

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*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10006:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>



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

© ISO 2003 – Todos los derechos reservados

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

ISO 10006:2003 (traducción oficial)

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

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.

ISO 10006:2003 (traducción oficial)

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.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>

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

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la aplicación de la gestión de la calidad en los proyectos.

Se aplica a proyectos de distinta complejidad, pequeños o grandes, de corta o larga duración, en distintos ámbitos e independientemente del tipo de producto o proceso involucrado. Esto puede hacer necesaria cierta adaptación de la orientación para adecuarse a un proyecto determinado.

Esta Norma Internacional no es en sí misma una guía para la “gestión de proyectos”. Se trata la orientación para la calidad en los procesos de gestión del proyecto. La orientación sobre la calidad en los procesos relativos al producto del proyecto, y sobre el “enfoque basado en procesos”, se trata en la Norma ISO 9004.

Dado que esta Norma Internacional es un documento de orientación, no está destinada a ser utilizada a efectos de certificación/registro.

2 Referencias normativas

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

ISO 9004:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño*

NOTA La bibliografía contiene referencias adicionales aplicables a la gestión de la calidad en los proyectos.

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000 y las que se proporcionan a continuación. Algunas de las definiciones siguientes son directamente citas literales de la Norma ISO 9000:2000, pero se complementan con notas específicas para los proyectos.

3.1

actividad

(proyecto) tarea más pequeña identificable en un *proceso* (3.3) de un *proyecto* (3.5)

3.2

parte interesada

persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización

EJEMPLO Clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

Nota 1 a la entrada: Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.3.7]

Nota 2 a la entrada: Entre las partes interesadas se pueden incluir las siguientes:

— los clientes (de los productos del proyecto),

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2003 - Todos los derechos reservados

ISO 10006:2003 (traducción oficial)

- los consumidores (tales como un usuario del producto del proyecto),
- los propietarios del proyecto (tales como la organización que origina el proyecto),
- los socios (como en proyectos en conjunto),
- los que proveen fondos (tales como una institución financiera),
- los proveedores o subcontratistas (por ejemplo, organizaciones que suministran productos a la organización encargada del proyecto),
- la sociedad (tal como órganos jurisdiccionales o reglamentarios y el público en general), y
- el personal interno (tales como los miembros de la organización encargada del proyecto).

Nota 3 a la entrada: Puede que existan conflictos de intereses entre las partes interesadas. Puede ser necesario resolverlos para tener éxito en el proyecto.

3.3

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Nota 1 a la entrada: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

Nota 2 a la entrada: Los procesos de una organización generalmente se planifican y ponen en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.4.1 (excluyendo la Nota 3)]

3.4

evaluación del avance

análisis del progreso en el logro de los objetivos ~~del proyecto~~ (3.5)

Nota 1 a la entrada: Este análisis debería llevarse a cabo en los momentos apropiados del ciclo de vida del proyecto, para todos los procesos del proyecto y basándose en los criterios establecidos para los procesos y el producto del proyecto.

Nota 2 a la entrada: Los resultados de las evaluaciones del avance pueden dar lugar a la revisión del *plan de gestión del proyecto* (3.7).

3.5

proyecto

proceso único consistente en un conjunto *de actividades* (3.1) coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.4.3 (excluyendo las Notas)]

Nota 1 a la entrada: Un proyecto individual puede formar parte de la estructura de un proyecto mayor.

Nota 2 a la entrada: En algunos proyectos, los objetivos y el alcance se actualizan y las características del producto se definen progresivamente según evoluciona el proyecto.

Nota 3 a la entrada: El producto del proyecto (véase la Norma ISO 9000:2000, 3.4.2) generalmente se define en el alcance del proyecto (véase el [apartado 7.3.1](#)). Puede ser una o varias unidades de producto y puede ser tangible o intangible.

Nota 4 a la entrada: La organización del proyecto normalmente es temporal y se establece para el tiempo de duración del proyecto.

