

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segundo edición
2003-06-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Directrices para la gestión de la
calidad en los proyectos**

*Quality management systems — Guidelines for quality
management in projects*

*Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour le
management de la qualité dans les projets*

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10006:2003 (traducción oficial)

© ISO 2003



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2003

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Índice

Página

| | |
|---|-----------|
| Prólogo | v |
| Introducción | vii |
| 1 Objeto y campo de aplicación | 1 |
| 2 Referencias normativas | 1 |
| 3 Términos y definiciones | 1 |
| 4 Sistemas de gestión de la calidad en los proyectos | 3 |
| 4.1 Características del proyecto | 3 |
| 4.1.1 Generalidades | 3 |
| 4.1.2 Organizaciones | 4 |
| 4.1.3 Procesos y fases de los proyectos | 4 |
| 4.1.4 Procesos de gestión del proyecto | 4 |
| 4.2 Sistemas de gestión de la calidad | 5 |
| 4.2.1 Principios de gestión de la calidad | 5 |
| 4.2.2 Sistema de gestión de la calidad del proyecto | 5 |
| 4.2.3 Plan de la calidad del proyecto | 5 |
| 5 Responsabilidad de la dirección | 6 |
| 5.1 Compromiso de la dirección | 6 |
| 5.2 Proceso estratégico | 6 |
| 5.2.1 Aplicación de los principios de gestión de la calidad a lo largo del proceso estratégico | 6 |
| 5.2.2 Enfoque al cliente | 6 |
| 5.2.3 Liderazgo | 7 |
| 5.2.4 Participación del personal | 7 |
| 5.2.5 Enfoque basado en procesos | 7 |
| 5.2.6 Enfoque de sistema para la gestión | 8 |
| 5.2.7 Mejora continua | 8 |
| 5.2.8 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión | 9 |
| 5.2.9 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor | 9 |
| 5.3 Revisiones por la dirección y evaluaciones del avance | 9 |
| 5.3.1 Revisiones por la dirección | 9 |
| 5.3.2 Evaluaciones del avance | 9 |
| 6 Gestión de los recursos | 11 |
| 6.1 Procesos relacionados con los recursos | 11 |
| 6.1.1 Generalidades | 11 |
| 6.1.2 Planificación de los recursos | 11 |
| 6.1.3 Control de los recursos | 11 |
| 6.2 Procesos relacionados con el personal | 12 |
| 6.2.1 Generalidades | 12 |
| 6.2.2 Establecimiento de la estructura organizativa del proyecto | 12 |
| 6.2.3 Asignación del personal | 13 |
| 6.2.4 Desarrollo del equipo | 13 |
| 7 Realización del producto | 14 |
| 7.1 Generalidades | 14 |
| 7.2 Procesos relacionados con la interdependencia | 14 |
| 7.2.1 Generalidades | 14 |
| 7.2.2 Inicio del proyecto y desarrollo del plan de gestión del proyecto | 14 |
| 7.2.3 Gestión de las interacciones | 16 |
| 7.2.4 Gestión de los cambios | 16 |
| 7.2.5 Cierre del proceso y del proyecto | 16 |
| 7.3 Procesos relacionados con el alcance | 17 |
| 7.3.1 Generalidades | 17 |
| 7.3.2 Desarrollo del concepto | 17 |

