

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



TESIS

**"ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO
DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE
TRATAMIENTO DE BELLEZA SHIRLEH"**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

LIMA – PERÚ

2016

TABLA DE CONTENIDOS

I. DEDICATORIA.....	ii
II. AGRADECIMIENTOS.....	iii
III. RESUMEN.....	iv
IV. SUMMARY	v
V. INTRODUCCIÓN.....	vi
VI. ÍNDICE PRINCIPAL.....	viii
VII. ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
VIII. ÍNDICE DE TABLAS	xii
IX. ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO.....	xiv
X. ÍNDICE DE ANEXOS	xv

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona, dedicado con todo mi cariño y amor a mis padres y hermanas puesto que han brindado el apoyo y fortaleza en mi desarrollo, a Dios que nos brinda sabiduría, amor y paciencia. “La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Alas Peruanas que me brindó una educación de excelencia.

A la persona que tengo a mi lado que me brindó su apoyo incondicional, confianza y amor.

RESUMEN

La tesis fue realizada en base a la empresa tratamiento de belleza **SHIRLEH** por lo cual tuvo problemas del manejo de información en los procesos internos de administración y atención al cliente, motivo por el cual se identificó la necesidad de implementar un sistema que automatice e integre todos los procesos internos de administración y atención al cliente, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del cliente y de la organización.

Después de un estudio se determinó que se debe dar solución a través de un sistema TI aplicando las buenas prácticas tanto en la ingeniería del proyecto con la metodología RUP (Rational Unified Process) y la gestión PMBOK® (Project Management Body of Knowledge) para ayudar a gestionar con efectividad un proceso de desarrollo de software con estándares y guías.

Por el cual el motivo de este proyecto de investigación, elaborada en Lima durante el período 2013 y 2014, presenta análisis, diseño e implantación de un sistema integral de gestión administrativa en el proceso de atención al cliente en la empresa de tratamiento de belleza **SHIRLEH**.

SUMMARY

The thesis was made based on the beauty treatment **SHIRLEH** Company so I had problems of information management in the internal management processes and customer service, for which I identify the necessity to implement a system that automates and integrate all internal processes and customer management, which makes it possible to optimize response times and customer service and the organization of the company.

After a study, I resolved that it must be given solution through an IT system by applying best practices as much as in the engineering project with the RUP (Rational Unified Process) methodology and the PMBOK (Project Management Body of Knowledge) management to help to effectively manage a process of software development standards and guidelines.

Whereby the reason for this research project, developed in Lima during the period 2013 and 2014, presents analysis, design and implementation of a comprehensive system of administrative management in the process of customer service in the beauty treatment SHIRLEH company.

INTRODUCCIÓN

Una empresa garantiza su éxito en dos puntos fundamentales: competitividad y diferenciación, pero bajo una premisa muy importante, la evaluación y aprobación de dichos puntos sólo es validada por el cliente. Es ahí donde radica la importancia prioritaria de un buen servicio al cliente y que la convierte, por ende, en una de las herramientas más eficaces y más usadas por las empresas para diferenciarse de las demás y desarrollar una ventaja competitiva sostenible en favor de sus propios intereses y los del cliente. Esto abarca una serie de actividades diseñadas para aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

El presente trabajo tiene por objetivo realizar el análisis, diseño e implantación de un sistema integral de gestión administrativa en el proceso de atención al cliente en la empresa de tratamiento de belleza **SHIRLEH** y brindar una solución automatizada en los procesos de gestión de administración, proveyendo al usuario interno la información y las herramientas necesarias para brindar una atención oportuna y adecuada, cumpliendo siempre con los requerimientos estipulados por el ente regulador pertinente.

Los resultados de este proyecto generarán un producto que pueda satisfacer las necesidades de la empresa **SHIRLEH** y pueda ser un apoyo en la toma de decisiones.

La tesis se organizó en siete capítulos:

Capítulo I:

Se define el análisis de la organización donde se explica los fines de la organización, Análisis externo e interno, estratégico, descripción de la problemática y los resultados esperados por la organización.

Capítulo II:

Se define el marco teórico del negocio y del proyecto.

Capítulo III:

Se da inicio al proyecto y planificación con el estándar PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), se desarrolla la parte de Ingeniería del proyecto bajo la metodología RUP (Rational Unified Process).

Capítulo IV:

Se ejecuta y se da seguimiento y control al proyecto con el estándar PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), se desarrolla la parte de Ingeniería del proyecto bajo la metodología RUP (Rational Unified Process).

Capítulo V:

Se cierra el proyecto con el estándar PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), se desarrolla la parte de Ingeniería del proyecto bajo la metodología RUP (Rational Unified Process).

Capítulo VI:

Se evalúa los resultados a través de indicadores del proyecto, gestión e ingeniería.

Capítulo VII:

Presenta las conclusiones finales más importante del proyecto, así como las recomendaciones.

ÍNDICE PRINCIPAL

XI. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. Datos generales de la Institución	1
1.1.1.Nombre de la Institución	1
1.1.2.Rubro o Giro del Negocio	1
1.1.3.Breve Historia	1
1.1.4.Organigrama Actual	1
1.1.5.Descripción de las Áreas funcionales.....	1
1.1.6.Descripción general del proceso de Negocio	1
1.2. Fines de la Organización.....	2
1.2.1.Visión	2
1.2.2.Misión	2
1.2.3.Valores.....	2
1.2.4.Objetivos Estratégicos.....	3
1.2.5.Unidades Estratégicas de Negocio	3
1.3. Análisis externo	3
1.3.1.Análisis del Entorno General	3
1.3.2.Análisis del Entorno Competitivo.....	4
1.3.3.Análisis de la Posición Competitiva - Factores Claves de éxito.	5
1.4. Análisis Interno	5
1.4.1.Recursos y Capacidades.....	5
1.4.2.Análisis de la Cadena de Valor	7
1.5. Análisis Estratégico	9
1.5.1.Análisis FODA.....	9
1.5.2.Matriz FODA	11
1.6. Descripción de la Problemática	12
1.6.1.Problemática	12
1.6.2.Objetivos	12
1.7. Resultados Esperados	13
XII. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO	14
2.1. Marco teórico del Negocio.....	14
2.2. Marco teórico del Proyecto.....	14
2.2.1.Gestión del Proyecto.....	14
2.2.2.Ingeniería del Proyecto	18
2.2.3.Soporte del Proyecto	20
2.2.4.Planificación de la Calidad	21
2.2.5.Identificación de Estándares y Métricas.....	22
2.2.6.Diseño de formatos de Aseguramientos de Calidad	23
XIII. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	24
3.1. Gestión del proyecto.....	24

3.1.1.Iniciación	24
3.1.2.Planificación	25
3.2. Ingeniería del Proyecto.....	72
3.2.1.Concepción	72
3.2.2.Diagrama de Procesos.....	87
3.2.3.Modelo de Base de Datos	89
3.2.4.Elaboración	90
3.2.5.Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto	104
XIV. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	106
4.1. Gestión del Proyecto	106
4.1.1.Ejecución.....	106
4.1.2.Seguimiento y Control	110
4.2. Ingeniería del Proyecto.....	116
4.2.1.Construcción	116
4.3. Soporte del Proyecto	131
4.3.1.Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración Actualizado	131
4.3.2.Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la Calidad Actualizado	132
4.3.3.Plantilla de Seguimiento a la Métricas y Evaluación del Desempeño Actualizado	133
XV. CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO.....	134
5.1. Gestión del Cierre del Proyecto.....	134
5.1.1. Acta de Aprobación de Entregables.....	134
5.1.2.Lecciones Aprendidas	136
5.1.3.Acta de Cierre del Proyecto	139
5.2. Ingeniería del Proyecto.....	140
5.2.1.Informe de Pruebas de Aceptación	140
5.2.2.Lecciones Aprendidas	143
5.3. Soporte del Proyecto	144
5.3.1.Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración actualizado	144
5.3.2.Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la calidad actualizado	145
5.3.3.Plantilla de Seguimiento a la Métrica y evaluación del desempeño actualizado	145
XVI. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	146
6.1. Indicadores Claves de Éxito del Proyecto	146
6.1.1.Indicador de Gestión 1	146
6.1.2.Indicador de Gestión 2	147
6.1.3.Indicador de Ingeniera	148
6.2. Indicadores Claves de Éxito del Producto.....	149
XVII. CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	151
7.1.Conclusiones	151

7.2.Recomendaciones.....	151
XVIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	152
A.Del Proyecto de Investigación.....	152
B.Del Producto.....	154
XIX. BIBLIOGRAFÍA	155
A.Libros	155
B.Tesis	155
C.Artículos de Internet.....	155

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - ORGANIGRAMA ACTUAL.....	1
GRÁFICO 2 - CADENA DE VALOR SHIRLEH.....	7
GRÁFICO 3 - MATRIZ FODA SHIRLEH	11
GRÁFICO 4 - LOS GRUPOS DE PROCESOS QUE INTERACTURAN EN UNA FASE O PROYECTO.....	16
GRÁFICO 5 - ESQUEMA DE GESTIÓN DE PROYECTOS	18
GRÁFICO 6 - INGENIERÍA DEL PROYECTOBAJO LA METODOLOGÍA RUP	19
GRÁFICO 7 - PROCESOS DE SOPORTE DEL PROYECTO	21
GRÁFICO 8 - DIAGRAMA DE CONTEXTO SHIRLEH	25
GRÁFICO 9 - ARQUITECTURA CLIENTE/SERVIDOR DE LA SOLUCIÓN SIGA.....	26
GRÁFICO 10 - ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)	30
GRÁFICO 11 - PROCESO DE REVISIÓN DE PARES.....	51
GRÁFICO 12 - PROCESO DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN	52
GRÁFICO 13 - ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	53
GRÁFICO 14 - PAQUETE DE CASO DE USO	76
GRÁFICO 15 - ACTORES DE CASO DE USO	76
GRÁFICO 16 - CASOS DE USO	77
GRÁFICO 17 - DIAGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	78
GRÁFICO 18 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE FICHA DE CLIENTE	79
GRÁFICO 19 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE ADELANTO Y GASTO ADMINISTRATIVO	80
GRÁFICO 20 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PAGO EN DÓLARES.....	81
GRÁFICO 21 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PAGO CLIENTE.....	82
GRÁFICO 22 - DIAGRAMA DE CONTROL DE VOUCHER	83
GRÁFICO 23 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PEDIDO	84
GRÁFICO 24 - DIAGRAMA DE APROBACIÓN DE PEDIDO	85
GRÁFICO 25 - DIAGRAMA DE MOVIMIENTO DE PRODUCTO	85
GRÁFICO 26 - DIAGRAMA DE SALIDA DEL PRODUCTO	86
GRÁFICO 27 - DIAGRAMA DE EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	86
GRÁFICO 28 - DIAGRAMA DE PROCESOS - AS IS.....	87
GRÁFICO 29 - DIAGRAMA DE PROCESOS - TO BE	88
GRÁFICO 30 - MODELO DE DATOS	89
GRÁFICO 31 - EJECUTABLE - SHIRLEH.....	116
GRÁFICO 32 - FUENTES –SHIRLEH	116
GRÁFICO 33 - KPI: VARIACIÓN DEL AVANCE(%).....	146
GRÁFICO 34 - KPI: DESVIACIÓN MENSUALDE LA ESTIMACIÓN DEL ESFUERZO (%).....	147
GRÁFICO 35 - KPI: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS.....	148

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 - IDENTIFICACIÓN DE MÉTRICAS	22
TABLA 2 - DICCIONARIO DE LA EDT - GESTIÓN DEL PROYECTO.....	31
TABLA 3 - DICCIONARIO DE LA EDT – INGENIERÍA DEL PROYECTO	32
TABLA 4 - MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTO	34
TABLA 5 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	35
TABLA 6 - HITOS DEL PROYECTO.....	35
TABLA 7 - GESTIÓN DEL CAMBIO DEL CRONOGRAMA.....	36
TABLA 8 - CUADRO COSTOS	37
TABLA 9 - FORMA DE PAGO	37
TABLA 10 - CUADRO DE GESTIÓN DE CAMBIOS.....	38
TABLA 11 - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	39
TABLA 12 - ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	54
TABLA 13 - MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.....	55
TABLA 14 - LEYENDA MATRIZ DE RESPOSABILIDADES	56
TABLA 15 - DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS	57
TABLA 16 - COMUNICACIÓN ESCRITA	57
TABLA 17 - FORMATO DE CORREO ELECTRÓNICO.....	60
TABLA 18 - FUENTES DE RIESGOS.....	61
TABLA 19 - MATRIZ DE DESCOMPOSICIÓN DE RIESGOS (RBS)	62
TABLA 20 - CATEGORÍAS DE RIESGOS.....	64
TABLA 21 - NIVELES DE PROBABILIDAD DE RIESGOS	64
TABLA 22 - NIVELES DE IMPACTO DE LOS RIESGOS.....	65
TABLA 23 - MATRIZ DE PROBABILIDAD DE IMPACTO DE LOS RIESGOS.....	65
TABLA 24 - LEVANTAMIENTO DE RIESGOS.....	66
TABLA 25 - ROLES Y RESPONSABILIDADES DE RIESGOS.....	67
TABLA 26 - IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS	68
TABLA 27 - INTERESADOS DEL PROYECTO.....	69
TABLA 28 - EQUIPOS DE TRABAJO	70
TABLA 29 - REUNIONES DEL PROYECTO	71
TABLA 30 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	72
TABLA 31- PROCESO DEL NEGOCIO - CONFIGURACIÓN BASE.....	73
TABLA 32 - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES.....	75
TABLA 33 - GESTIÓN DE MÉTRICAS DEL PROYECTO	104
TABLA 34 - CRONOGRAMA ACTUALIZADO	106
TABLA 35 - CUADRO DE COSTO ACTUALIZADO	107
TABLA 36 - MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTOSACTUALIZADO	108
TABLA 37 - LUGAR Y FECHA DE REUNIÓN DE EQUIPO.....	109
TABLA 38 - PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN DE EQUIPO	109
TABLA 39 - ACUERDOS TOMADOS DE LA REUNIÓN DE EQUIPO	109
TABLA 40 - REGISTRO DE CAPACITACIONES DEL PROYECTO	110
TABLA 41 - RIESGOS ACTUALIZADOS	112
TABLA 42 - ESTADO DEL PROYECTO.....	114
TABLA 43 - CONTROL DEL PLAN DEL PROYECTO.....	115
TABLA 44 -ENTREGABLES CONTRACTUALES Y FACTURACIÓN	115
TABLA 45 - DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS DEL SISTEMA	118
TABLA 46 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADO.....	131
TABLA 47 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACTUALIZADO.....	132
TABLA 48 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO.....	133

TABLA 49 - PARTICIPANTES EN LA RECOLECCIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS	136
TABLA 50 - PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS	136
TABLA 51 - LECCIONES APRENDIDAS - INICIO	136
TABLA 52 - LECCIONES APRENDIDAS - PLANIFICACIÓN.....	137
TABLA 53 - LECCIONES APRENDIDAS - EJECUCIÓN.....	137
TABLA 54 - LECCIONES APRENDIDAS - SEGUIMIENTO Y CONTROL	137
TABLA 55 - LECCIONES APRENDIDAS - CIERRE	137
TABLA 56 - RELACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS GESTIÓN.....	138
TABLA 57 - RELACIÓN DE PARTICIPANTES - INFO. PRUEBAS DE ACEP.	140
TABLA 58 - RESULTADOS - MÓDULO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	140
TABLA 59 - RESULTADOS - MÓDULO DE GESTIÓN ALMACÉN.....	141
TABLA 60 - RESULTADOS - MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	141
TABLA 61 - RESULTADOS - MÓDULO DE EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	141
TABLA 62 - PARTICIPANTES EN LA RECOLECCIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA.....	143
TABLA 63 - PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA.....	143
TABLA 64 - RELACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA	143
TABLA 65 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADO.....	144
TABLA 66 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACTUALIZADO.....	145
TABLA 67 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO.....	145
TABLA 68 - KPI: VARIACIÓN DEL AVANCE (%)	146
TABLA 69 - KPI: DESVIACIÓN MENSUALDE LA ESTIMACIÓN DEL ESFUERZO (%)	147
TABLA 70 - KPI: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS	148
TABLA 71 - KPI: TIEMPO PROMEDIO EN GENERAR LA EMISIÓN DE REPORTES	149
TABLA 72 - KPI: TIEMPO PROMEDIO EN REGISTRAR FICHA DEL CLIENTE	149
TABLA 73 - KPI: COSTO PROMEDIO POR H/HOMBRE EN GENEREAR LA EMISIÓN DE REPORTES	150

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

XX. 1. Iniciación	157
a. Formato 1: Acta de constitución del proyecto	157
b. Formato 3: Identificación de los interesados	158
XXI. 2. Planificación	159
a. Formato 5: Definición del alcance del proyecto y del producto	159
b. Formato 6: Requerimientos	160
c. Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)	160
d. Formato 8: Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo	162
e. Formato 9: Organigrama del proyecto	163
f. Formato 10: Entregables del proyecto	164
g. Formato 12: Hitos del proyecto	164
h. Formato 14: Cronograma de actividades	165
i. Formato 15: Línea de Base	165
j. Formato 18: Cuadro de costos	166
k. Formato 21: Matriz de asignación de responsabilidades	166
l. Formato 23: Directorio de stakeholders	167
m. Formato 24: Plan de Comunicaciones	167
n. Formato 25: Lista de riesgos	168
o. Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos	169
p. Formato 27: Documento de análisis de riesgos del proyecto	170
q. Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios	170
a. Formato 30: Planificación de la calidad	171
b. Formato 31: Identificación de estándares y métricas	171
c. Formato 32: Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad	172
XXII. 3. Ejecución	172
a. Formato 34: Capacitación del equipo Interno	172
b. Formato 35: Acta de reunión de equipo interno	174
c. Formato 36: Acta de aprobación de entregables	175
XXIII. 4. Seguimiento y control	176
a. Formato 37: Informe de estado externo	176
b. Formato 38: Solicitud de cambio	177
c. Formato 39: Constancia de recepción de entregable	178
XXIV. 5. Cierre	179
a. Formato 40	179
• Lecciones aprendidas	179
• Acta de conformidad	182

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 - CRONOGRAMA DEL PROYECTO	183
ANEXO 2 - INFORME DE HORAS MENSUALES	193
ANEXO 3 - INFORME DE COSTO MENSUAL POR RECURSO	194
ANEXO 4 - INFORME DE FLUJO DE CAJA MENSUAL	195
ANEXO 5 - INFORME TOTAL DE COSTO POR RECURSO	196
ANEXO 6 - CONCLUSIONES	197

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Datos generales de la Institución

1.1.1. Nombre de la Institución

INSTITUTO DE BELLEZA SHIRLEH S.A.C.