Nota 5 a la entrada: La complejidad de las interacciones existentes entre las actividades del proyecto no está necesariamente relacionada con la magnitud del proyecto.

3.6**gestión del proyecto**

planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un *proyecto* (3.5) y la motivación de todos aquéllos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto

3.7**plan de gestión del proyecto**

documento que especifica lo necesario para cumplir los objetivos del *proyecto* (3.5)

Nota 1 a la entrada: Un plan de gestión del proyecto debería incluir o hacer referencia al *plan de la calidad* (3.8) del proyecto.

Nota 2 a la entrada: El plan de gestión del proyecto también incluye o hace referencia a otros planes tales como los relativos a las estructuras de la organización, los recursos, el programa, el presupuesto, la gestión del riesgo, la gestión ambiental, la gestión de la seguridad y salud y la gestión de la protección, según corresponda.

3.8**plan de la calidad**

documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un *proyecto* (3.5), producto, *proceso* (3.3) o contrato específico

Nota 1 a la entrada: Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

Nota 2 a la entrada: Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.

Nota 3 a la entrada: Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.7.5]

3.9**proveedor**

organización o persona que proporciona un producto

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-30a9a4338f5c/iso-10006-2003>

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

Nota 1 a la entrada: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Nota 2 a la entrada: En una situación contractual un proveedor puede denominarse “contratista”.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.3.6]

Nota 3 a la entrada: En el contexto de los proyectos, a menudo se utiliza “contratista” o “subcontratista” en lugar de “proveedor”.

4 Sistemas de gestión de la calidad en los proyectos**4.1 Características del proyecto****4.1.1 Generalidades**

Algunas de las características de los proyectos son las siguientes:

- son fases únicas, no repetitivas compuestas por procesos y actividades;
- tienen cierto grado de riesgo e incertidumbre;
- se espera que proporcionen unos resultados cuantificados (mínimos), especificados dentro de unos parámetros determinados, por ejemplo, parámetros relacionados con la calidad;

ISO 10006:2003 (traducción oficial)

- tienen fechas de inicio y de finalización planificadas, y dentro de unas limitaciones de costo y recursos claramente especificadas;
- puede haber personal asignado temporalmente a la organización encargada del proyecto por el tiempo de la duración del mismo [la organización encargada del proyecto puede ser designada por la organización originaria (véase el [apartado 4.1.2](#)) y estar sujeta a cambios a medida que avanza el proyecto];
- pueden ser de larga duración y estar sometidos a influencias internas y externas cambiantes a lo largo del tiempo.

4.1.2 Organizaciones

Esta Norma Internacional distingue entre una “organización originaria” y una “organización encargada del proyecto”.

La “organización originaria” es la organización que decide emprender el proyecto. Puede haber sido constituida como una organización individual, una asociación de empresas, un consorcio, etc. La organización originaria asigna el proyecto a una organización encargada del proyecto. La organización originaria puede emprender múltiples proyectos, cada uno de los cuales puede ser asignado a una organización encargada del proyecto diferente.

La “organización encargada del proyecto” lleva a cabo el proyecto. La organización encargada del proyecto puede formar parte de la organización originaria.

4.1.3 Procesos y fases de los proyectos

Los procesos y las fases son dos aspectos diferentes de un proyecto. Un proyecto se puede dividir en procesos interdependientes y en fases como medio para planificar y hacer el seguimiento de la realización de los objetivos y para evaluar los riesgos asociados.

Las fases de los proyectos dividen el ciclo de vida del proyecto en secciones gestionables, tales como el diseño, desarrollo, realización y finalización.

Los procesos del proyecto son aquéllos necesarios para gestionar el proyecto, así como los que son necesarios para realizar el producto del proyecto.

No todos los procesos que se tratan en esta Norma Internacional existirán necesariamente en un proyecto en particular, mientras que en otros puede que resulten necesarios procesos adicionales. En algunos proyectos puede ser necesario hacer una distinción entre procesos claves y de apoyo. El [Anexo A](#) ofrece una lista y un resumen de los procesos que se consideran aplicables a la mayoría de los proyectos.

