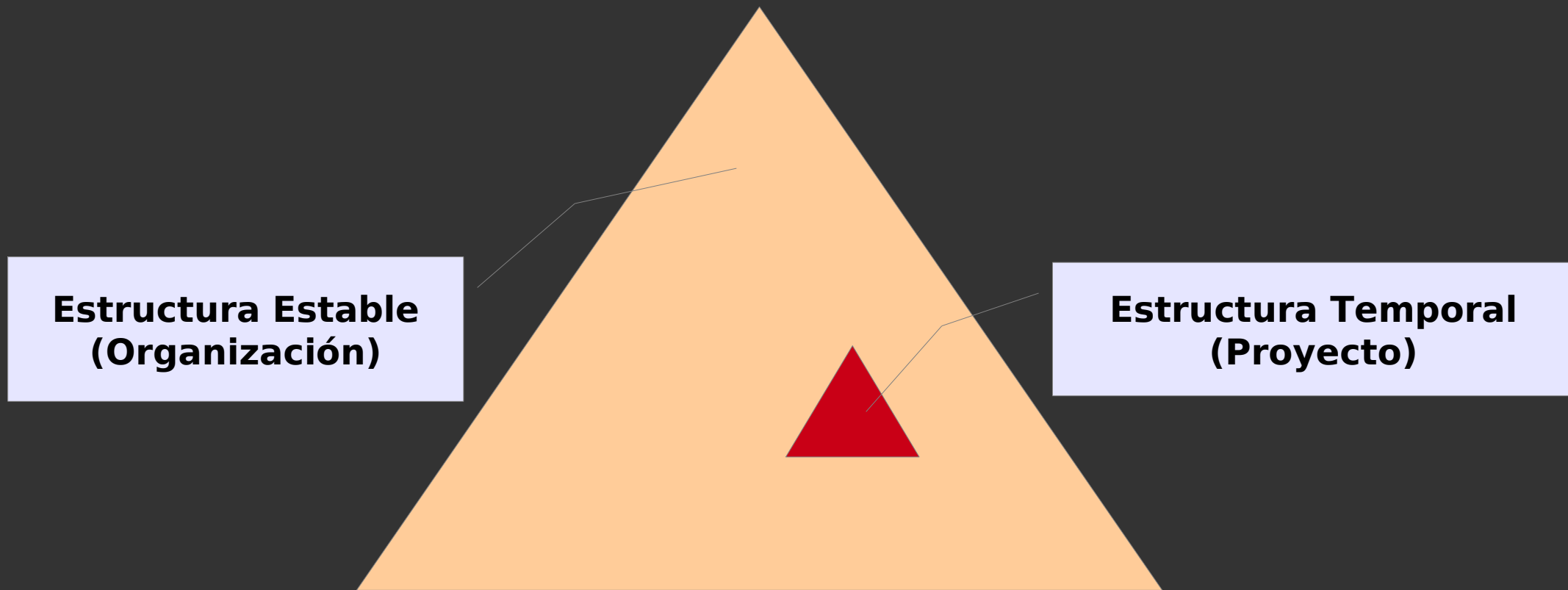
“Calidad es todo lo que *<realmente>* contribuya a la fidelización del cliente”

Jaime Ramonet.