1.1.2. Rubro o Giro del Negocio

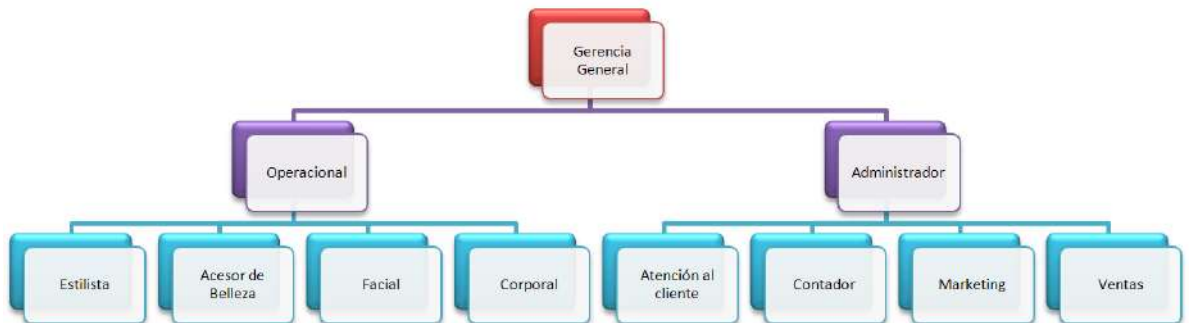
Tratamiento de Belleza SHIRLEH

1.1.3. Breve Historia

Fundado en 1996, con un estilo vanguardista, un ambiente elegante y atención al cliente de alto nivel abrió sus puertas en los distritos de Miraflores y Jesús María.

1.1.4. Organigrama Actual

Gráfico 1 - ORGANIGRAMA ACTUAL



Fuente: La empresa SHIRLEH

1.1.5. Descripción de las Áreas funcionales

Principalmente manejando las áreas de administración, contabilidad, ventas, almacén y marketing.

1.1.6. Descripción general del proceso de Negocio

El servicio al cliente, compra y venta de productos, buscando satisfacer las necesidades del cliente .A continuación se describe de manera general la sucesión de actividades del proceso:

Al entrar un cliente si es nuevo se registrar, sino solicita su ficha de registro, en el cual puede ver todo el historial, se le asigna un colaborador para que lo atienda durante el proceso del servicio, el colaborador le ofrece ciertos productos de acuerdo a las características del cliente, si le acepta el cliente se va recepción de ventas para la entrega de los productos, una vez culminado el servicio o compra del producto se acerca a caja para cancelar y se registra el servicio o compra que se ha realizado.

Se realiza la lista de pedido al proveedor, el proveedor entrega los productos y se guardan en almacén, se distribuye en los locales que le falta productos.

Actualmente todos los procesos se registran en documentos manuales lo cual origina demoras acumuladas por procesos y pérdida de información.

1.2. Fines de la Organización

1.2.1. Visión

En el 2018 ser reconocidos como una de las 5 principales centro de belleza de Lima por su rentabilidad, siendo así líderes en nuestro rubro apoyándonos en la satisfacción del cliente convirtiéndose en parte importante, basándonos en ideas innovadoras y originales respecto al estilo que poseerá cada uno de ellos y al incremento de las competencias de nuestros profesionales.

1.2.2. Misión

Somos una empresa dedicada a asesorar y resaltar la belleza que ya tienen nuestros clientes, a la venta de productos de cuidado personal de calidad y a sobrepasar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo siempre un mejor servicio.

1.2.3. Valores

En SHIRLEH tenemos muy claro que hemos superado estos 18 años gracias al respeto por nuestros cinco valores fundamentales corporativos que son:

A. Profesionalidad:

Cosmetólogas muy seguras y con la convicción de brindar lo mejor de sí, producto de su conocimiento y experiencia en beneficio de sus clientes. Son personas que saben qué hacer en cada caso.

B. Innovación:

La capacidad de ser los primeros en tecnología y conocimientos, tener conciencia de los cambios y la visión para adelantar a la competencia con las últimas tendencias y modas.

C. Calidad:

Tanto en los productos como en los procesos, la calidad estará presente para brindar total confianza al cliente y que este a su vez nos recomiende por los logros obtenidos.

D. Respeto

Nuestros colaboradores brindan un trato amable y educado dentro y fuera de la organización.

E. Moda

Con un estilo único y ambiente elegante en cada uno de nuestros locales.

1.2.4. Objetivos Estratégicos

- A. Incrementar el volumen de ventas y servicios para obtener rentabilidad.
- B. Satisfacción del cliente.
- C. Fidelización de clientes.
- D. Ampliar nuevos mercados.
- E. Incrementar las competencias.
- F. Lograr alianzas con proveedores.

1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocio

Las UEN en la organización es el servicio de tratamiento de belleza integral.

1.3. Análisis externo

1.3.1. Análisis del Entorno General

Las variables externas, son factores externos que influyen en el sector la industria de la belleza tanto positiva o negativamente, son no controlables que nos permiten identificar oportunidades o amenazas.

A. Factores Económicos:

Un factor notable el aumento del déficit público e inflación amenaza para los servicios y ventas, el tipo de cambio no nos afecta porque no vamos a realizar ningún tipo de cambio extranjero, sí se produce una política fiscal restrictiva, aumentan los impuestos y descenderá la producción y el empleo aparte una reducción de nuestras inversiones.

B. Factores Tecnológicos:

La intensidad de los cambios tecnológicos en productos, equipamiento, procesos y materias primas en las últimas décadas está provocando una auténtica revolución tecnológica en el sector. Este fenómeno está influyendo a nivel mundial, aunque con características diferenciales en función de la posición que ocupan en el contexto internacional los diferentes países y regiones, en lo que a aspectos económicos y tecnológicos se refiere.

Los continuos cambios tecnológicos que se van produciendo ejercen un impacto diferencial en función del subsector concreto dentro de los que estamos estudiando. Según la opinión de la mayoría de los expertos consultados, la influencia tecnológica en lo referido a maquinas o herramientas se da fundamentalmente en las actividades enmarcadas en el campo de la estética.

Los cambios tecnológicos se dejan notar en todos los ámbitos de nuestra sociedad. El mundo ocupacional no sólo no es una excepción a esta regla general sino que es uno de los campos en los que el desarrollo se produce de manera continua. Esta situación exige a los colaboradores que sean más flexibles y adaptables.

Por otra parte, si hablamos de innovaciones tecnológicas, en el sentido de incorporación de ordenadores como medio facilitador del trabajo. No obstante, es importante señalar que el grado de acogimiento a estas herramientas de trabajo es mayor en las grandes empresas.

Aparte de las tecnologías directamente vinculadas a los procesos, muchos de los establecimientos del sector, sobre todo los tradicionales, aún no utilizan herramientas dirigidas a su estrategia fundamental que es la orientación al cliente. Ello se manifiesta en la ausencia de este tipo de establecimiento, de algo tan útil como fichas de clientes.

C. Factores Políticos:

No afecta.

D. Factores Sociales:

Uno de los principales factores de transformación de la sociedad actual es la progresiva importancia que la población otorga al tiempo dedicado al ocio, entre las que se incluyen las actividades pertenecientes al sector de tratamiento de belleza. Se enfoca a los sectores A y B, el interés por el cuidado personal ha captado tanto la atención del público que constantemente generan cambios.

E. Factores Demográficos:

En el 2013 Lima tiene 281 mil habitantes, de los cuales el 29.5% reside en Miraflores y el 25.2% en Jesús María. Esta población está fuertemente centralizada en ambos distritos lo cual me permite mayor ingreso de clientes. El Aumento de la tasa de turistas mejora la productividad.

1.3.2. Análisis del Entorno Competitivo

Algunos expertos consideran que aunque sucederá esto, actualmente no están obteniendo el éxito que esperaban, otros consideran que las franquicias no son el futuro, puesto que la calidad de servicio que ofrecen deja mucho que desear.

No obstante, las pequeñas y medianas empresas actualmente están compartiendo mercado con las franquicias, pero cuentan con algunas desventajas frente a ellos, ya que, y gracias al elevado número de trabajadores con los que cuentan, ofrecen una mayor rapidez, amplio horario de apertura al público, precios económicos. Sin embargo, la mayoría de los empresarios de las pequeñas y medianas empresas consideran que la calidad de servicio es bastante baja, dado que el personal que trabaja en ellas no suele estar adecuadamente cualificado para desempeñar las funciones que les son propias.

1.3.3. Análisis de la Posición Competitiva - Factores Claves de éxito.

- A. FCE1. Diferenciación del Servicio – Personalizado y Especializado: En la empresa, principalmente se diferencia por la personalización de los diseños y el cambio de look de acuerdo a la estación climática y la personalidad del cliente.
- B. FCE2. Mano de Obra Calificada: Uno de los factores más importantes para lograr un servicio de alta calidad, debido a que la etapa más importante del proceso depende de la habilidad de los profesionales de belleza para plasmar la creatividad y el diseño adecuado.

1.4. Análisis Interno

1.4.1. Activos y Capacidades

A. Activos:

Infraestructura informática:

1. 3 computadoras
2. 1 servidor
3. Impresoras
4. Control de asistencia

Inmuebles:

1. 1 oficina administrativa
2. 1 almacén
3. Locales

Financieros:

1. Posee Utilidades para la re-inversión y la distribución.
2. Capacidad para generar fondos.
3. Capacidad para solicitar préstamos bancarios.

B. Recursos Intangibles:**Tecnológico**

1. Sistema Operativo Windows 7.
2. Microsoft SQL Server 2008 R2.
3. Microsoft Office 2010.
4. PowerBuilder versión 8.0.

Reputación

SHIREH es conocida por la calidad de servicio que brinda a cada uno de sus clientes.

C. Capacidades organizativas

1. La empresa cuenta con un organigrama estructurado a nivel funcional.
2. La empresa cuenta con el área administrativa, almacén, gerencia general.

D. Análisis de recursos y capacidades

1. Es necesario documentar y establecer procesos y funciones definidas para el personal, esto con el fin de reducir tiempos y optimizar las actividades.

1.4.2. Análisis de la Cadena de Valor

El análisis de la cadena de valor lo realizamos mediante el siguiente gráfico:

Gráfico 2 - CADENA DE VALOR SHIRLEH

PLANEAMIENTO		SEGUIMIENTO Y CONTROL		COMUNICACION	
Definir Misión, Visión y Objetivos Estratégicos		Evaluar el logro de los Objetivos		Integrar las Áreas mediante la Comunicación	
CONTABILIDAD					
-Elaboración de Estados Financieros					
FINANZAS					
-Financiamiento de Entidades Bancarias					
ADMINISTRACIÓN					
-Gestión Administrativa					
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
-Contratación del Personal. –Remuneración del Personal. –Capacitación del Personal. –Despido del Personal.					
ABASTECIMIENTO					
-Evaluación de Proveedores. –Evaluación de Propuestas. –Elaboración de la Orden de Compra					
LOGISTICA					
-Almacenamiento de Materiales. –Verificación de Materiales. –Devolución de Materiales.					
ABASTECIMIENTO	LOGÍSTICA DE ENTRADA	OPERACIONES	VENTAS	MARKETING	SERVICIO POST VENTA
-Evaluación de requerimientos.	-Almacenamiento de materiales e Información.	-Atención al cliente.	-Atención al cliente.	-Segmentación del mercado.	-Análisis de satisfacción de los clientes.
-Evaluación de proveedores.	-Verificación de Materiales e Información.	-Recepción de datos del cliente.	-Verificación del stock actual.	-Publicidad del servicio.	-Seguimiento de visitas.
-Elaboración de orden de compra.	-Devolución de materiales e Información.	-Manejo de pagos.	-Elaboración de la venta.	-Promoción del servicio.	-Atención de quejas y sugerencias.
-Envío de orden de compra.	-Control de stock de materiales.	-Reservaciones del cliente.			
	-Proceso de Check-In	-Preparación de informes.			

INCREMENTAR RENTABILIDAD

Fuente: OLTEC

A. Procesos de Negocio

1. Abastecimiento

- Evaluación de requerimientos.
- Evaluación de proveedores.
- Elaboración de orden de compra.
- Envío de orden de compra.

2. Logística de Entrada

- Almacenamiento de materiales e información.
- Verificación de materiales e información.
- Devolución de materiales e información.
- Almacenamiento de materiales e información.
- Control de stock de materiales.

3. Operaciones

- Atención al cliente.
- Recepción de datos del cliente.
- Manejos de pagos.
- Reservaciones del cliente.
- Preparación de informes.

4. Ventas

- Atención al cliente.
- Verificación del stock actual.
- Elaboración de la venta.

5. Marketing

- Segmentación del mercado.
- Publicidad del servicio.
- Promoción del servicio.

6. Servicio post venta

- Segmentación del mercado.
- Publicidad del servicio.

- Promoción del servicio.

B. Procesos de Apoyo

1. Contabilidad

- Elaboración de Estados Financieros.

2. Finanzas

- Financiamiento de Entidades Bancarias.

3. Administración

- Gestión Administrativa.

4. Administración de recursos humanos

- Contratación del Personal.
- Remuneración del Personal.
- Capacitación del Personal.
- Despido del Personal.

5. Abastecimiento

- Evaluación de Proveedores.
- Evaluación de Propuestas.
- Elaboración de la Orden de Compra.

6. Logística

- Almacenamiento de Materiales.
- Verificación de Materiales.
- Devolución de Materiales.

1.5. Análisis Estratégico

1.5.1. Análisis FODA

A. Fortalezas

- F1. Cuenta con 2 locales.
- F2. 18 años de experiencia en el rubro.
- F3. Personal capacitado.
- F4. Ubicación de locales en zonas comerciales.
- F5. Capacidad de creación de nuevos look.

F6. Conocimiento al sector que vamos dirigidos.

B. Oportunidades

- O1. Alta demanda de clientes.
- O2. Incremento de personas que se preocupan por su aspecto personal.
- O3. Incremento de empresas que nos brindan los productos complementarios.
- O4. Cierre de locales de la competencia.
- O5. Apertura de nuevos centros comerciales.