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

| | | |
|--|--|-----------|
| 7.3.3 | Desarrollo y control del alcance | 18 |
| 7.3.4 | Definición de las actividades..... | 18 |
| 7.3.5 | Control de las actividades..... | 18 |
| 7.4 | Procesos relacionados con el tiempo..... | 19 |
| 7.4.1 | Generalidades..... | 19 |
| 7.4.2 | Planificación de las dependencias entre las actividades..... | 19 |
| 7.4.3 | Estimación de la duración..... | 19 |
| 7.4.4 | Desarrollo del programa..... | 19 |
| 7.4.5 | Control del programa..... | 20 |
| 7.5 | Procesos relacionados con el costo..... | 20 |
| 7.5.1 | Generalidades..... | 20 |
| 7.5.2 | Estimación de costos..... | 21 |
| 7.5.3 | Elaboración del presupuesto..... | 21 |
| 7.5.4 | Control de costos..... | 21 |
| 7.6 | Procesos relacionados con la comunicación..... | 22 |
| 7.6.1 | Generalidades..... | 22 |
| 7.6.2 | Planificación de la comunicación..... | 22 |
| 7.6.3 | Gestión de la información..... | 22 |
| 7.6.4 | Control de la comunicación..... | 23 |
| 7.7 | Procesos relacionados con el riesgo..... | 23 |
| 7.7.1 | Generalidades..... | 23 |
| 7.7.2 | Identificación de los riesgos..... | 24 |
| 7.7.3 | Evaluación de los riesgos..... | 24 |
| 7.7.4 | Tratamiento de los riesgos..... | 25 |
| 7.7.5 | Control de los riesgos..... | 25 |
| 7.8 | Procesos relacionados con las compras..... | 25 |
| 7.8.1 | Generalidades..... | 25 |
| 7.8.2 | Planificación y control de las compras..... | 26 |
| 7.8.3 | Documentación de los requisitos de las compras..... | 26 |
| 7.8.4 | Evaluación de proveedores..... | 26 |
| 7.8.5 | Contratación..... | 26 |
| 7.8.6 | Control del contrato..... | 27 |
| 8 | Medición, análisis y mejora..... | 27 |
| 8.1 | Procesos relacionados con la mejora..... | 27 |
| 8.2 | Medición y análisis..... | 27 |
| 8.3 | Mejora continua..... | 28 |
| 8.3.1 | Mejora continua por parte de la organización originaria..... | 28 |
| 8.3.2 | Mejora continua por parte de la organización encargada del proyecto..... | 29 |
| Anexo A (informativo) Esquema de los procesos en los proyectos..... | | 30 |
| Bibliografía..... | | 32 |

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Prólogo

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 10006 fue preparada por el Comité de ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta segunda edición anula y reemplaza a la primera edición (ISO 10006:1997) que ha sido revisada técnicamente.

Esta edición ha tratado de mejorar la alineación de la Norma ISO 10006 con las Normas Internacionales de la familia ISO 9000 e incluye texto nuevo en relación con los principios de gestión de la calidad. El título de la Norma ISO 10006 ha sido también revisado para reflejar los cambios respecto a las Normas Internacionales de la familia ISO 9000 y proporcionar una expresión mejorada del propósito de esta Norma Internacional.

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group (STTG)*, del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

This is a preview of "ISO 10006:2003[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Introducción

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de la calidad en los proyectos. Perfila los principios y prácticas del sistema de gestión de la calidad, cuya implementación es importante para el logro de los objetivos de la calidad en los proyectos, y causa un impacto sobre los mismos. Complementa la orientación que ofrece la Norma ISO 9004.

Estas directrices están dirigidas a un amplio público. Se aplican a proyectos que pueden tomar muchas formas, desde pequeños a muy grandes, desde simples a complejos, desde un proyecto individual a un proyecto que forme parte de un programa o cartera de proyectos. Están pensadas para su utilización por personas con experiencia en la gestión de proyectos que necesitan asegurarse de que su organización aplica las prácticas contenidas en la familia de Normas ISO 9000, así como por aquellas que tienen experiencia en la gestión de la calidad y necesitan interactuar con organizaciones de proyectos al aplicar sus conocimientos y experiencia en el proyecto. Inevitablemente, algunos grupos encontrarán que el material presentado en las directrices está innecesariamente detallado, pero sin embargo otros lectores pueden necesitar ese detalle.

Se reconoce que hay dos aspectos en la aplicación de la gestión de la calidad en los proyectos: los referidos a los procesos y los referidos al producto de éste. La falta de cumplimiento de cualquiera de estos dos aspectos puede tener efectos significativos en el producto, en el cliente y en otras partes interesadas del proyecto, y en la organización encargada de éste.

Estos aspectos también enfatizan que el logro de los objetivos de la calidad es una responsabilidad de la alta dirección, que exige un compromiso para que los objetivos de la calidad sean inculcados en todos los niveles de las organizaciones que participan en el proyecto. No obstante, cada nivel debería mantener la responsabilidad de sus respectivos procesos y productos.

La creación y mantenimiento de la calidad del proceso y del producto de un proyecto requieren un enfoque sistemático. Este enfoque debería tener por objetivo asegurarse de que se comprenden y satisfacen las necesidades explícitas e implícitas del cliente, que se comprenden y evalúan las necesidades de otras partes interesadas en el proyecto y que se tiene en cuenta la política de la calidad de la organización originaria para su implementación en la gestión del proyecto.

Debería tenerse en cuenta que en el [Anexo A](#) se proporciona un resumen de los procesos de los proyectos.