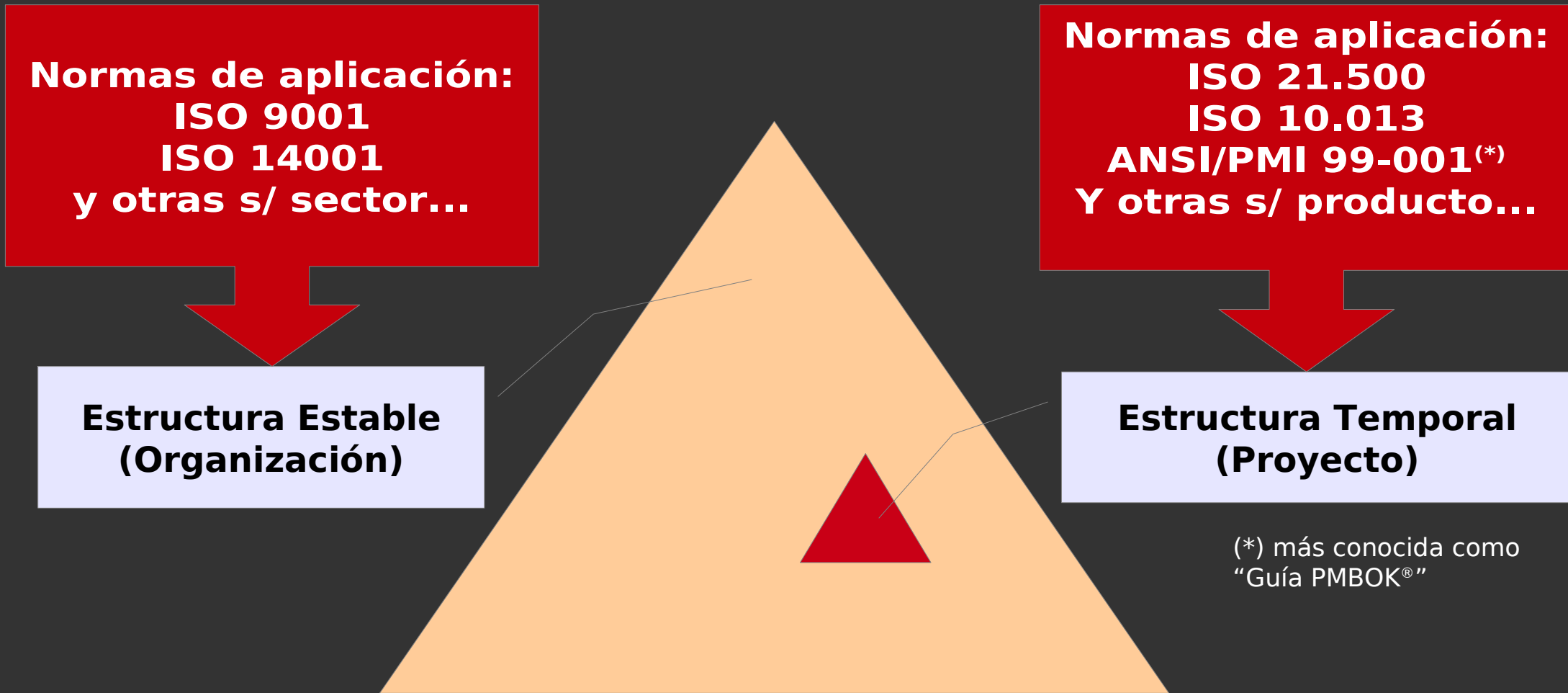


1ª Clave: Marco Correcto.

Calidad y Proyecto: Marco



Calidad y Proyecto: Marco



El **S.G.C.** de la organización puede tener elementos que constituyan o formen parte de los "Activos de los procesos de la Organización" puestos a disposición del proyecto (Guía PMBOK® v.5 Apto. 2.1.4)

Calidad – Proyecto: Marco

- Una organización estable (p.e. ACME S.C.L.)...
 - Puede tener implementado un Sistema de Gestión de la Calidad...
 - Documentado a partir de un MANUAL...
 - Habitualmente llamado: “*Manual de Calidad*”, pero cuyo nombre completo es:
 - “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de ACME, S.C.L.”

Calidad – Proyecto: Marco

- Un proyecto (p.e. “*Desarrollo de nuevo paquete explosivo para el coyote*”)...
 - Ha de disponer del “*Plan de Dirección del Proyecto*” donde se **debería** tratar el tema de la calidad [*en / del*] proyecto...
 - En el documento “Plan de Calidad”, cuyo nombre completo es:
 - “*Plan para la Gestión de la Calidad del Proyecto: Desarrollo de nuevo paquete explosivo para el coyote*”,



El Plan de Gestión de la Calidad del Proyecto...

- Ha de tratar tanto la calidad **EN EL** proyecto como la calidad **DEL** proyecto.
- Nota para reflexionar: El PGCP no es simplemente una “*Memoria de Calidades*” o un “*Estado de Mediciones*” ...

Calidad EN EL proyecto...

- Orientada al resultado entregable.
- Los reglamentos, normas, técnicas y herramientas de calidad son, normalmente, específicas según el tipo de entregables que genera el proyecto y forma parte de la responsabilidad profesional de cada uno conocerlas...

Calidad **DEL** proyecto...

- Orientada a la gestión del proyecto...
- La Gestión de Proyectos es...