C. Debilidades

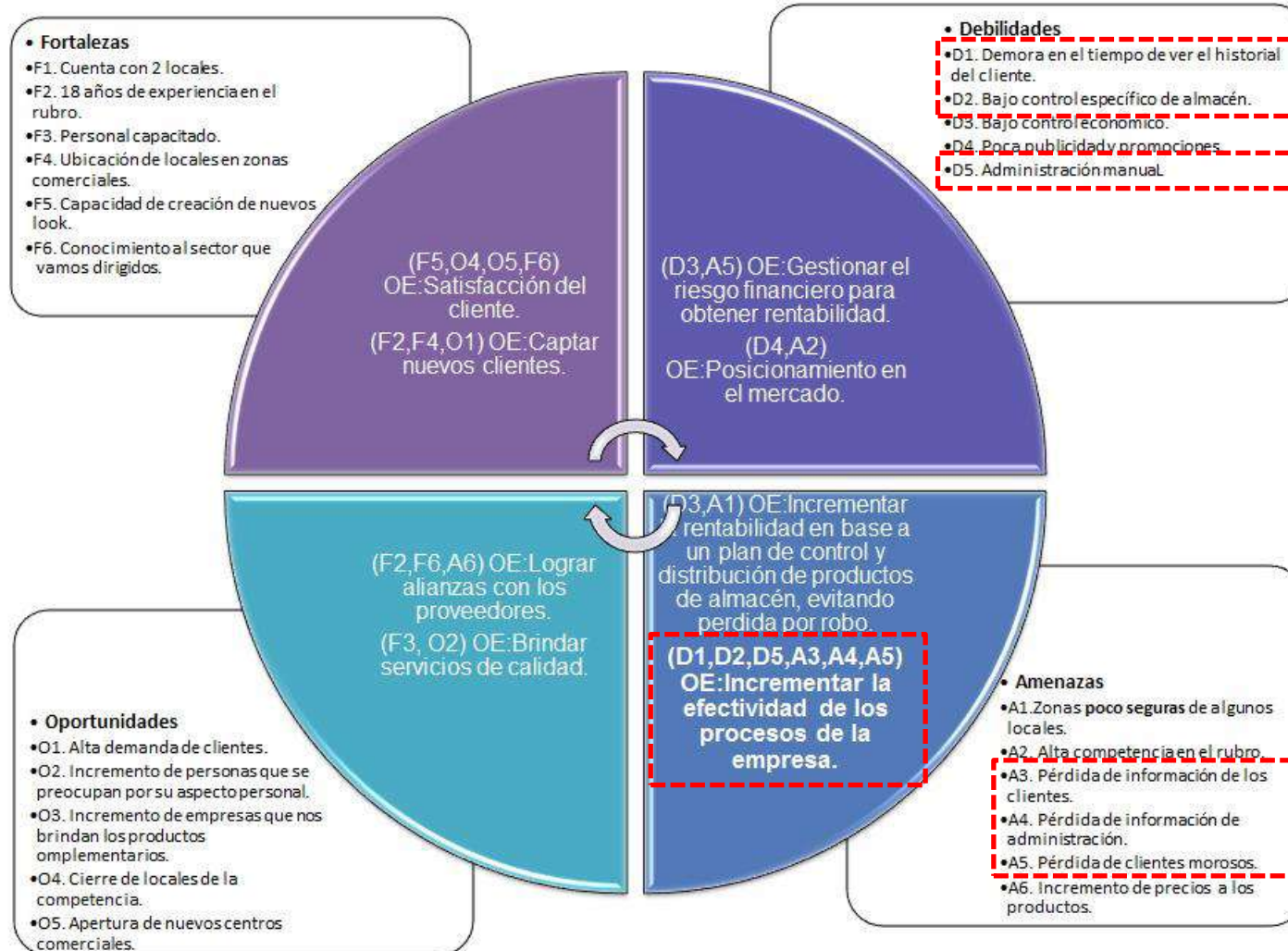
- D1. Demora en el tiempo de ver el historial del cliente.
- D2. Bajo control específico de almacén.
- D3. Bajo control económico.
- D4. Poca publicidad y promociones.
- D5. Administración **manual**.

D. Amenazas

- A1. Zonas **poco seguras** de algunos locales.
- A2. Alta competencia en el rubro.
- A3. Pérdida de información de los clientes.
- A4. Pérdida de información de administración.
- A5. Pérdida de clientes morosos.
- A6. Incremento de precios de los productos.

1.5.2. Matriz FODA

Gráfico 3 - MATRIZ FODA SHIRLEH



Fuente: OLTEC

1.6. Descripción de la Problemática

1.6.1. Problemática

Nos concentramos en este rubro en general ya que notamos una clara oportunidad debido a la escasez de un sistema integral de gestión administrativa para clientes, colaboradores, servicios y productos.

El análisis previo en las diferentes áreas, determinó que el motivo se debe a que los procesos se registran en documentos manuales, estos procesos no están integrados lo cual origina demoras acumuladas por proceso. El propósito de este proyecto es realizar un SIGA, con la finalidad que automatice e integre todos los procesos, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del cliente y de la organización.

Esta oportunidad de hacer un SIGA para SHIRLEH, se basa en la necesidad de la propietaria del mismo, la cual hace referencia a la demora de los procesos manuales de pago de servicios al trabajador, realizar el resumen y el detalle diario de cada trabajador de lo que ha realizado en los diferentes tipos de servicios, sean: compra y venta de productos y el pago de los trabajadores.

1.6.2. Objetivos

A. Objetivo General

El sistema desarrollado debe satisfacer los requerimientos especificados, el proyecto debe terminar en el plazo y dentro del presupuesto especificado en el plan de trabajo y descripción del servicio proporcionado por OLTEC SAC o en el nuevo tiempo y presupuesto calculado según la gestión del cambio.

B. Objetivos específicos

1. Agilizar el proceso de registro de servicios y ventas, mayor control de compra y venta de productos, el pago semanal, quincenal y mensual de los colaboradores. Permitir, a través de la herramienta informática, poder visualizar en tiempo real los servicios y ventas de los diferentes locales.
2. El proyecto será ejecutado en plazo de 11 meses en promedio.
3. El presupuesto para el presente proyecto es de S/.109,245.00 (Ciento nueve mil doscientos cuarenta y cinco 00/100 Nuevos Soles).

Para alcanzar los objetivos del presente proyecto, es trascendental la participación y compromiso de los involucrados del proyecto, tanto del proveedor como del cliente para plasmar las necesidades del proyecto y validar las mismas.

1.7. Resultados Esperados

El propósito de este proyecto es realizar un SIGA, con la finalidad de automatizar e integrar todos los procesos, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del cliente y de la organización.

- Esperamos a través de la automatización e integración de los procesos un ahorro en tiempos en un 75%.
- Esperamos que se agilice el proceso de atención al cliente en un 85%.
- Nosotros esperamos que la satisfacción del cliente mejorada incrementara los ingresos de la empresa el término del primer año en al menos 45% por cada local.
- Esperamos reducir el costo promedio en que demora en generar la emisión de reportes en un 85%.
- Prevenir los retrasos de registro requeridos por el área administrativa en un 85%.
- Mejorar la imagen del proceso administrativa en un 90%.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. Marco teórico del Negocio

La gestión administrativa contribuye a mejorar la productividad, incrementando la rentabilidad y logrando relaciones a largo plazo con los clientes.

Los procesos internos de la organización se inician con la llegada del cliente, Allí debe registrarse al cliente en una ficha histórica, detallando los servicios que se realice, los productos que adquiera y que estilista lo va atender. Este inicio del proceso abre las puertas para complementar los demás procesos que es el pago de los estilistas que generan comisiones u otros sueldos fijos, el manejo de caja, las compras y ventas de los productos y los proveedores.

Durante el proceso, se recopila todas las operaciones administrativas de la empresa (ficha histórica del cliente, compra y venta de productos, pago a los proveedores y estilistas, etc.)

Un estilista es un profesional que se dedica a asesorar sobre el peinado en general, la imagen y estética de sus clientes, normalmente tomando como guía la moda o tendencias del momento.

Finalmente, antes del cierre del día, se puede realizar anulaciones o modificaciones que permitan el cuadro del día obteniendo una información fiable.

2.2. Marco teórico del Proyecto

2.2.1. Gestión del Proyecto

El conocimiento acerca de la administración de proyectos posee una estructura básica para entender la administración de proyectos, con base a las áreas de conocimiento definidas en el Project Management Body of Knowledge (PMBOK®) por el Project Management Institute (PMI).

Proyecto es un esfuerzo que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, y tiene la característica de ser naturalmente temporal, es decir, que tiene un inicio y un final establecidos, y que el final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto o cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto.

La Guía PMBOK® comprende dos grandes secciones, la primera sobre los procesos y contextos de un proyecto, la segunda sobre las áreas de conocimientos específicos para la gestión de un proyecto.

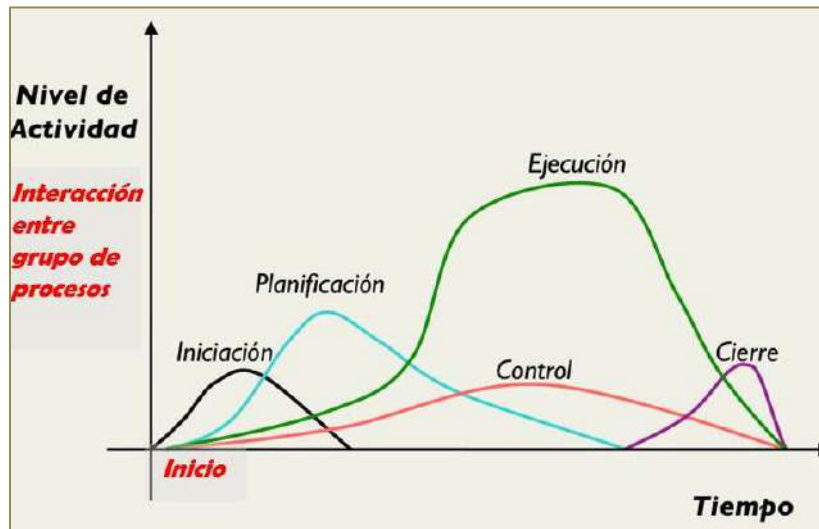
Los proyectos varían en tamaño y complejidad. Todos los proyectos, sin importar cuán pequeños o grandes, o cuán sencillos o complejos sean, pueden configurarse dentro de las buenas prácticas que ofrece la Guía.

Grupo de Procesos

Esta guía describe la naturaleza de los procesos de la dirección de proyectos en términos de la integración entre los procesos, sus interacciones y los propósitos a los cuales sirven. Los procesos de la dirección de proyectos se agrupan en cinco categorías conocidas como Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos según definición del PMBOK:

1. **Procesos de iniciación:** se definen los objetivos del proyecto, se identifican a los principales interesados, se nombra al director de proyecto y se autoriza formalmente el inicio del proyecto.
2. **Procesos de planificación:** se define el alcance del proyecto, se refinan los objetivos y se desarrolla el plan para la dirección del proyecto, que será el curso de acción para un proyecto exitoso.
3. **Procesos de ejecución:** se integran todos los recursos a los fines de implementar el plan para la dirección del proyecto.
4. **Procesos de seguimiento y control:** se supervisa el avance del proyecto y se aplican acciones correctivas.
5. **Procesos de cierre:** se formaliza con el cliente la aceptación de los entregables del proyecto.

Gráfico 4 - LOS GRUPOS DE PROCESOS QUE INTERACTÚAN EN UNA FASE O PROYECTO



Fuente: Pablo Lledó

Áreas de Conocimiento

La Dirección de Proyectos, enumera los procesos de dirección de proyectos y define las entradas, herramientas y técnicas y salidas para cada área.

Las diez áreas del conocimiento mencionadas, según definición del PMBOK son:

Gestión de la Integración de Proyectos: Incluye los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de la dirección de proyectos dentro de los grupos de procesos de dirección de proyectos.

Gestión del Alcance del Proyecto: Se refiere el proceso requerido para asegurar que el proyecto incluye todo trabajo requerido, y sólo el trabajo requerido, para completar el proyecto de manera exitosa. Consiste de la iniciación, planeación del alcance, definición del alcance, verificación del alcance, y control de cambio al alcance.

Gestión del Tiempo del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar la terminación a tiempo del proyecto. Consiste en la definición de las actividades, secuencia de las actividades, estimación de duración de las actividades, desarrollo del cronograma y control de la programación.

Gestión de los Costos del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar que el proyecto es completado dentro del presupuesto aprobado. Consiste en la planificación de recursos, estimación de costos, presupuesto de costos, y control de costos.

Gestión de la Calidad del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar que el proyecto va a satisfacer las necesidades para lo cual fue desarrollado. Consiste en la planeación de la calidad, aseguramiento de la calidad, y control de calidad.

Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para hacer el uso más eficiente de las personas involucradas en el proyecto. Consiste en la planeación organizacional, adquisición de staff, y desarrollo del equipo.

Gestión de las Comunicaciones del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar la generación apropiada y a tiempo, colección, diseminación, almacenamiento, y la disposición final de la información del proyecto. Consiste en la planeación de la comunicación, distribución de la información, reportes de desempeño, y el cierre administrativo.

Gestión de Riesgo del Proyecto: Se refiere los procesos concernientes con la identificación, análisis, y respuesta al riesgo del proyecto. Consiste en la identificación del riesgo, cuantificación del riesgo, desarrollo de la respuesta al riesgo, y en el control de la respuesta al riesgo.

Gestión de las Adquisiciones del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para adquirir bienes y servicios de fuera de la organización ejecutora. Consiste en la planeación de la gestión de la procuración, planear la solicitud, la solicitud, selección de proveedores, administración de contratos, y cierre de contratos.

Gestión de los Interesados del Proyecto: Incluye los procesos involucrados en identificar a los interesados del proyecto o stakeholders, así como la planificación, gestión y control de sus expectativas sobre el proyecto.

Es necesario mencionar que los grupos de procesos de la Gestión de Proyectos que se realizarán durante el desarrollo del Proyecto (Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control y Cierre) tienen una correspondencia con las fases del Proyecto de Ingeniería (Inicio, Elaboración, Construcción y Transición), tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 5 - ESQUEMA DE GESTIÓN DE PROYECTOS



Fuente: OLTEC

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

El proceso de ingeniería está relacionado con los aspectos técnicos del proyecto. Para ello es necesario el uso de una metodología que permita desarrollar esta etapa de una manera ordenada.

RUP integra un conjunto de “buenas prácticas” para el desarrollo de software en un marco de procesos válido para un rango amplio de tipos de proyectos y organizaciones.

Buenas Prácticas

- Desarrollo iterativo.
- Gestión de requisitos.
- Uso de arquitecturas basadas en componentes.
- Uso de técnicas de modelado visual.
- Verificación continua de la calidad.
- Gestión y control de cambios.

Fases del ciclo de vida de un Proyecto

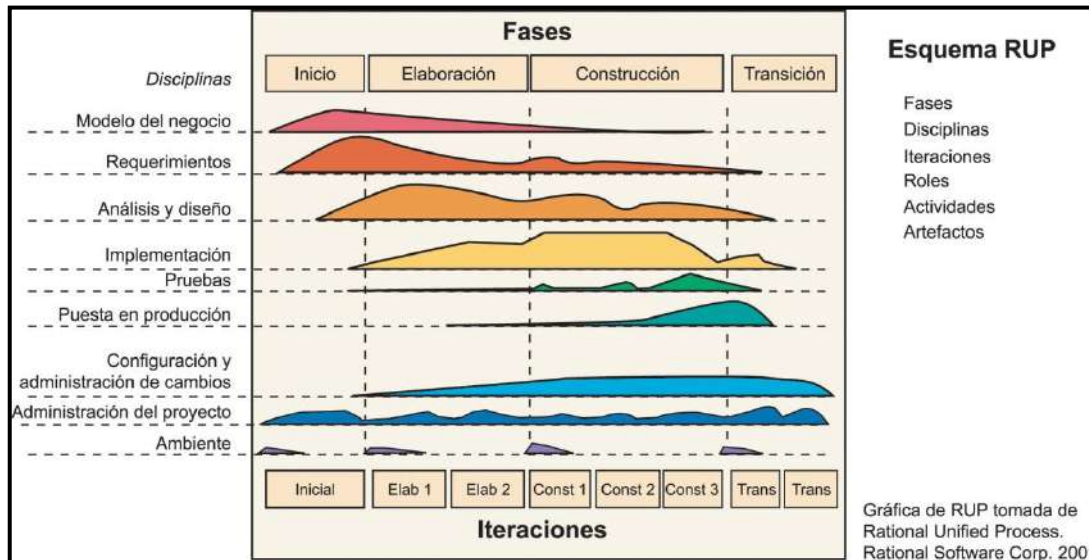
En el ciclo de vida de un proyecto se dividen en cuatro según definición RUP:

1. Inicio. Es la fase de la idea, de la visión inicial de producto, su alcance. El esbozo de una arquitectura posible y las primeras estimaciones. Concluye con el “hito de objetivo”.

2. **Elaboración.** Comprende la planificación de las actividades y del equipo necesario. La especificación de las necesidades y el diseño de la arquitectura. Termina con el “hito de Arquitectura”.
3. **Construcción.** Desarrollo del producto hasta que se encuentra disponible para su entrega a los usuarios. Termina con el “hito del inicio de la capacidad operativa”.
4. **Transición.** Traspaso del producto a los usuarios. Incluye: manufactura, envío, formación, asistencia y el mantenimiento hasta lograr la satisfacción de los usuarios. Termina con el “hito de entrega del producto”.