NOTA Con el objeto de facilitar el análisis de la orientación para la gestión de la calidad en los proyectos, en esta Norma Internacional se adopta el “enfoque basado en procesos”. Además, los procesos de un proyecto se han agrupado en dos categorías: los procesos de gestión del proyecto y los procesos relativos al producto del proyecto (aquéllos que se ocupan primordialmente del producto del proyecto, tales como el diseño, la producción, etc.).

Los procesos se agrupan según la afinidad existente entre unos y otros, por ejemplo, todos los procesos relativos al tiempo se incluyen en un grupo. Se presentan once grupos de procesos.

El proceso estratégico, tratado en el [Capítulo 5](#), determina la dirección que tomará el proyecto. El [Capítulo 6](#) trata los procesos relativos a los recursos y los procesos relativos al personal. El [Capítulo 7](#) considera los procesos relacionados con la interdependencia, el alcance, el tiempo, el costo, la comunicación, el riesgo y las compras. Los procesos relacionados con la medición y el análisis, y con la mejora continua, se tratan en el [Capítulo 8](#). Estos capítulos incluyen una descripción de cada proceso, y proporcionan orientación sobre la gestión de la calidad en el proceso.

4.1.4 Procesos de gestión del proyecto

La gestión del proyecto incluye planificar, organizar, realizar el seguimiento, controlar, informar y tomar las acciones correctivas pertinentes de todos los procesos del proyecto que sean necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de forma continua. Deberían aplicarse los principios de gestión

de la calidad (véanse los apartados [4.2.1](#) y [5.2](#) de esta norma, así como el apartado 0.2 de la Norma ISO 9000:2000) a todos los procesos de gestión del proyecto.

4.2 Sistemas de gestión de la calidad

4.2.1 Principios de gestión de la calidad

La orientación sobre la gestión de la calidad en los proyectos que se ofrece en esta Norma Internacional se basa en los ocho principios de gestión de la calidad (véase el apartado 0.2 de la Norma ISO 9000:2000):

- a) enfoque al cliente;
- b) liderazgo;
- c) participación del personal;
- d) enfoque basado en procesos;
- e) enfoque de sistema para la gestión;
- f) mejora continua;
- g) enfoque basado en hechos para la toma de decisión;
- h) relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Estos principios genéricos deberían constituir la base de los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones originaria y encargada del proyecto.

NOTA En los apartados [5.2.2](#) a [5.2.9](#) se ofrece orientación sobre la aplicación de los principios de gestión de la calidad a la planificación llevada a cabo en el proceso estratégico.

4.2.2 Sistema de gestión de la calidad del proyecto

Para alcanzar los objetivos del proyecto es necesario gestionar los procesos del proyecto dentro de un sistema de gestión de la calidad. El sistema de gestión de la calidad del proyecto debería estar alineado tanto como sea posible con el sistema de gestión de la calidad de la organización originaria.

NOTA La Norma ISO 9004 proporciona directrices para considerar tanto la eficacia como la eficiencia de los sistemas de gestión de la calidad.

Se deberían definir y controlar los documentos necesarios y producidos por la organización encargada del proyecto para asegurarse de la eficaz planificación, implementación y control del proyecto (véase el [apartado 4.2](#) de la Norma ISO 9004:2000).

4.2.3 Plan de la calidad del proyecto

El sistema de gestión de la calidad del proyecto se debería documentar e incluir, o hacerse referencia a él, en un plan de la calidad del proyecto.

El plan de la calidad debería identificar las actividades y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad del proyecto. El plan de la calidad debería incorporarse al plan de gestión del proyecto, o hacerse referencia en él.

En situaciones contractuales, un cliente puede especificar requisitos para el plan de la calidad. Estos requisitos no deberían limitar el alcance del plan de la calidad utilizado por la organización encargada del proyecto.

NOTA La Norma ISO 10005 proporciona orientación sobre planes de la calidad.