!!! UN SERVICIO !!!

- La calidad de los servicios depende de:
 - Las expectativas y las percepciones.. (!!!Subjetivas!!!)
 - Y deberemos gestionar este tema !!!
- Nota: El “*Plan de Mejora de los Procesos de Gestión del Proyecto*” y/o las reuniones de “*Retrospectiva*” entrarían dentro del alcance de este concepto.



Calidad
DEL proyecto

Calidad
EN EL
Proyecto

Idea clave:

La Gestión del Proyecto es un...

¿consecuencias?

2ª clave: Conceptos Precisos



Conceptos Precisos sobre Calidad

- Si NO queremos tener “charlas de cuñados en el bar” con nuestro equipo, con el cliente o con los proveedores, es IMPRESCINDIBLE conocer (y utilizar) el vocabulario contenido en la
 - Norma **UNE-EN-ISO 9000:2015** - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
 - Versión internacional: ISO 9000:2015 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary.

No Conformidad:

- Incumplimiento de una especificación.
- Si imposibilita el uso previsto: **Defecto** (Atención: puede comportar consecuencias legales).
- No implica necesariamente tomar Acción/es Correctora/s.
- Alternativas de tratamiento a una “NC”:
 - Reparación / Reoperación / Reprocesado.
 - Rechazo / Desecho.
 - Sub-clasificación . Si requiere la aceptación del cliente: Concesión / Permiso de desviación.
- Importante: en un proyecto todas estas alternativas comportan una (o varias) “**Solicitud de Cambio**”