Es necesario mencionar que los grupos de procesos de la Ingeniería de Proyectos que se realizarán durante el desarrollo del Proyecto tienen una correspondencia con las fases del Proyecto (Inicio, Elaboración, Construcción, Transición), tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 6 - INGENIERÍA DEL PROYECTO BAJO LA METODOLOGÍA RUP



Fuente: Rational Unified Process

2.2.3. Soporte del Proyecto

El proceso de Soporte del proyecto es un conjunto de procesos que proporciona la seguridad necesaria para que los productos y procesos software implicados en los proyectos sean conformes a los requisitos especificados y se ajusten a los planes establecidos. En este proceso debemos asegurar que se cumple el modelo de calidad del producto software, para ello nuestro producto debe cumplir los siguientes procesos:

A. Gestionar estándares y métricas.

Sería posible acelerar el proceso de revisión utilizando herramientas que procesaran el diseño del software o el programa, e hiciesen valoraciones automáticas de la calidad del software. Estas valoraciones permiten comprobar que el software tiene el umbral de calidad requerido, y destacar las partes en las cuales no se ha alcanzado para revisarlas.

Una métrica de software es cualquier tipo de medida relacionada con un sistema, proceso o documentación de software. Algunos ejemplos son las medidas que se utilizan para calcular el tamaño de un producto en líneas de código; el índice de Fig., que mide la claridad de un párrafo en un texto; el número de fallos encontrados en un producto software entregado; y el número de personas/día requeridas para desarrollar un componente del sistema.

B. Gestionar la configuración.

Los conjuntos de procesos destinados a asegurar la calidad del producto en desarrollo, se realizara a través de un estricto control de cambios. Estos dos elementos (control de cambios y control de versiones de todos los elementos del S.I.) facilitan también el mantenimiento de los sistemas al proporcionar una imagen detallada del sistema en cada etapa del desarrollo. La gestión de la configuración se realiza durante todas las fases del desarrollo de un sistema de información, incluyendo el mantenimiento y control de cambios, una vez realizada la puesta en producción.

C. Realizar aseguramiento de la calidad.

El Aseguramiento de la Calidad se refiere a los procesos que se utilizan para generar los entregables. Esta función está asignada al equipo de trabajo. Realizando el aseguramiento de calidad en los procesos de Checklists y las auditorías de calidad.

Gráfico 7 - PROCESOS DE SOPORTE DEL PROYECTO



Fuente: OLTEC

2.2.4. Planificación de la Calidad

El producto del proyecto debe ser un sistema donde los procesos sean fiables y amigables para los usuarios, cumpliendo con las facilidades necesarias, además de cumplir con los controles para dar soporte a las transacciones realizadas por los usuarios.

A. Control de calidad del proyecto (verificación y validación)

1. Proceso de revisión de pares (verificación)

La revisión de pares es un proceso que consiste en la revisión de los entregables por parte de colegas del autor del entregable o personas especialistas y experimentadas.

2. Proceso De Pruebas Unitarias

Son aquellas realizadas para la construcción de un componente de software que se pueda testiar.

3. Proceso De Pruebas De Integración

Son pruebas aquellas que se hacen para comprobar el correcto ensamble de los módulos e interfaces del sistema.

4. Proceso De Pruebas Del Sistema (Verificación)

Esta prueba permite asegurarnos que los componentes satisfacen los requerimientos, estándares y que el producto viene construyendo correctamente para su entrega al cliente. Esto se realiza habiéndose ya

realizado las pruebas de cada componente de software por individual y en conjunto. Las pruebas del sistema permiten verificar si el sistema será suficientemente operativo frente a los volúmenes de información esperados, a condiciones que se identificaron previamente. Se puede ejecutar las siguientes pruebas las cuales será definida en el plan de pruebas.

2.2.5. Identificación de Estándares y Métricas

El Estándar Identificado para realizar el control de calidad está basado en el ISO 9000-3, la cual menciona que debe estar basada en el control de calidad y debe ser aplicado a todas las fases de la producción de software, incluido el mantenimiento y tareas posteriores a su implantación.

Las ideas básicas que se nos propone para el estándar ISO 9000-3 son las siguientes:

- El control de calidad debe ser aplicado a todas las fases de la producción de software, incluido el mantenimiento y tareas posteriores a su implantación.
- Debe existir una estricta colaboración entre la organización que adquiere el software y el proveedor del mismo.
- El proveedor del software debe definir su sistema de calidad y asegurarse que toda la organización ponga en práctica este sistema.

Las métricas relacionadas, los estándares utilizados se deben de relacionar a las actividades del proyecto puesto que el análisis de estas métricas conseguirá ayudar a la toma de decisiones y mostrar a la Gerencia el avance del proyecto, así como mostrar cuantitativamente la evolución del mismo.

Tabla 1 - IDENTIFICACIÓN DE MÉTRICAS

Nº	Métrica
1	Desviación mensual de la estimación del esfuerzo
2	Desviación en la duración de las actividades
3	Variación del avance
4	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto
5	Porcentaje de dedicación real por persona por tipo de actividades (Gestión, ingeniería y soporte)
6	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados
7	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados
8	Número de componentes reutilizados
9	Número de defectos identificados en pruebas internas (unitarias, integración y del sistema)
10	Número de defectos pendientes identificados en revisiones de pares y pruebas
11	Número de defectos identificados en pruebas de aceptación
12	Esfuerzo en corrección de defectos identificados en revisiones de pares y pruebas

2.2.6. Diseño de formatos de Aseguramientos de Calidad

Formato de Aseguramiento de la calidad.- indica las frecuencias y fechas de las revisiones que se deben realizar durante el desarrollo del proyecto para asegurar que la calidad del producto final sea la que se acordó con el cliente y no se desvié.

Formato de Medición de análisis.- indica las Actividades relacionadas a las métricas que se recolectarán y analizarán en el proyecto. El análisis de estas métricas conseguirá ayudar a la toma de decisiones y mostrar a la Gerencia el avance del proyecto, así como mostrar cuantitativamente la evolución del mismo.

Los diseños de formatos, lo podemos encontrar en el **Formato 32** de gestión del proyecto adjunto al presente informe.

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. Gestión del proyecto

3.1.1. Iniciación

A. Acta de constitución del proyecto / Project Charter

Mediante el Acta de Constitución del Proyecto SHIRLEH formalizó el inicio del proyecto de tal manera la organización e involucrados en el mismo acepten los lineamiento que regirán el desarrollo del proyecto y que están expresados en mencionado documento.

1. Objetivos del acta de constitución

Este proyecto se está realizando con la finalidad de automatizar e integrar todos los procesos, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del cliente y de la organización.

- El sistema desarrollado debe satisfacer los requerimientos especificados en el plan de trabajo y descripción del servicio proporcionados por OLTEC SAC.
- El proyecto debe terminar en el plazo especificado en el plan de trabajo y descripción del servicio proporcionado por OLTEC SAC o en el nuevo tiempo calculado según la gestión del cambio.
- El proyecto debe terminar dentro del presupuesto especificado en el plan de trabajo y descripción del servicio proporcionado por OLTEC SAC o en el nuevo presupuesto calculado según la gestión del cambio.
- Debe cumplirse con la elaboración de los entregables hacia el cliente, es decir, la documentación de los avances que se realizan para su respectiva aprobación.

2. Descripción del Acta de Constitución

Nos concentramos en este rubro en general ya que notamos una clara oportunidad debido a la escasez de sistemas para la gestión de servicios, clientes, proveedores y productos.

El análisis previo en las diferentes áreas, determinó que el motivo se debe a que los procesos se registran en documentos manuales, estos procesos no están integrados lo cual origina demoras acumuladas por proceso. El propósito de este proyecto es realizar un SIGA, con la finalidad que automatice e integre todos los procesos, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del

cliente y de la organización, prevenir pérdidas de información, realizar un mejor control de cada colaborador, venta, compra de producto y prevenir la insatisfacción del cliente.

Esta oportunidad de hacer un SIGA para SHIRLEH, se basa en la necesidad de la propietaria del mismo, la cual hace referencia a la demora de los procesos manuales de pago de servicios al colaborador, realizar el resumen y el detalle diario de caja diario y de cada colaborador de lo que ha realizado en los diferentes tipos de servicios, sean: compra y venta de productos.

3.1.2. Planificación

A. Alcance - Plan de Gestión del alcance

1. Alcance del Producto

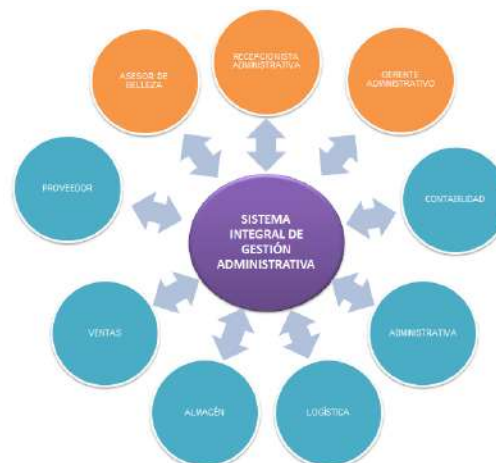
Descripción del Producto

El producto consiste en automatizar los procesos de registro, validación y control en los procesos del área de Administrativa, tales como el registro de los clientes, compras, ventas, pagos a los proveedores y colaboradores. Los requerimientos funcionales se encuentran indicados en el documento Propuesta Técnica realizada por OLTEC SAC.

Diagrama de Contexto

El siguiente diagrama muestra como interactúa el sistema a desarrollar con las diferentes dependencias de SHIRLEH.

Gráfico 8 - DIAGRAMA DE CONTEXTO SHIRLEH

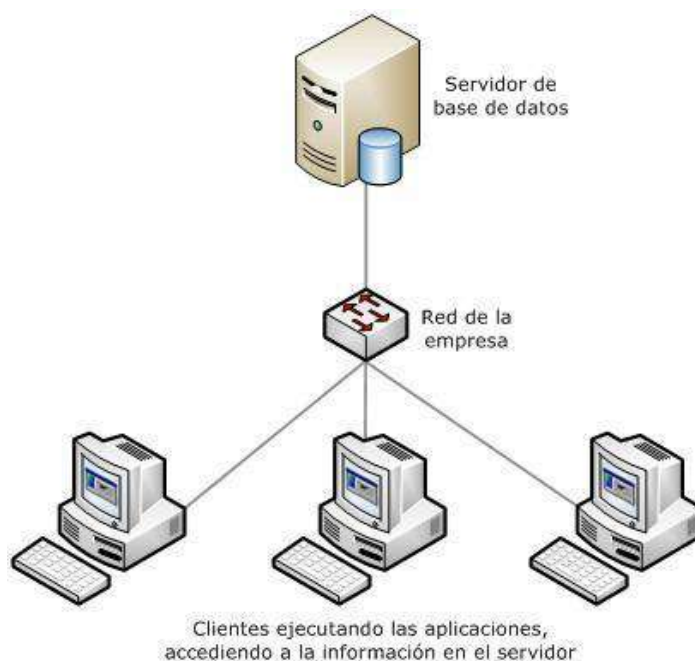


Fuente: OLTEC

Enfoque de la Solución

El Sistema se basará en una arquitectura cliente/servidor que permitirá un rápido procesamiento de las aplicaciones con la base de datos.

Gráfico 9 - ARQUITECTURA CLIENTE/SERVIDOR DE LA SOLUCIÓN SIGA



La solución se desplegará de un ambiente que contendrá los siguientes componentes:

- **Servidor de Base de Datos:** La aplicación estará preparada para interactuar con un servidor de Base de Datos, en el que se desplegarán las tablas que se diseñen para la solución.

Requerimientos del Producto

El producto SIGA, que permitirá satisfacer la necesidad del negocio, está compuesto por los siguientes subsistemas:

Funcionales:

- Buscar Cliente.
- Buscar Colaborador.
- Buscar Producto.
- Buscar Servicio.
- Busca Proveedor.

- Registrar Ficha del Cliente.
- Reporte Diario del Colaborador.
- Reporte de Resumen.
- Reporte de stock y movimiento.
- Registro de Adelanto al colaborador.
- Reporte de Adelantos y gastos administrativos.
- Reporte de Cumpleaños.
- Reporte de Pago al colaborador.
- Reporte del Registro y Aprobación de Pedido.
- Registro del cliente.
- Registro del proveedor.
- Registro del Colaborador.
- Registro de movimiento del producto.
- Registro de servicios.
- Registro de Productos.
- Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos.
- Restaurar Fecha.
- Creación de usuario.
- Cambio de permisos.
- Registro Pago en Dólares.
- Registro Pago del Cliente.
- Registro de Pedido.
- Aprobación de Pedido.
- Registro de Salida del Producto.
- Control de Voucher.

No Funcionales:

- Los estándares de programación será considerado por OLTEC SAC.
- Los estándares de diseño será considerado por OLTEC SAC basado en el diseño del cliente.
- Los reportes se exportan a formato Excel no habiendo pre visualización.
- El software será desarrollado para resolución 1024x768.
- En las pantallas se distinguen los datos obligatorios de los opcionales.

- EL tiempo de proceso de los algoritmos no debe ser alto (aprox. debe reflejarse en menos de un minuto).
- En las pantallas de interacción del Técnico, el aspecto transaccional debe ser rápido.
- Se debe contar con servidor y base de datos en Desarrollo.

2. Alcance del Proyecto

a. Entregables

Gestión del Proyecto

- **Inicio**
 - Lanzamiento del Proyecto
 - Acta de Constitución del Proyecto
- **Planificación**
 - Plan de gestión del Proyecto
 - Plan de gestión de Alcance
 - Cronograma del proyecto
 - Plan de gestión de costos
 - Plan de gestión de calidad
 - Plan de gestión de riesgos
 - Plan de gestión de Recursos Humanos
 - Plan de gestión de comunicaciones
 - Plan de gestión de interesados
- **Ejecución**
 - Acta de reunión semanal
 - Constancia de recepción de entregable
 - Acta de aprobación de entregable
- **Seguimiento y control**
 - Informe de calidad
 - Solicitudes de Cambio
 - Informe de estado mensual
- **Cierre**
 - Entregables del proyecto
 - Acta de conformidad de cierre del proyecto

- Acta de reunión de cierre

Ingeniería del Proyecto

- **Inicio**

- Especificación de requerimientos
- Glosario de términos

- **Elaboración**

- Plan de pruebas
- Informe de Análisis
- Diseño de Prototipos
- Informe de modelamiento de Diagramas
- Diccionario de Datos

- **Construcción**

- Informe de casos de pruebas unitarias
- Informe de pruebas
- Manual del sistema
- Manual de Administración y configuración
- Manual de usuario