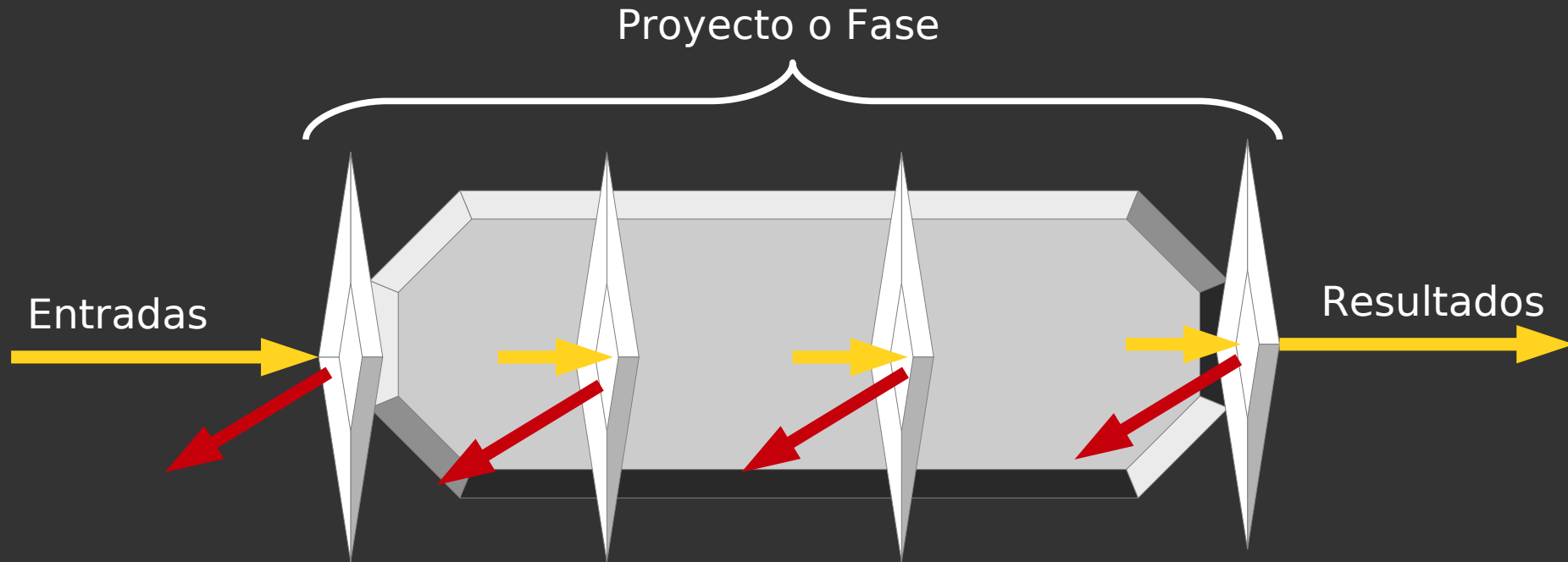
Acción Correctora / Acción Preventiva

- Propuestas de acción sobre el **Sistema de Gestión** de la organización y/o del proyecto.
- Motivo diferente.. mismo proceso de tratamiento.
- Toda **No Conformidad de Auditoria** comporta (obligatoriamente) una o varias Acciones Correctoras.
- Las Acciones Correctoras y las Acciones Preventivas sobre el Sistema de Gestión del Proyecto comportan una (o varias) “**Solicitud de Cambio**”.

~~Control~~.. Mejor: “Inspección” o “Verificación”

- **Inspección:** Evaluación de la conformidad mediante la observación, prueba de conformidad o ensayo.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de pruebas objetivas, del cumplimiento de los requisitos especificados.
- Adaptado del vocabulario de la Norma UNE-EN-ISO 9000:2015.

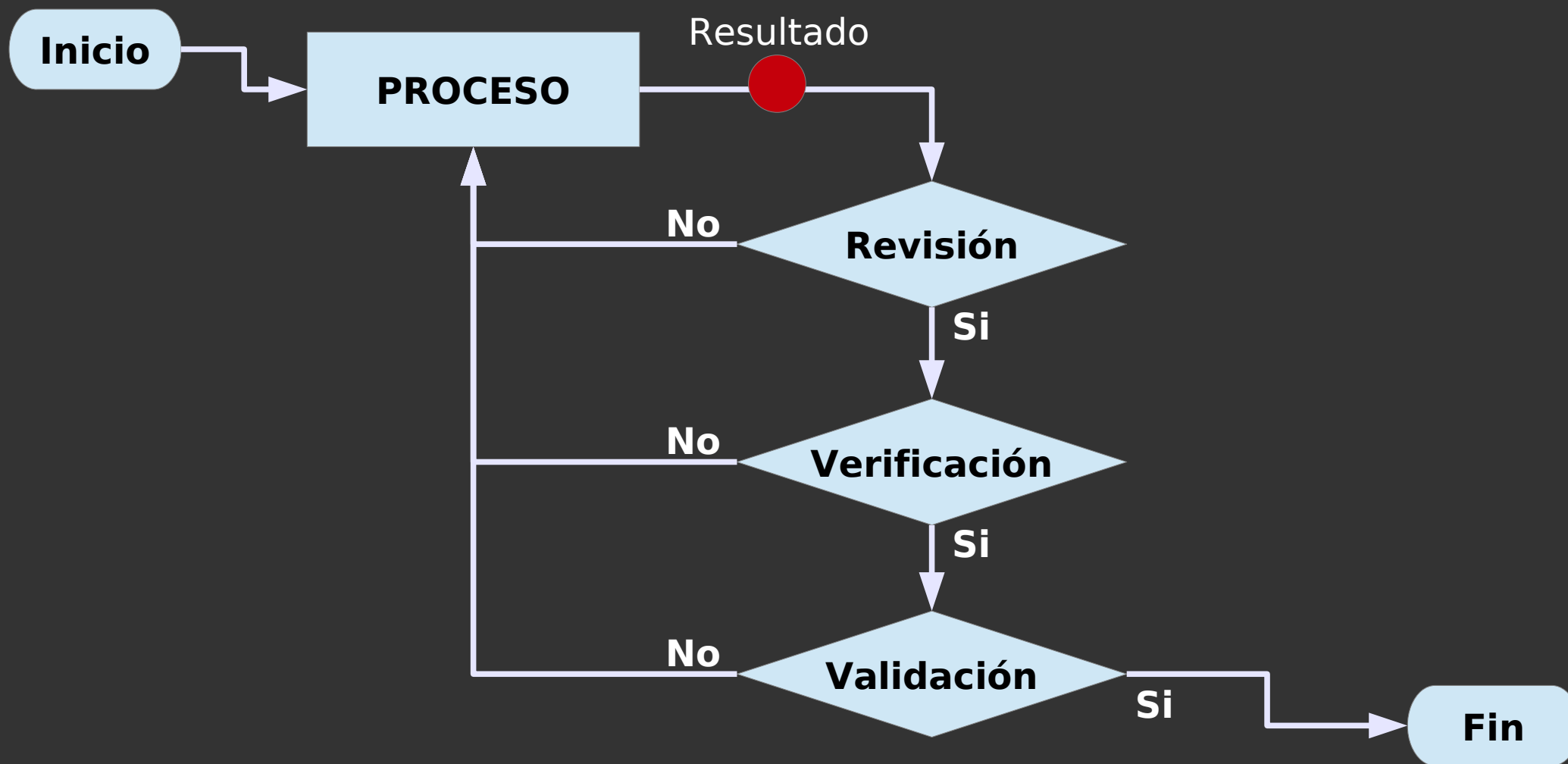
Inspección / Verificación



Notas:

- Los elementos susceptibles de inspeccionar / verificar son de todo tipo: materiales, personas, recursos, Información, etc.
- Para poder hacer una inspección / verificación ha de existir previamente la especificación concreta y completa (correcta) del requisito a cumplir.

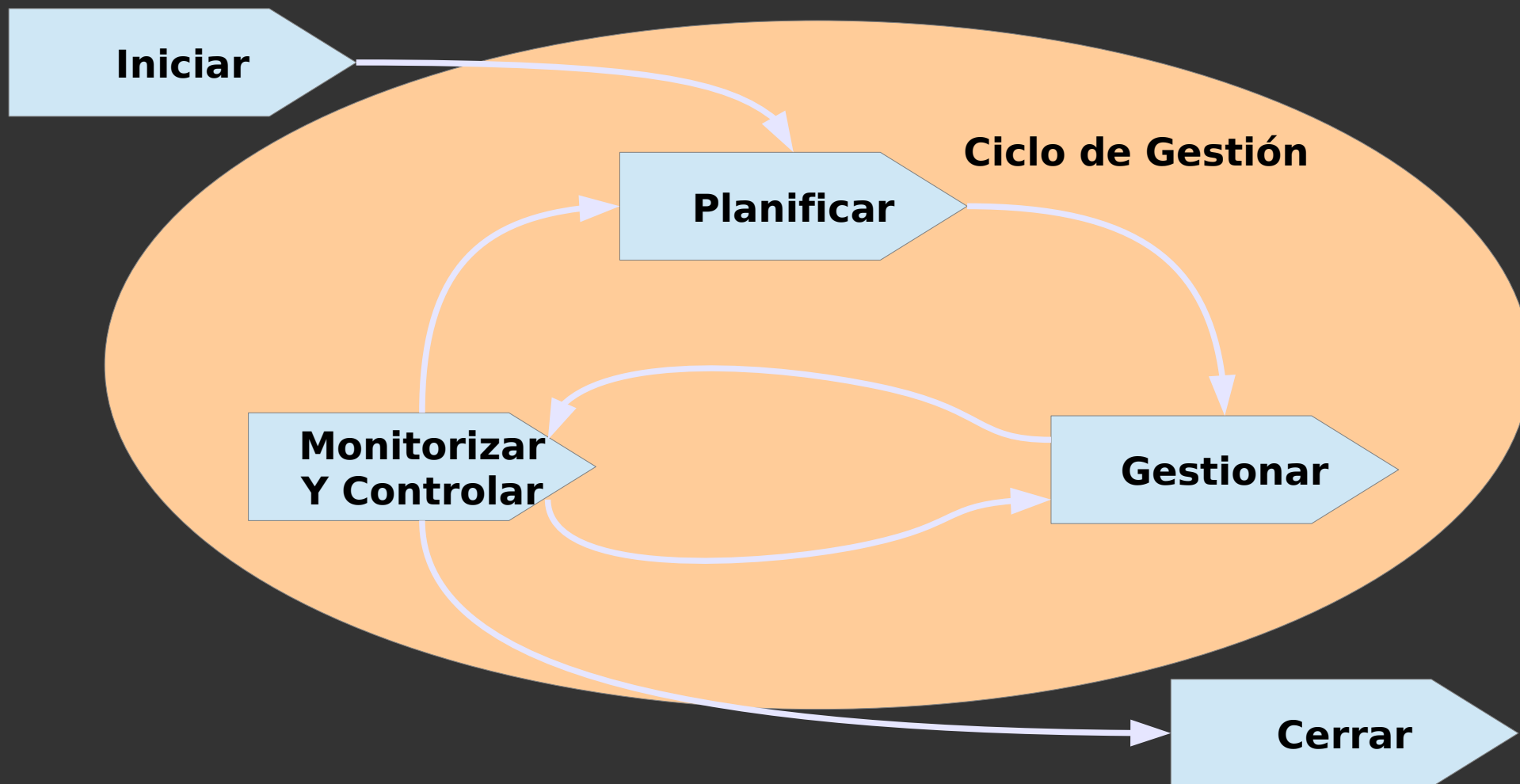
1-Revisión; 2-Verificación; 3-Validación;