- **Transición**

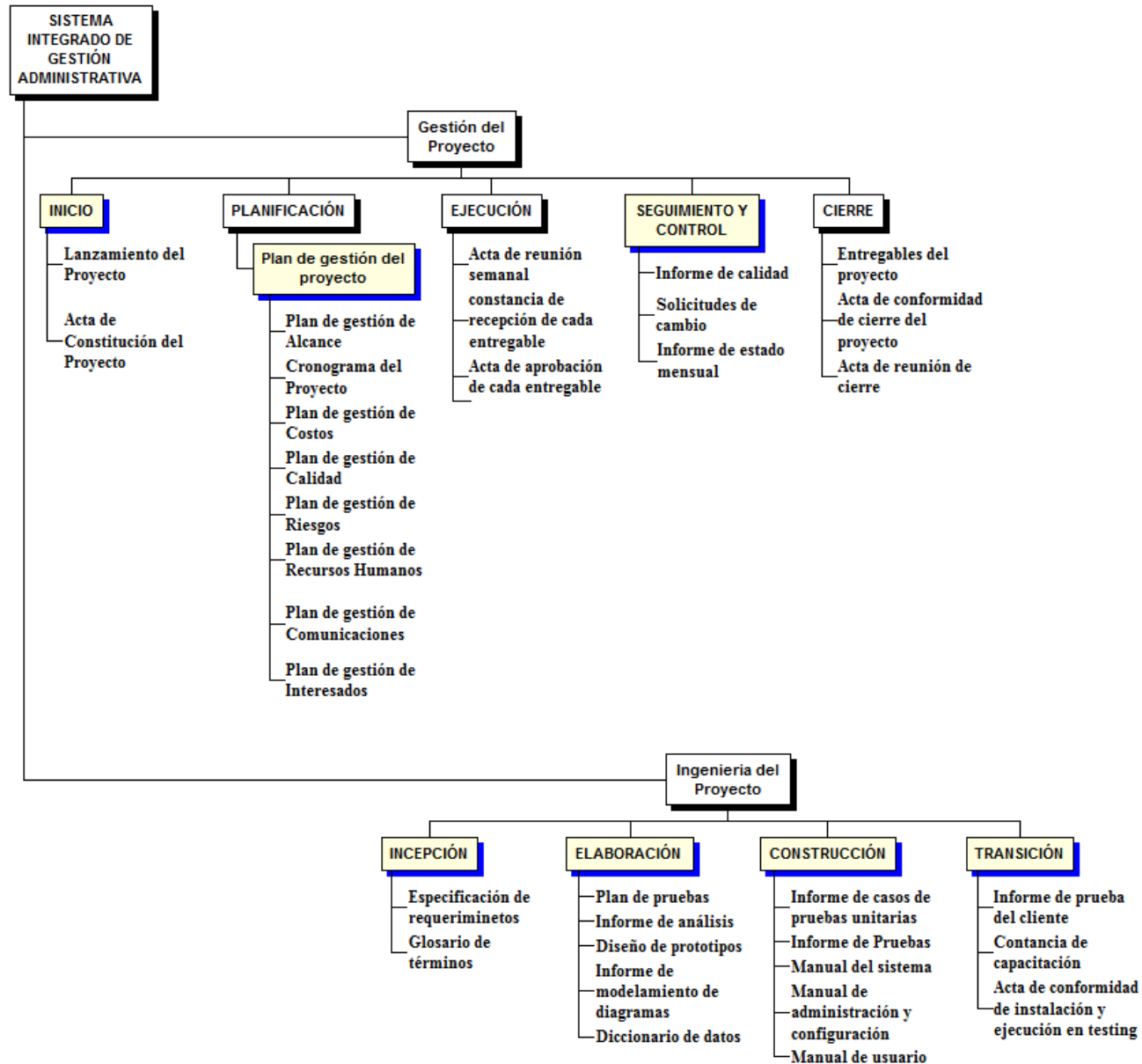
- Informe de pruebas del cliente
- Constancia de capacitación
- Acta de conformidad de instalación y ejecución en producción

b. EDT

La Estructura Detallada del Trabajo (EDT) es la descomposición jerárquica del trabajo total del proyecto que será ejecutado por el equipo del proyecto a fin de lograr los objetivos del mismo y crear los productos entregables requeridos. Para un mejor entendimiento en los diagramas EDT se ha estructurado la siguiente manera:

EDT DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

Gráfico 10 - ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)



c. Diccionario de la EDT

Gestión del Proyecto

Tabla 2 - DICCIONARIO DE LA EDT - GESTIÓN DEL PROYECTO

PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL PAQUETE DE TRABAJO
INICIO	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Lanzamiento del Proyecto 	La Presentación de lanzamiento oficial del proyecto que se realiza con los principales interesados del Cliente y OLTEC SAC tiene por objetivo: formalizar el inicio del proyecto y obtener el compromiso de los interesados. Aquí se exponen los principales parámetros del proyecto (Alcance, Plazos, Presupuesto, Riesgos).
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Constitución del Proyecto 	Acta de Constitución del Proyecto la cual deberá aprobarse finalizada la reunión. Los asistentes a la reunión deberán aprobar y firmar la conformidad de esta acta.
PLANIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de Gestión del Proyecto 	Documento que describe los lineamientos que se tendrán en consideración para la planificación, ejecución, monitoreo y control y cierre del proyecto, de tal manera que se garantice el éxito del proyecto, cumpliendo con los principales objetivos del mismo (alcance, tiempo, costo y calidad).
EJECUCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Actas de Reunión Semanal 	Documento que comunica los temas tratados y los acuerdos tomados durante la reunión semanal de seguimiento y control con los miembros del Equipo del Proyecto.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Constancia de Recepción de entregable 	Documento que deja constancia de la fecha de recepción del cliente de un entregable emitido por OLTEC SAC
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Aprobación de entregable 	Documento que formaliza la aprobación de un entregable por parte del cliente
SEGUIMIENTO Y CONTROL	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de calidad 	Documento que describe los controles de calidad presentados durante el desarrollo del proyecto, la evaluación en el Proyecto.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de Cambio 	Documento que describe las solicitudes de cambio presentados durante el desarrollo del proyecto, la evaluación de su impacto en el Proyecto y el estado de aprobación.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Informes de Estado Mensual (Cliente - OLTEC SAC) 	Documento que describe en un punto en el tiempo (Periodo de informe: Mensual) la situación de los principales características y parámetros del proyecto como son: El avance o progreso del Proyecto, los problemas

	existentes, los riesgos identificados, los cambios ocurridos, actividades realizadas, pendientes, próximas actividades, situación contractual.
CIERRE	
o Entregables del Proyecto.	Entregables contractuales pendientes a cerrar. Entregables pendientes impresos y CD conteniendo toda la documentación de todos los entregables Contractuales.
o Acta de conformidad de Cierre del Proyecto	Documento que cierra formalmente el proyecto logrando la conformidad del cliente y la aceptación de todos los entregables contractuales.
o Acta de Reunión de Cierre (con Miembros del Proyecto).	Acta de Reunión de Cierre con los miembros del Equipo del Proyecto.

Ingeniería del Proyecto

Tabla 3 - DICCIONARIO DE LA EDT – INGENIERÍA DEL PROYECTO

PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCION DEL PAQUETE DE TRABAJO
CONCEPCIÓN (INICIO)	
Especificación de Requerimientos	Documento que describe y detalla las especificaciones de requerimientos funcionales y no funcionales del software. En este documento se encuentran todos los requerimientos priorizados, tipificados, codificados así como también la aprobación de los mismos por los interesados. El objetivo de este documento es comprometer a los involucrados del proyecto con el alcance del producto. Dentro de este paquete de trabajo se incluye una revisión de pares al documento de Especificación de Requerimientos del Software.
Glosario de Términos	Documentar las definiciones de términos nuevos del sistema
ELABORACIÓN	
Plan de Pruebas	Es un documento cuyo objetivo es planificar todas las pruebas (Pruebas unitarias, Pruebas de integración, Pruebas del Sistema, Pruebas de Aceptación del Usuario) que se realizarán durante todo el proyecto, así como también quien las realizará, cuando se realizarán, que técnicas se usarán, que recursos se necesitan. Dentro de este paquete de trabajo se incluye una revisión de pares al documento de Plan de Pruebas.
Elaborar Informe de Análisis	Informe de Análisis del Sistema de Gestión de peluquería.
Diseño de prototipos	Incluye los prototipos del Sistema, los cuales serán validados por los usuarios del sistema
Informe de modelamiento de Diagramas	Se diagrama cada proceso del cliente.

Diccionario de Datos	Describe los atributos de los diferentes elementos que conforman la base de datos del sistema.
CONSTRUCCIÓN	
Informe de casos de Pruebas Unitarias	Realización de las pruebas de unitarias y el levantamiento de no conformidades encontradas.
Informe de pruebas	Incluye la realización de la preparación del entorno para las pruebas del sistema, la realización de las pruebas del sistema y el levantamiento de no conformidades encontradas en las pruebas del sistema. Se genera el Informe de pruebas del sistema.
Documentación del Usuario (Manuales)	Incluye la elaboración del manual de sistema, manual de administración y configuración, manual de usuario y del procesos del sistema.
TRANSICIÓN	
Informe de Pruebas del Cliente	Incluye la realización de la preparación del entorno para las pruebas de aceptación del sistema, la realización de las pruebas de aceptación del sistema, levantamiento de no conformidades encontradas en las pruebas de aceptación del sistema. Se realiza la trazabilidad entre Requerimientos Funcionales VS Casos de Prueba de Aceptación. Se genera el Informe de pruebas de aceptación del sistema.
Constancia de Capacitación	Se realiza la capacitación de usuarios, la preparación del material de capacitación y la ejecución y evaluación de la capacitación a los usuarios finales que incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Capacitación y Ejecución del mismo a Usuarios Operativos, Administrativo y Funcionales del Sistema tanto en sede central designado por la Coordinación. - Programa de Capacitación y Ejecución del mismo a personal de la Dirección de Informática y Sistemas que permita el uso, soporte, configuración y mantenimiento de la solución entregada por la empresa consultora
Acta de conformidad de instalación y ejecución	Realizar la implementación del sistema en ambientes de testing y producción

d. Matriz de trazabilidad de requerimiento

Tabla 4 - MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTO

Requerimientos de Alto Nivel vs. Requerimientos Funcionales	RAN-0001	RAN-0002	RAN-0003	RAN-0004	RAN-0005	RAN-0006	RAN-0007	RAN-0008	RAN-0009	RAN-0010	RAN-0011	RAN-0012
	Gestor Cliente	Gestor ficha del cliente	Gestor Turnos	Generación de Turnos	Gestor Colaboradores	Gestor Servicios	Gestor Productos	Gestor Proveedores	Emisión de sticker	Reportes especificados	Mantenimiento de tablas maestras	Mantenimiento de Tablas de Configuración
REQ-0001 Buscar Cliente	X	X										
REQ-0002 Buscar Colaborador		X			X					X		
REQ-0003 Buscar Producto		X					X			X		
REQ-0004 Buscar Servicio		X				X						
REQ-0005 Busca Proveedor								X				
REQ-0006 Registrar Ficha del Cliente	X	X			X	X	X					
REQ-0007 Reporte Diario del Colaborador										X		
REQ-0008 Reporte de Resumen										X		
REQ-0009 Reporte de stock y movimiento										X		
REQ-0010 Registro de Adelanto al colaborador					X							
REQ-0011 Reporte de Adelantos y gastos administrativos										X		
REQ-0012 Reporte de Pago al colaborador										X		
REQ-0013 Reporte del Registro y Aprobación de Pedido										X		
REQ-0014 Registro del cliente										X		
REQ-0015 Registro del proveedor	X										X	
REQ-0016 Registro del Colaborador								X			X	
REQ-0017 Registro de movimiento del producto					X						X	
REQ-0018 Registro de servicios							X					
REQ-0019 Registro de Productos							X				X	
REQ-0020 Restaurar Fecha						X					X	
REQ-0021 Creación de usuario							X					
REQ-0022 Cambio de permisos	X	X								X		
REQ-0023 Registro Pago en Dólares											X	X
REQ-0024 Registro Pago del Cliente												X
REQ-0025 Registro de Pedido											X	
REQ-0026 Aprobación de Pedido											X	
REQ-0027 Registro de Salida del Producto							X				X	
REQ-0028 Control de Voucher							X					

B. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo

1. Cronograma del proyecto

Para Definir las actividades es necesario contar con la línea base del alcance: enunciado del alcance, EDT y diccionario de la EDT.

Tabla 5 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	edecesor	% Real	% Planificado	2013	tri 2, 2013	tri 3, 2013	tri 4, 2013	tri 1, 2014									
							feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	m
PROYECTO - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		99%	99%														
GESTIÓN DEL PROYECTO	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		95%	95%														
+ INICIACIÓN	22 días	lun 04/03/13	mar 02/04/13		100%	100%														
Hito: Acta de Constitución Aprobado	0 días	mar 02/04/13	mar 02/04/13	14.3	0%	0%														
+ PLANEACIÓN	45 días	mié 03/04/13	mié 05/06/13	3	100%	100%														
Hito: Proyecto Planificado	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13	65.18	0%	0%														
+ EJECUCIÓN	3 días	mié 05/06/13	lun 10/06/13	18	100%	100%														
Hito: Proyecto Ejecutado	0 días	lun 10/06/13	lun 10/06/13	70.67	0%	0%														
+ SEGUIMIENTO Y CONTROL	2 días	lun 10/06/13	mié 12/06/13	67	0%	0%														
+ CIERRE DEL PROYECTO	20 días	lun 09/12/13	jue 09/01/14	74.206	100%	100%														
Hito: Proyecto Cerrado	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14	79	0%	0%														
INGENIERIA DEL PROYECTO	174 días	lun 25/03/13	jue 28/11/13		99%	99%														
+ INCEPCIÓN	16 días	lun 25/03/13	lun 15/04/13		100%	100%														
Hito: Informe de Requerimientos (Aprobado)	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13	95.91	0%	0%														
+ ELABORACIÓN	15 días	jue 06/06/13	mié 26/06/13	91.18	99%	99%														
Hito: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción (Aprobado)	0 días	mié 26/06/13	mié 26/06/13	133.101	0%	0%														
+ CONSTRUCCIÓN	102 días	jue 27/06/13	jue 21/11/13	101	99%	99%														
Hito: Software probado y Corregido (Pruebas de Integración)	0 días	jue 21/11/13	jue 21/11/13	184	0%	0%														
+ TRANSICIÓN	5 días	vie 22/11/13	jue 28/11/13	205	99%	99%														

El cronograma completo lo podemos encontrar en el **Anexo 1**.

2. Hitos del proyecto

A continuación mostramos el listado de hitos definidos para el proyecto:

Tabla 6 - HITOS DEL PROYECTO

Tareas	Duración	Comienzo	Fin
Hito: Acta de Constitución Aprobado	0 días	mar 02/04/13	mar 02/04/13
Hito: Proyecto Planificado	0 días	lun 03/06/13	lun 03/06/13
Hito: Proyecto Ejecutado	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13
Hito: Proyecto Cerrado	0 días	mar 07/01/14	mar 07/01/14
Hito: Informe de Requerimientos (Aprobado)	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13
Hito: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción (Aprobado)	0 días	lun 01/07/13	lun 01/07/13
Hito: Software Construido sin Pruebas	0 días	mar 12/11/13	mar 12/11/13
Hito: Software probado y Corregido (Pruebas de Integración)	0 días	mié 04/12/13	mié 04/12/13
Hito: Instalación y Ejecución del Software del software en el ambiente de Testing	0 días	mar 10/12/13	mar 10/12/13
Hito: Programación y Ejecución de la Capacitación	0 días	mié 11/12/13	mié 11/12/13

3. Gestión del cambio en el cronograma

Se realizó la gestión de cambio en el cronograma de acuerdo a los nuevos requerimientos de cliente, fue desarrollado dentro la ejecución del proyecto, debido a que se realizó una solicitud de cambio, el documento de control de cambio formal se encuentra en el punto 4.1.2.A.

Tabla 7 - GESTIÓN DEL CAMBIO DEL CRONOGRAMA

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	Predec esoras	% Real	% Planificado	Iniciales del recurso
Construcción de Software y Pruebas	74 días	jue 11/07/13	vie 25/10/13		100%	100%	
Módulo de Gestión Administrativa	38 días	jue 11/07/13	mié 04/09/13		100%	100%	
Registro de Ficha del Cliente	13 días	jue 11/07/13	mar 30/07/13	140	100%	100%	A-OLTEC
Registro de Adelanto trabajador	7 días	mié 31/07/13	jue 08/08/13	143	100%	100%	A-OLTEC
Registro Pago en Dólares	2 días	vie 09/08/13	lun 12/08/13	144	100%	100%	A-OLTEC
Registro Pago del Cliente	4 días	mar 13/08/13	vie 16/08/13	145	100%	100%	A-OLTEC
Control de voucher	12 días	lun 19/08/13	mié 04/09/13	146	100%	100%	A-OLTEC
Módulo de Gestión de Almacén	33 días	jue 05/09/13	mar 22/10/13		100%	100%	
Registro de Pedido	12 días	jue 05/09/13	vie 20/09/13	147	100%	100%	A-OLTEC
Aprobación del Pedido	7 días	lun 23/09/13	mar 01/10/13	149	100%	100%	A-OLTEC
Movimiento de Producto	7 días	mié 02/10/13	vie 11/10/13	150	100%	100%	P-OLTEC
Salida del Producto	7 días	lun 14/10/13	mar 22/10/13	151	100%	100%	P-OLTEC
Módulo de Reportes	12 días	jue 10/10/13	vie 25/10/13	153	100%	100%	
Reporte Diario de Empleados	3 días	jue 10/10/13	lun 14/10/13	143	100%	100%	P-OLTEC
Reporte Resumen Diario	6 días	jue 10/10/13	jue 17/10/13	143	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Adelantos y Gastos Administrativos	3 días	jue 10/10/13	lun 14/10/13	144	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de Pago de Empleados	9 días	jue 10/10/13	mar 22/10/13	143,144,145	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Cumpleaños mensual	2 días	jue 10/10/13	vie 11/10/13	154	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos	2 días	lun 14/10/13	mar 15/10/13	167	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de Stock	4 días	jue 10/10/13	mar 15/10/13	150	100%	100%	A-OLTEC

C. Costo – Plan de Gestión del costo

1. Cuadro de costos

Tabla 8 - CUADRO COSTOS

PROYECTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FACTOR PLANILLA		1.13	
		DURACION DEL SERVICIO		11	
		TIPO CAMBIO		2.77	
		REEMPLAZO DE VACACIONES		0.5	
PERSONAL	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	S/. 1,700.00	S/. 100.00		S/. 2,021.00	S/. 22,231.00
PROGRAMADOR	S/. 1,100.00	S/. -		S/. 1,243.00	S/. 13,673.00
TESTIADOR QA	S/. 900.00	S/. -		S/. 1,017.00	S/. 11,187.00
Sub Total 1				S/. 4,281.00	S/. 47,091.00
				\$ 1,545.49	\$ 17,000.36
GESTIÓN DEL SERVICIO	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO	S/. 2,800.00			S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
				S/. -	S/. -
Sub Total 2				S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
				\$ 1,142.24	\$ 12,564.62
VARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Movilidades	1	S/. 20.00		S/. 20.00	S/. 220.00
Costo del servicio Nextel	2	S/. 15.00		S/. 30.00	S/. 330.00
Luz, agua y otros	1	S/. 150.00		S/. 150.00	S/. 150.00
Internet velocidad (2MB)	1	S/. 100.00		S/. 100.00	S/. 1,100.00
Laptops	3	S/. 150.00		S/. 40.91	S/. 450.00
Sub Total 3				S/. 944.32	S/. 6,232.50
				\$ 340.91	\$ 2,250.00
CONTINGENCIAS	5%			S/. 261.27	S/. 2,666.18
				\$ 94.32	\$ 962.52
COSTO TOTAL				S/. 8,650.58	S/. 90,793.68
				\$ 3,122.95	\$ 32,777.50

2. Forma de pago

Tabla 9 - FORMA DE PAGO

WBS	Nombre de tarea	E-% Pago	Fin
	Proyecto SISTEMA INTEGRLA DE GESTION ADMINISTRATIVA		mar07/01/14
1.1.3.1	Entregable: Plan de Gestión del Proyecto	50%	mié29/05/13
1.1.8.2.4	Entregable: Acta de Conformidad del pase a Producción	50%	mar07/01/14

3. Gestión del cambio en los costos

Se realizó la gestión de cambio en los costos de acuerdo a los nuevos requerimientos de cliente, fue desarrollado dentro la ejecución del proyecto, debido a que se realizó una solicitud de cambio, el documento de control de cambio formal se encuentra en el punto 4.1.2.A.

Tabla 10 - CUADRO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

PROYECTO		FACTOR PLANILLA		1.13	
		DURACION DEL SERVICIO		11	
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		TIPO CAMBIO		2.77	
		REEMPLAZO DE VACACIONES		0.5	
PERSONAL	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	S/. 1,700.00	S/. 100.00		S/. 2,021.00	S/. 22,231.00
PROGRAMADOR SENIOR	S/. 1,300.00	S/. -		S/. 1,469.00	S/. 16,159.00
TESTIADOR 1 QA	S/. 900.00	S/. -		S/. 1,017.00	S/. 11,187.00
TESTIADOR 2 QC	S/. 900.00	S/. -		S/. 1,017.00	S/. 11,187.00
Sub Total 1				S/. 5,524.00	S/. 60,764.00
				\$ 1,994.22	\$ 21,936.46
GESTIÓN DEL SERVICIO	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO	S/. 2,800.00			S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
				S/. -	S/. -
Sub Total 2				S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
				\$ 1,142.24	\$ 12,564.62
VARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Movilidades	1	S/. 20.00		S/. 20.00	S/. 220.00
Costo del servicio Nextel	2	S/. 15.00		S/. 30.00	S/. 330.00
Luz, agua y otros	1	S/. 150.00		S/. 150.00	S/. 150.00
Internet velocidad (4MB)	1	S/. 228.00		S/. 228.00	S/. 2,508.00
Laptops	3	S/. 150.00		S/. 40.91	S/. 450.00
Sub Total 3				S/. 1,298.88	S/. 10,132.66
				\$ 468.91	\$ 3,658.00
CONTINGENCIAS	5%			S/. 341.14	S/. 3,544.83
				\$ 123.16	\$ 1,279.72
COSTO TOTAL				S/. 10,328.02	S/. 109,245.49
				\$ 3,728.53	\$ 39,438.81

D. Calidad- Plan de Gestión de la calidad

1. Aseguramiento de la Calidad

Tabla 11 - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

ORIENTADO A	APLICACIÓN	No	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
APROBACION	SI	1	¿El documento designación formal del JP fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	Jefe de Proyecto	Iniciar Administrativamente el Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	2	¿Se elaboró el documento Cuadro de Costos Detallados usando la plantilla estándar?	Jefe de Proyecto	Iniciar Administrativamente el Proyecto	SI
APROBACION	SI	3	¿El documento Cuadro de Costos Detallados fue aprobado por el GUN o Gerente de Proyecto?	Jefe de Proyecto	Iniciar Administrativamente el Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	4	¿Se elaboró el documento Acta de Constitución del Proyecto usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Iniciar Administrativamente el Proyecto	
APROBACION	SI	5	¿El documento Acta de Constitución del Proyecto fue aprobado por el Gerente de Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Iniciar Administrativamente el Proyecto	
PROCESO	SI	6	¿Se coordinó y convocó anticipadamente a la reunión de lanzamiento a los principales involucrados del proyecto y al sponsor del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Realizar Lanzamiento del Proyecto	NO

ENTREGABLE	SI	7	¿Se elaboró presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Realizar Lanzamiento del Proyecto	SI
APROBACION	SI	8	El GUN o Gerente de Proyecto aprobó presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff)? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Realizar Lanzamiento del Proyecto	NO
APROBACION	SI	9	Al finalizar la reunión de lanzamiento, los asistentes a la presentación aprobaron el documento Acta de Constitución del Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Realizar Lanzamiento del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	10	¿Las secciones: Introducción, Resumen Ejecutivo, Enfoque de Gestión e Ingeniería del Plan de Gestión del Proyecto han sido completada?	Jefe de Proyecto	Adecuar Plan de Gestión del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	11	¿Se elaboró un EDT detallado del Proyecto usando el EDT estándar y se incluyó en el Plan de Gestión del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	NO
PROCESO	SI	12	¿Se describe cada uno de los paquetes de trabajo del EDT detallado?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	SI
PROCESO	SI	13	Dentro del Plan de Gestión del Proyecto en la sección de Alcances ¿se incluye la manera como se gestionará el alcance (personas autorizadas para solicitar cambios, para aprobar los cambios)?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	SI
PROCESO	SI	14	¿Se ha definido un proceso para la gestión de cambios?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	NO

PROCESO	SI	15	¿Se han identificado aquellos involucrados del proyecto que están autorizados para solicitar cambios?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	
PROCESO	SI	16	¿Se ha definido un comité para la gestión de cambios?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	17	¿La sección de Alcances del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	18	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección Alcances de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexo las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Alcance del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	19	¿Se elaboró un Cronograma detallado del Proyecto usando el Cronograma estándar ubicado en el RAP y se incluyó en el Plan de Gestión del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	20	¿En caso que el cliente haya impuesto la Estructura del EDT De alto nivel (Entregables solicitados por el Cliente) y por ende el cronograma de alto nivel, se ha realizado una comparación entre este cronograma y el cronograma estándar de CS y se han incluido los Paquetes de Trabajo y actividades faltantes al cronograma? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos en los cuales el cliente impone la estructura de alto nivel del EDT (Fases, Entregables Principales)?.	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	

PROCESO	SI	21	El cronograma detallado del Proyecto esta sincronizado con el EDT detallado?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
PROCESO	SI	22	¿La inclusión de actividades en el cronograma detallado se ha seguido según las actividades Estándares incluidas en el cronograma estándar de OLTEC SAC?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
PROCESO	SI	23	¿El cronograma incluye asignación de recursos a todas las actividades y no a los entregables?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
PROCESO	SI	24	Se creó la Línea Base en el Cronograma del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	25	¿La sección Plazos del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	26	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Plazos del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el Cronograma del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	27	¿Al inicio del Proyecto se validó el esfuerzo estimado inicialmente (en la venta) versus el esfuerzo que se necesitará para realizar las actividades del Proyecto?.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Costos y el Presupuesto del Proyecto	NO
PROCESO	SI	28	¿Al inicio del Proyecto se validó el número de recursos estimado inicialmente (en la venta) versus el número de recursos que se necesitará para realizar las actividades del Proyecto?.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Costos y el Presupuesto del Proyecto	NO

PROCESO	SI	29	Cuando se realiza un sinceramiento de esfuerzos, recursos y plazos del Proyecto y se re-planifican estos parámetros, que causan un cambio en el margen y la contingencia del proyecto, solo frente a esto se envía al GUN o Gerente de Proyecto respectivo el cuadro de costos detallados actualizado y el Flujo de Caja actualizado para su aprobación?.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Costos y el Presupuesto del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	30	¿La sección Financiamiento del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Costos y el Presupuesto del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	31	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Financiamiento del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Costos y el Presupuesto del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	32	¿Se elaboró un Organigrama del Proyecto y se incluyó en el Plan de Gestión del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de RRHH del Proyecto	SI
PROCESO	SI	33	¿Se han planificado los recursos humanos (tanto de CS como del Cliente) del Proyecto (Fechas de ingreso, salida, % de participación, Nombres y Apellidos, Roles, Cantidad)?.	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de RRHH del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	34	¿Se han planificado los recursos humanos (tanto de CS como del Cliente) del Proyecto (Fechas de ingreso, salida, % de participación, Nombres y Apellidos, Roles, Cantidad), utilizando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de RRHH del Proyecto	

			grandes y muy grandes.			
PROCESO	SI	35	¿Se han asignado responsabilidades a nivel de entregables o paquetes de trabajo (de todos los paquetes de trabajo y entregables), para ello se ha utilizado una matriz RAM? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de RRHH del Proyecto	
PROCESO	SI	36	¿Se han identificado las necesidades de entrenamiento a los miembros del Equipo y como se satisfarán?	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de RRHH del Proyecto	SI
PROCESO	SI	37	En el Plan de Gestión del Proyecto se ha definido la Infraestructura, Equipos de HW, Software, Materiales y accesorios para el proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	SI
ENTREGABLE	SI	38	¿Se Planificaron las adquisiciones de Equipos de Cómputo (PCs, Memorias, otros) para el Proyecto, es decir se definen fechas de adquisición, número de equipos a adquirir, características técnicas de HW y SW, Proveedor. Para ello se ha utilizado la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	
PROCESO	SI	39	¿El Cuadro de Costos detallado y el Cronograma del Proyecto han sido utilizados como input para planificar las adquisiciones de Equipos de Cómputo?	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	SI

PROCESO	SI	40	En el Plan de Gestión del Proyecto se ha definido un entorno de trabajo mínimo para los miembros del Equipo del Proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	SI
ENTREGABLE	SI	41	¿La sección Organización y Recursos del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.2.6 - Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	SI
ENTREGABLE	SI	42	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Organización y Recursos del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente?. Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar la Planificación de Adquisiciones y Configuración de Equipos de Computo	
PROCESO	SI	43	¿En el Plan de GP se han documentado y actualizado los datos de las personas involucradas en el proyecto de parte del Cliente y de CS)?	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	SI
PROCESO	SI	44	¿Se han definido los Tipos de Comité y quiénes integrarán cada uno de ellos?	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	SI
PROCESO	SI	45	¿Se han definido reuniones de seguimientos y control del proyecto tanto con el cliente como con el equipo del Proyecto, así como su periodicidad y quienes participarán de las mismas?	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	SI

PROCESO	SI	46	¿Se han definido los medios de comunicación con el cliente para el envío de documentos relacionados con el seguimiento y control, así como para el envío de mails?	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	SI
PROCESO	SI	47	¿Se han definido niveles de escalamiento frente a problemas o desacuerdos?	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	48	¿La sección de Comunicaciones del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	SI
ENTREGABLE	SI	49	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Comunicaciones del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar las Comunicaciones del Proyecto	
PROCESO	SI	50	¿Se ha definido las fuentes y categorías de riesgos que se usaran para clasificar los riesgos durante todo el desarrollo del Proyecto? Cuáles son las fuentes y categorías de riesgos?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	SI
PROCESO	SI	51	¿Se han definido los niveles de probabilidad, impacto? Cuáles son los niveles de probabilidad e impacto?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	NO
PROCESO	SI	52	¿Se han definido criterios o umbrales para priorizar los riesgos del proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	SI

PROCESO	SI	53	¿Se ha definido el mecanismo para levantar información acerca de los riesgos del proyecto y como se comunicará o hará la distribución de la información de riesgos?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	SI
PROCESO	SI	54	¿Se han identificado y definido las posibles estrategias de respuesta a los riesgos?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	SI
PROCESO	SI	55	¿Se han definido los roles y responsabilidades para la ejecución de las actividades de la gestión de riesgos del proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	56	¿Se han identificado todos los posibles riesgos que afectarían negativamente el proyecto (Durante todo el ciclo del proyecto)?	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	57	¿La sección de Riesgos del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	NO
ENTREGABLE	SI	58	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Comunicaciones del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Actualizar los Riesgos del Proyecto	
PROCESO	SI	59	¿Se han identificado y definido criterios de calidad para el producto final (Software y/o entregables finales)?	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	NO
PROCESO	SI	60	¿Se ha definido la organización y responsabilidades para la ejecución de las actividades de control de calidad es decir para ejecutar las revisiones de pares o los diversos	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	SI

			tipos de prueba?			
PROCESO	SI	61	¿Se han identificado las métricas a usar para el control de calidad?	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	SI
PROCESO	SI	62	¿Se han identificado los entregables que estarán bajo control de calidad y el tipo de control de calidad que se le aplicara a cada uno de ellos?	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	SI
PROCESO	SI	63	¿En el cronograma del proyecto se han incluido las revisiones de pares y las Pruebas (Fechas, revisados, puntos de revisión de aseguramiento de calidad)?	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	NO
ENTREGABLE	SI	64	¿La sección de Control de Calidad del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	
ENTREGABLE	SI	65	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Control de Calidad del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Planificar el Control de la Calidad	
PROCESO	SI	66	¿Se ha definido la organización y responsabilidades para la ejecución de las actividades de aseguramiento de calidad?	Jefe de Proyecto	Planificar el Aseguramiento de la Calidad (Invocado del Proceso de Aseguramiento de Calidad)	SI

PROCESO	SI	67	¿Se han identificado las métricas a usar para el aseguramiento de calidad?	Jefe de Proyecto	Planificar el Aseguramiento de la Calidad (Invocado del Proceso de Aseguramiento de Calidad)	SI
PROCESO	SI	68	¿En el cronograma del proyecto se han incluido las revisiones de aseguramiento de calidad (Fechas, revisados, puntos de revisión de aseguramiento de calidad)?	Jefe de Proyecto	Planificar el Aseguramiento de la Calidad (Invocado del Proceso de Aseguramiento de Calidad)	NO
ENTREGABLE	SI	69	¿La sección de Aseguramiento de Calidad del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto	Jefe de Proyecto	Planificar el Aseguramiento de la Calidad (Invocado del Proceso de Aseguramiento de Calidad)	
ENTREGABLE	SI	70	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de Aseguramiento de Calidad del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente?. Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Planificar el Aseguramiento de la Calidad (Invocado del Proceso de Aseguramiento de Calidad)	
PROCESO	SI	71	¿En el Plan de Gestión del Proyecto se han identificado y documentado que otros planes están relacionados con el Proyecto?	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	SI
PROCESO	SI	72	¿En el Plan de Gestión del Proyecto se han identificado y listado las métricas a usar en el proyecto (que sean diferentes a QA y control de calidad)?	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	SI

ENTREGABLE	SI	73	¿Se elaboró Acta de reunión de la presentación del Plan de Gestión del Proyecto usando la plantilla estándar ubicada en el RAP? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	
APROBACION	SI	74	Los asistentes a la presentación aprobaron el documento Acta de reunión de la presentación del Plan de Gestión del Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	75	¿La sección de otros planes y métricas del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto han sido completadas y actualizadas? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	
ENTREGABLE	SI	76	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las sub-secciones de la sección de otros planes y métricas del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexo las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Integrar y aprobar el Plan de Gestión del Proyecto	