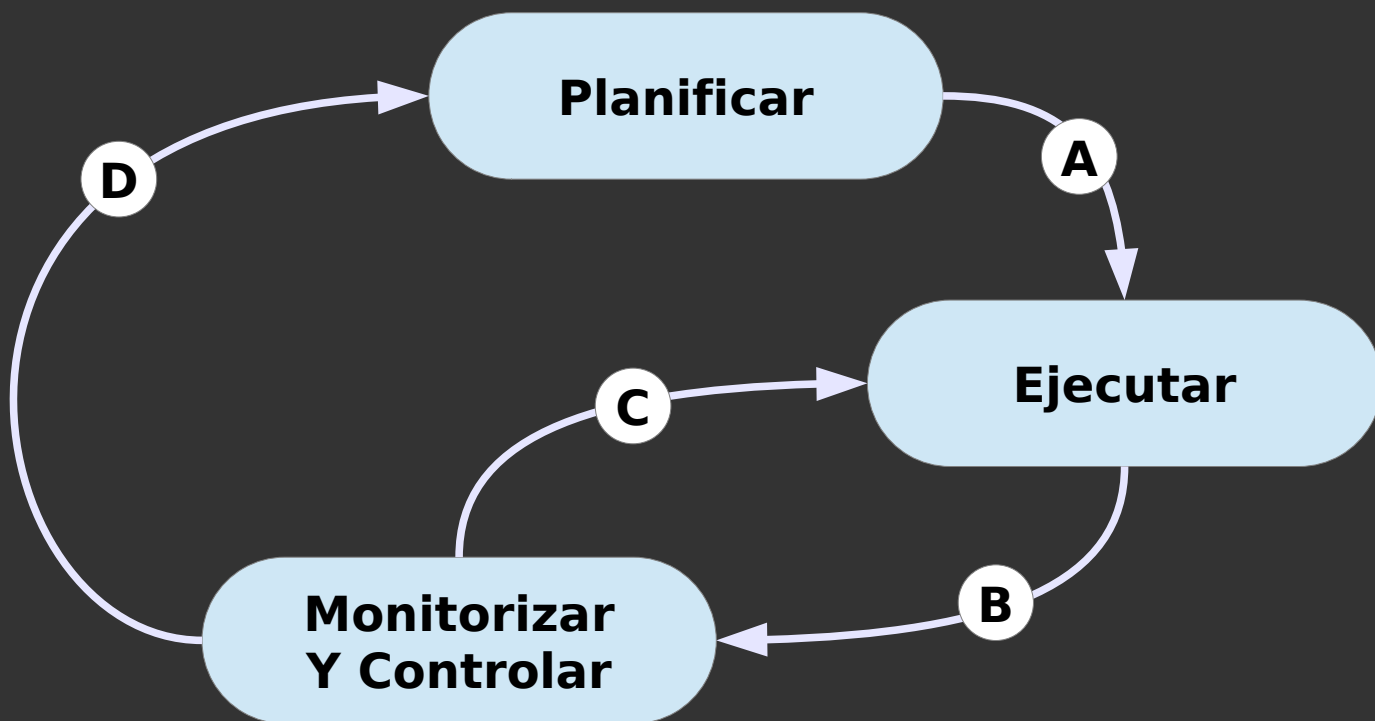
3ª clave: “Sistema” robusto.



Sistema de Gestión de la Calidad del Proyecto (Robusto y Completo)



Ciclo de Gestión.. de la Calidad.



A	B	C	D

Gracias por su atención . . .

Turno abierto . . .

- ¿Dudas...?
- ¿Preguntas...?
- ¿Comentarios...?
- ¿Casos y cosas interesantes?