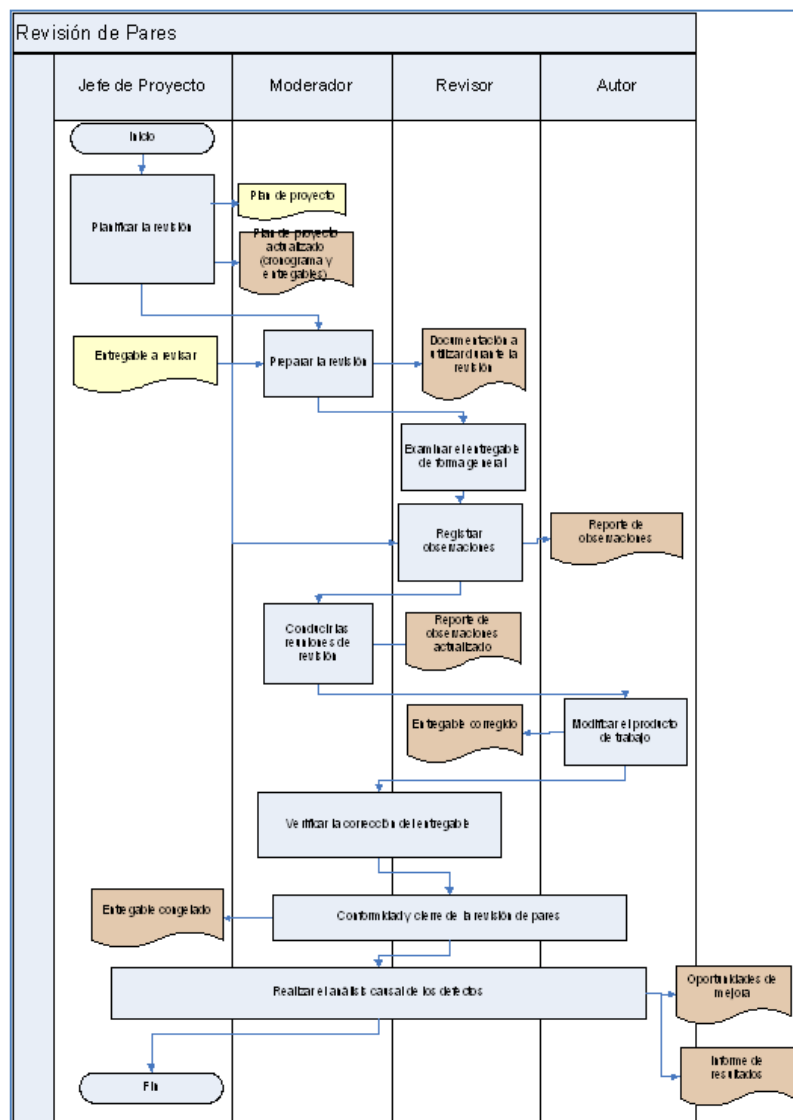
2. Control de Calidad

Se realizara con el proceso de revisión de pares lo cual me permite validar antes de su entrega al cliente, se utilizara la técnica de CheckLists para incrementar la efectividad del proyecto y las pruebas de aceptación lo cual nos permite cumplir con los estándares necesarios, con la funcionalidad del sistema completo y que a la vez satisfaga a los usuarios de acuerdo a los requerimientos que se plantearon desde un inicio o si solicitaron algún una solicitud de cambio.

- **Proceso de revisión de pares**

La revisión de pares es un proceso que consiste en la revisión de los entregables por parte de colegas del autor del entregable o personas especialista y experimentadas. El proceso de revisión de pares a seguir es el siguiente:

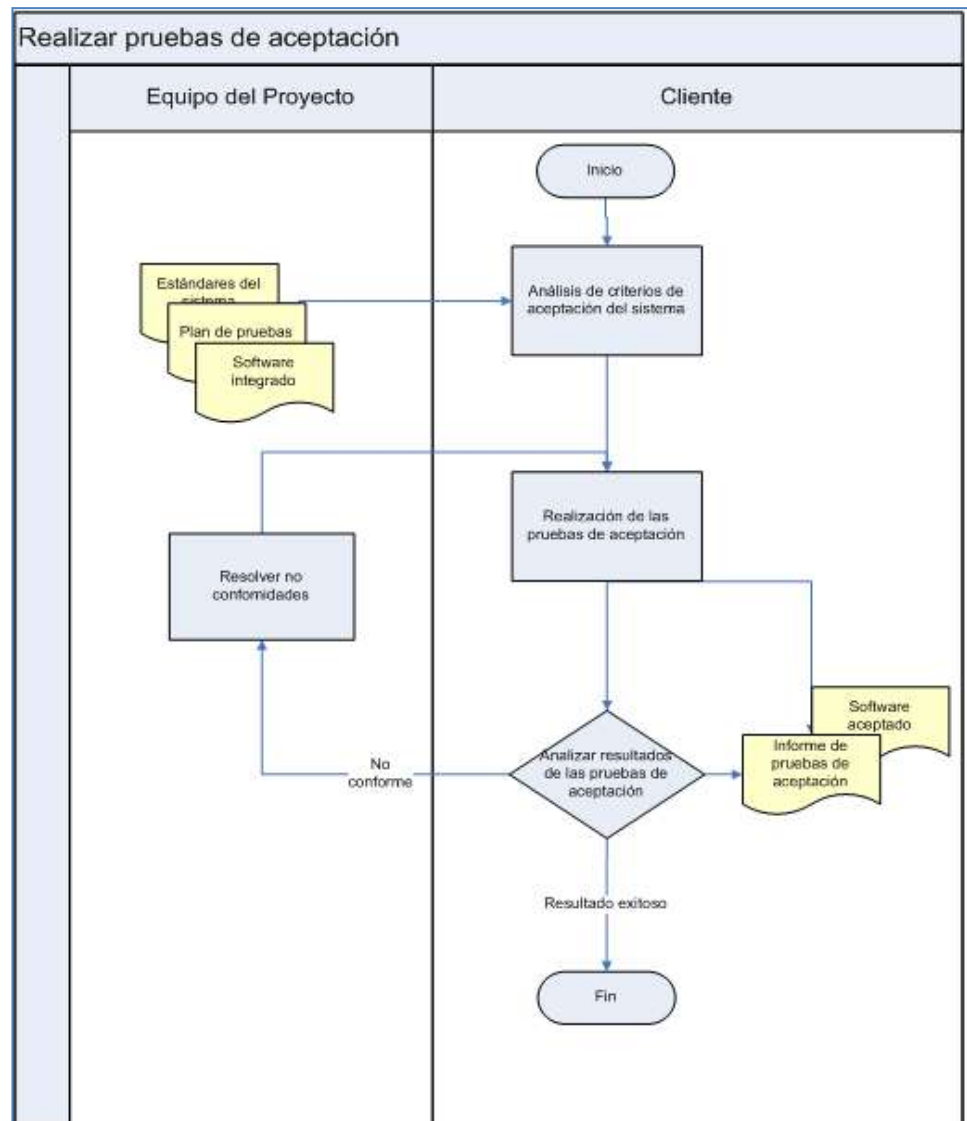
Gráfico 11 - PROCESO DE REVISIÓN DE PARES



- **Proceso de Pruebas de aceptación**

Las pruebas de aceptación revisan que el sistema satisfaga las necesidades del cliente. Está a cargo del cliente o de alguien que lo represente, según lo indicado en el Plan de pruebas, y se ejecuta en un entorno igual o equivalente al de producción.

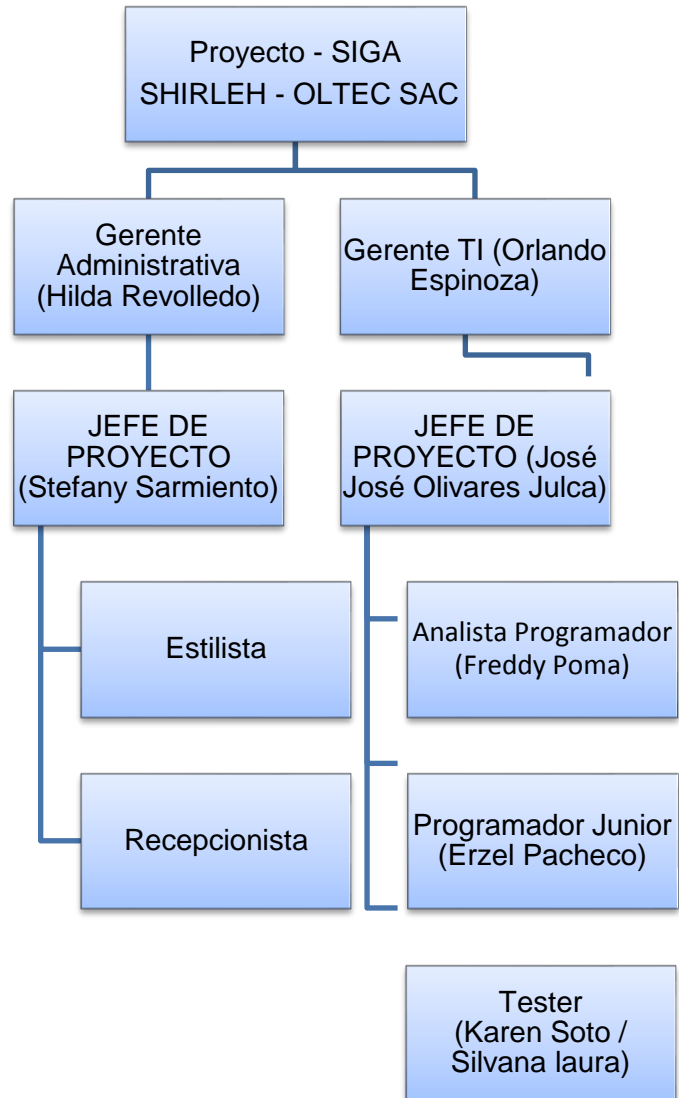
Gráfico 12 - PROCESO DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN



E. Recursos Humanos

a. Organigrama del Proyecto

Gráfico 13 - ORGANIGRAMA DEL PROYECTO



b. Roles y responsabilidades

Tabla 12 - ROLES Y RESPONSABILIDADES

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	RESPONSABILIDADES
HILDA REVOLLEDO	Sponsor – SHIRLEH	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la parte ejecutiva de sus respectivas organizaciones. • Supervisar el desarrollo del proyecto. • Resolver controversias que surjan durante el desarrollo del proyecto y que no puedan ser resueltas por el Comité Operativo.
ORLANDO ESPINOZA	Gerente de Proyecto - OLTEC SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a las reuniones ejecutivas que se programen entre SHIRLEH y OLTEC SAC.
STEFANY SARMIENTO	Jefe de Proyecto – SHIRLEH	<ul style="list-style-type: none"> • Representa a la parte operativa de SHIRLEH. • Liderar y coordinar los esfuerzos de trabajo del equipo del proyecto SIGA. • Cumplir y hacer cumplir las actividades identificadas del equipo técnico / usuario SHIRLEH durante el desarrollo del proyecto. • Coordinar con la gerencia (o sus suplentes) las aprobaciones de los entregables generados durante el desarrollo del proyecto. • Obtener las firmas de los asistentes a las Reuniones de Seguimiento y Control semanal. • Solicitar cambios al proyecto a partir de las solicitudes de cambios generadas por los interesados del proyecto SIGA. • Asistir a las reuniones semanales entre SHIRLEH y OLTEC SAC. • Asistir a las reuniones mensuales entre SHIRLEH y OLTEC SAC.
JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA	Jefe de Proyecto – OLTEC SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y control y cierre del proyecto. • Solicitar cambios al proyecto a partir de las solicitudes de cambios generadas por los interesados del proyecto SIGA. • Desarrollar solicitudes de cambio al proyecto. • Aprobar las solicitudes de cambio al proyecto. • Actualizar el Plan de Gestión del Proyecto. • Desarrollar el Acta de Informe Semanal de estado del proyecto. • Desarrollar el Acta de Informe Mensual de estado del proyecto. • Convocar a las reuniones semanales entre el SHIRLEH y OLTEC SAC. • Convocar a las reuniones mensuales entre el SHIRLH y OLTEC SAC. • Convocar a las reuniones semanales del equipo del proyecto SIGA. • Desarrollar las actas de reuniones del proyecto.

		<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la aprobación formal de los entregables y de las fases de desarrollo del proyecto que son motivos de pago por parte del SHIRLEH y OLTEC SAC. • Tramitar las Facturas de pagos. • Gestionar con SHIRLEH los pagos del proyecto. • Realizar el Aseguramiento de la Calidad de los entregables de la Ingeniería del Proyecto. • Realizar el Control de la Calidad de los entregables de la Ingeniería del Proyecto.
FREDDY POMA	Analista Programador	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir las entrevistas a los usuarios durante las fases de inceptión. • Documentar y especificar los requerimientos de usuario y los casos de uso del sistema. • Desarrollar y actualizar los documentos de visión, modelo de casos de uso y glosario de términos. • Asistir a los usuarios en las pruebas de usuario del sistema. • Desarrollar el Material de Entrenamiento y Guía de Usuario. • Desarrollar la capacitación de usuario del sistema.
ERZELL PACHECO	Programador Junior	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar los programas fuentes y ejecutables de los módulos asignados durante la fase de Construcción. • Desarrollar las pruebas (unitarias, integrales, funcionales) del sistema. • Corregir los errores detectados durante las pruebas del sistema.
SILVANA LAURA	Tester	<ul style="list-style-type: none"> • Documenta los manuales y material de capacitación.
KAREN SOTO	Tester	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya con la documentación de análisis, diseño y pruebas.

c. Matriz de asignación de responsabilidades(RAM)

Tabla 13 - MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

NOMBRE DEL PROYECTO				SIGLAS DEL PROYECTO							
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				SIGA							
ENTREGABLES				ROLES							
				OLTEC SAC				SHIRLEH			
				GP	JP	AS	AP	DOC	EV	SP	JP

ENTREGABLES DE GESTIÓN									
✓ Inicio									
▪ Acta de Constitución del Proyecto		R			P		A	P	
▪ Lanzamiento del Proyecto		R					A	P	
✓ Planificación									
▪ Plan de gestión del Proyecto		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Alcance		R			P	P	A	P	
▪ Cronograma del Proyecto		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Costo		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Calidad		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Riesgo		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Recursos Humanos		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Comunicaciones		R			P	P	A	P	
▪ Plan de gestión de Interesados		R			P	P	A	P	
✓ Ejecución									
▪ Constancia de recepción de entregables		R			P		A	P	
▪ Actas de Reunión		R			P	P	A	P	
▪ Actas de Aprobación de Entregables		R			P		A	P	
✓ Seguimiento y Control									
▪ Informe de calidad		R			P		A	P	
▪ Solicitud de cambios		R			P		A	P	
▪ Informe de Estado Mensual		R			P		A	P	
✓ Cierre									
▪ Entregables del proyecto	A	R			P			P	
▪ Acta de conformidad del cierre del proyecto		R			P		A	P	
▪ Acta de reunión de cierre		R			P		A	P	
ENTREGABLES DE INGENIERÍA									
✓ Inicio									
▪ Especificación de Requerimientos del Software		A	R	P				V	
▪ Glosario de términos		A	R	P		P		V	
✓ Elaboración									
▪ Plan de Pruebas		A		R			V		
▪ Informe de análisis		A		R			V		
▪ Diseño de Prototipo del Sistema		A		R			V		
▪ Informe de modelamiento de diagramas		A		R			V		
▪ Diccionario de Datos		A	R	P			V		
✓ CONSTRUCCIÓN									
▪ Informe de casos de pruebas unitarias			P		R	P			P V
▪ Informe de pruebas			P		R	P			P V
▪ Manual del sistema			P		R	P			P V
▪ Manual de administración y configuración			P		R	P			P V
▪ Manual de usuario			P		R	P			P V
✓ Transición									
▪ Informe de pruebas del cliente	A	R					V		P V
▪ constancia de capacitación	A	R					V		P V
▪ Acta de conformidad de instalación y ejecución en producción	A	R					V		P V

Tabla 14 - LEYENDA MATRIZ DE RESPOSABILIDADES

Abreviatura	Descripción
GP	Gerente de Proyecto
JP	Jefe de Proyecto
AS	Analista de sistemas
AP	Analista Programador
EV	Evaluador
SP	Sponsor
JP	Jefe de Proyecto
UL	Usuario Líder
R	Responsable del entregable
A	Aprueba entregable
P	Participa

F. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones

a. Directorio de Stakeholders

Tabla 15 - DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS

	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	TELÉFONO / E-MAIL
	Hilda Revolledo	SHIRLEH	999641645 hrevolledo@shirleh.com
	Stefany Sarmiento	SHIRLEH	241-2359 ssarmiento@shirleh.com
b. M	LI REVOLLEDO	SHIRLEH	966734745 HLREVOLLEDO@shirleh.com
e	María Palomino	SHIRLEH	241-2359 mpalomino@shirleh.com
d	Orlando Espinoza	DESARROLLO OLTEC S.A.C	4537068 oespinoza@oltec.com
i	José José Olivares Julca	DESARROLLO OLTEC S.A.C	980548012 jolivares@oltec.com
o	Freddy Poma	DESARROLLO OLTEC S.A.C	4537068 fpoma@oltec.com
s	Erzel Pacheco	DESARROLLO OLTEC S.A.C	4537068 epacheco@oltec.com
d	Karen Soto	DESARROLLO OLTEC S.A.C	4537068 ksoto@oltec.com
e	Silvana Laura	DESARROLLO OLTEC S.A.C	4537068 slaura@oltec.com
c			
o			
m			
u			
n			
i			
c			
a			

ción

Para un manejo y control óptimo del proyecto en cada una de sus fases de desarrollo se ha considerado mantener permanentemente informados sobre el estado de los entregables, avances del proyecto, problemas identificados y soluciones propuestas considerando los siguientes medios:

Tabla 16 - COMUNICACIÓN ESCRITA

ACTA DE REUNIÓN SEMANAL O MENSUAL	
Descripción	<p>Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de cada reunión y será entregado por correo electrónico a las personas que participaron en ella para sus comentarios y observaciones, y por medio físicos para su conformidad.</p> <p>Aquí se registrarán los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Objetivo ❖ Agenda ❖ Asistencia ❖ Temas Tratados ❖ Temas Pendientes ❖ Acuerdos Tomados ❖ Firma de los Participantes
Día	En el día de la reunión
Periodicidad	Semanal o Mensual según corresponda a la reunión

INFORME DE ESTADO SEMANAL O MENSUAL	
Descripción	<p>Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de cada reunión que se tenga con el equipo técnico de SHIRLEH enviado por correo electrónico a los interesados del proyecto un día antes de que se realice la reunión de informe de estado.</p> <p>Aquí se registrarán los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado del Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Estado del proyecto – Métricas • Tipo de Gestión del Proyecto • Estado del Cronograma ❖ Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> • Entregables contractuales • Situación actual del proyecto – Avance del periodo • Actividades principales realizadas durante el periodo • Problemas presentados en el periodo • Cambios en el periodo • Riesgos del proyecto en el periodo • Pendientes a la fecha • Próximas actividades
Día	Al cierre de actividades el lunes.
Periodicidad	Semanal según corresponda al informe

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO (SEGUIMIENTO INTERNO PARA OLTEC SAC)	
Descripción	<p>Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de la elaboración del Informe de Estado Semanal y la reunión de estado del Proyecto y publicado.</p> <p>Contendrá un resumen del Informe de Estado Semanal.</p>
Día	Todos los Martes

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO (SEGUIMIENTO INTERNO PARA OLTEC SAC)	
Periodicidad	Semanal

ACTA DE ACEPTACIÓN	
Descripción	Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto OLTEC SAC y tendrá como finalidad que los responsables del proyecto expresen su conformidad con cada uno de los documentos que se vayan entregando. También se firmará un acta de aceptación validando la culminación de todo el proyecto.
Día	Según corresponda
Periodicidad	Según corresponda

SOLICITUD DE CAMBIO	
Descripción	Este documento es responsabilidad del Jefe de Proyecto y tendrá como finalidad registrar una solicitud de un cambio en el alcance inicial del proyecto. Según se tiene definido las Solicitudes de Cambio siguen un flujo aparte del proyecto.
Día	En reuniones de seguimiento o de validación de entregables.
Periodicidad	Según corresponda.

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACION FORMAL DE LA DOCUMENTACION

Para toda documentación escrita (Entregable del Proyecto, Acta de Reunión, Informe de Estado), el procedimiento a seguir para su aceptación formal es el siguiente:

1. Enviar por correo electrónico las últimas versiones de los documentos a entregar al Jefe del Proyecto de SHIRLEH.
2. SHIRLEH deberá dar la conformidad de los documentos enviados por correo electrónico.
3. OLTEC SAC deberá imprimir los documentos conformados por el acta de reunión como también el acta de aprobación del producto.
4. Conseguir el visado de los documentos impresos (tres ejemplares) por parte de la Unidad de Tecnología de la Información y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como también la firma del acta de aprobación del documento.
5. Una vez visados los documentos impresos (tres ejemplares) con el acta de aprobación del producto, se debe entregar al Sponsor SHIRLEH.
6. Archivar el cargo generado.
7. Comunicar por correo electrónico la aceptación total de los documentos (Entregable del Proyecto, Acta de Reunión, Informe de Estado)

8. Enviar las impresiones firmadas de los documentos por Mesa de Partes de SHIRLEH.

Cabe indicar que los plazos y criterios de aceptación de cada uno de los entregables contractuales del proyecto se encuentran definidos en el punto 5.3.2, del presente documento.

Correo Electrónico

El uso del correo electrónico se dará en todas las fases del proyecto y servirá sólo como medio facilitador de la comunicación generada por el proyecto.

Tabla 17 - FORMATO DE CORREO ELECTRÓNICO

INFORMACIÓN, EVENTOS, DOCUMENTOS	ASUNTO	PARA	CON COPIA
Informes de Estado	Nombre del Proyecto: Informe de Estado N° X – dd/mm/yyyy	Jefe de Proyecto del Cliente	Ninguno. El JP del OLTEC SAC es responsable de la distribución del documento.
Acta de Reunión	Nombre del Proyecto: Acta de Reunión N° X – dd/mm/yyyy	Jefe de Proyecto del Cliente	Ninguno. El JP del OLTEC SAC es responsable de la distribución del documento.

Documentación del Proyecto

Toda información generada durante el desarrollo del proyecto será comunicada por el Jefe del Proyecto de OLTEC SAC y enviada al Jefe del Proyecto SHIRLEH.

Ambos interesados tendrán la responsabilidad de generar, en sus organizaciones, los repositorios de los documentos del proyecto.

En el Plan de Gestión de la Configuración se detalla el directorio del proyecto donde se almacena la documentación generada del proyecto, además se detalla el contenido de los subdirectorios y los accesos.

Escalabilidad de las Comunicaciones

Toda comunicación que se genere entre los equipos técnicos de OLTEC SAC o SHIRLEH será de conocimiento del Comité Operativo, confirmado por los Jefes del Proyecto de ambas organizaciones.

En caso se generaran controversias en el Comité Operativo, estas serán tratadas y resueltas por el Comité Ejecutivo, conformado por los Gerentes de Negocio de ambas organizaciones.

En caso no se pueda resolver las controversias en el Comité Ejecutivo, estas serán tratadas de manera legal tal como lo indique el contrato que se celebre entre OLTEC SAC Y SHIRLEH.

G. Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos

a. Fuentes de Riesgos

Tabla 18 - FUENTES DE RIESGOS

DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
Tecnología	T
Cliente	C
Usuario	U
Miembros del Equipo Desarrollo	MED

b. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)

Tabla 19 - MATRIZ DE DESCOMPOSICIÓN DE RIESGOS (RBS)

Nº	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICIÓN	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS (Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en qué momento, que herramientas usaran etc.)			FECHA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO
								PLANIFICADA						
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	CONTINGENCIA (En caso de ser necesario)				
1	T	D	Infección de las PC's por Virus o SpyWares -Antivirus desactualizados. - Inserción de Dispositivos de almacenamiento con infección. - Acceso a sitios Web con alta probabilidad de contener virus	Retrasos	0.75	40	30	Mitigación	Coordinar con el proveedor de antivirus 60 días antes del vencimiento de la licencia		03/09/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
2	T	C	Robo del Código Fuente	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Asegurar los medios de salida de las pc's para evitar el robo de código fuente		03/10/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
3	C	C	Terremoto	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Realizar backups diaria no solo en los equipos sino también en algún dispositivo en la nube		05/11/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
4	C	C	Robo o pérdida del Dinero para el Pago del Equipo	Malestar en los miembros del equipo	0.5	80	40	Mitigación	Coordinar con la gerencia financiera para que dispongan los medios de seguridad o realizar depósitos en ctas bancarias		21/12/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
5	M E D	C	Despido de un integrante del Equipo	Demora	0.5	10	5	Mitigación	Tener a la mano otras propuestas con el perfil de la persona que se va a despedir		04/01/2014	José Olivares (JP)	B	Cerrado

6	U	C	Robo de Data o de Bases de Datos	Demora	0.5	80	40	Mitigación	Crear usuarios con roles específicos de modo que no puedan borrar la BD	16/06/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
7	T	C	Vencimiento de Licencias de los software a Utilizar	Demora en el uso de herramientas	0.5	40	20	Mitigación	Coordinar con el proveedor de antivirus 60 días antes del vencimiento de la licencia	08/07/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
8	T	C	Falta de Insumos para la Impresión	Demora	0.25	10	2.5	Mitigación	Realizar la compra de insumos con una cantidad superior a fin de cubrir las necesidades	10/10/2013	José Olivares (JP)	B	Cerrado
9	C	C	Robo de los Servidores de Prueba	Perdida del proyecto	0.25	80	20	Mitigación	Asegurar la oficina de PMO con cámaras de vigilancia	15/06/2013	José Olivares (JP)	M	Pendiente

c. Categorías , Criterios para priorizar y levantar los riesgos

Tabla 20 - CATEGORÍAS DE RIESGOS

CATEGORIAS	
DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
Desarrollo	D
Cualquiera	C

Criterios para establecer los valores del nivel de probabilidad e impacto

Tabla 21 - NIVELES DE PROBABILIDAD DE RIESGOS

NIVEL DE PROBABILIDAD	VALOR
Baja	0.25
Media	0.50
Alta	0.75

Niveles de Impacto

OLTEC SAC como proveedor del servicio hacia el Proyecto SIGA, puede incurrir en los siguientes niveles de impacto y como consecuencia el incremento de sus costos al no ofrecer una calidad en el desarrollo del software. Por ejemplo al ofrecer un sistema que sea inaceptable para el SHIRLEH, se estaría incrementado nuestro costo en más de un 10% con una priorización del riesgo del proyecto Alto ($80 * 0.75 = 60$).

Tabla 22 - NIVELES DE IMPACTO DE LOS RIESGOS

NIVEL DE IMPACTO	VALORES	ALCANCE	TIEMPO	COSTO	CALIDAD
Baja	10	Apenas perceptible	Atrasos de 8 horas	Incremento del 5% del costo inicial	Apenas perceptible
Media	40	Módulos secundarios y principales afectados	Atrasos mayores a 8 horas y menor a 24 horas	Incremento mayor al 5% y menor al 10%	Sistema con fallas en los módulos secundarios y primarios
Alta	80	Sistema inaceptable para los interesados del Proyecto.	Atrasos de más de 24 horas	Incrementos mayores al 10%	Sistema inaceptable para los interesados del Proyecto.

Criterios para priorizar riesgos del Proyecto

El siguiente cuadro muestra los valores en donde se puede identificar y priorizar los riesgos del proyecto, la cual resulta del cálculo de multiplicar el valor del nivel de probabilidad del impacto (Baja = 0.25, Media = 0.50 y Alta = 0.75) por el valor del nivel de impacto (10, 40, 80). Si analizar el ejemplo descrito en el punto 11.4.2 el valor es 60, considerado como un riesgo con prioridad alta por encontrarse en la zona de color rojo.

Tabla 23 - MATRIZ DE PROBABILIDAD DE IMPACTO DE LOS RIESGOS

PROBABILIDAD	AMENAZAS		
0.25	2.5	10	20
0.50	5	20	40
0.75	7.5	30	60
	10	40	80
	IMPACTO		

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

Rojo: Prioridad Alta

Amarillo: Prioridad Media

Verde: Prioridad Baja

Mecanismos de levantamiento y distribución de la información de riesgos

Tabla 24 - LEVANTAMIENTO DE RIESGOS

ACCION	DESCRIPCION	INVOLUCRADOS
Levantamiento de Información de Riesgos	Se llevara a cabo semanalmente, teniendo como fuentes de Información a los miembros del equipo del proyecto y al personal del cliente. Este levantamiento de riesgos se llevara a cabo en la reuniones de comité ejecutivo, operativo y de Miembros del Equipo del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyecto (Responsable de levantamiento de riesgos) • Miembros del equipo del proyecto (Fuente de Información) • Personal del cliente (Fuente de Información)
Distribución de la Información de Riesgos	Identificados los riesgos del proyecto se deberá comunicar a través del informe de estado los riesgos que se han identificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyecto (Responsable de Distribución de riesgos) • Miembros del equipo del proyecto (Receptores de Información) • Personal del cliente (Receptores de Información)

d. Estrategias para la respuesta de los riesgos

Existen cuatro estrategias de respuesta al riesgo:

a. Transferencia. A veces lo que un riesgo es en una parte del proyecto, no lo es en otra parte, por lo que puede trasladarse a otra parte.

La transferencia del riesgo, consiste en buscar transferir sus consecuencias a un tercero, junto con la responsabilidad de la respuesta al riesgo. Transferir el riesgo es simplemente dar la responsabilidad de su gestión a otro, pero no lo elimina. Lo que se busca es que el tercero pueda tener experiencia particular que le permita ejecutar el trabajo, como por ejemplo si no se tiene personal experto para la ejecución del testeo, entonces es preferible contratar a un proveedor que tenga la experiencia de realizar esa actividad.

b. Mitigación. En la mayoría de los casos, este es el enfoque que se toma para combatir al riesgo. La mitigación busca reducir la probabilidad y/o impacto de un evento de riesgo adverso, a un nivel aceptable.

c. Evasión. La evasión del riesgo consiste en no realizar actividades arriesgadas para proteger los objetivos del proyecto.

Pueden ser ejemplos de evasión el reducir el alcance para evitar actividades de alto riesgo, agregar recursos a tiempo, adoptar una aproximación familiar en vez de una innovativa, o evitar un subcontratista no conocido.

d. Aceptación. Esta técnica indica que el equipo del proyecto ha decidido no cambiar el plan del proyecto para manejar un riesgo o no es capaz de identificar una estrategia de respuesta apropiada. Para una mejor elección se divide en dos categorías:

Aceptación Activa. Puede incluir el desarrollo de un plan de contingencia a ejecutar, por si el riesgo ocurriera.

Aceptación Pasiva. No requiere acción, dejando al equipo del proyecto tratar los riesgos conforme se conviertan en problemas.

Roles y responsabilidades

Tabla 25 - ROLES Y RESPONSABILIDADES DE RIESGOS

ROL EN LA GESTIÓN DE RIESGOS	ROL EN EL PROYECTO		NOMBRES Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
- Fuentes de Información para la Gestión de Riesgos - Receptores de la Información de Riesgos	Comité Ejecutivo, Operativo y Usuarios	Sponsor	Hilda Revolledo	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar riesgos • Tomar decisiones del plan de respuesta a los riesgos con el fin de proteger al proyecto. • Realizar seguimiento de los riesgos
		Gerente de Proyecto	Orlando Espinoza	
		Jefe de Proyecto OLTEC SAC	José Olivares	
		Gerente administrativa de SHIRLEH	Hilda Revolledo	
		Líder Usuario	Li Revolledo	
- Responsable de la Gestión de Riesgos	Jefe de Proyecto		Jose olivares Julca	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar riesgos • Desarrollar plan de respuesta a riesgo • Realizar seguimiento de los riesgos

ROL EN LA GESTIÓN DE RIESGOS	ROL EN EL PROYECTO		NOMBRES Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de Información para la Gestión de Riesgos - Receptores de la Información de Riesgos 	Miembros del Equipo de Desarrollo y Tester	Analistas Programador Programador Junior	Freddy Poma Erzel Pacheco Karen Soto Silvana Laura	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar riesgos • Realizar seguimiento de los riesgos • Ejecutar el plan de respuesta a riesgo

e. Identificación, Seguimiento y Control de los Riesgos

Tabla 26 - IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS

N	RIESGO	PROB	IMP	EXP	ACCIONES SUGERIDAS	RESPONSABLE
1	Modificación o ampliación de requerimientos.	0.75	10	7.5	Comunicar variaciones al alcance del proyecto a fin de tomar acciones correctivas o preventivas.	Equipo técnico
2	Re priorización de actividades por retraso en la entrega y/o aprobación de los entregables.	0.50	10	5.0	Comunicar semanalmente el estado del avance tanto en la elaboración así como en la aprobación de cada entregable.	Equipo técnico
3	Actividades de coordinación con el equipo del Proyecto del SIGA, no realizada de forma adecuada u oportuna.	0.25	10	2.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones.	Equipo técnico
4	Retraso en las actividades de desarrollo, configuración e instalación de los aplicativos.	0.75	10	7.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones Reuniones semanales con el equipo para monitorear el avance en el desarrollo.	Equipo técnico
5	Coordinación no fluida durante el levantamiento de la información debido a que las entidades del estado cuentan con disponibilidad limitada.	0.75	10	7.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones. Generar el compromiso del SIGA y de las entidades involucradas.	Equipo técnico

H. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones

No se adquiere Adquisiciones

I. Interesados del proyecto – Plan de Gestión de los Interesados

a. Interesados del proyecto

Tabla 27 - INTERESADOS DEL PROYECTO

ROLES	NOMBRE	REA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACIÓN
Gerente de Administración	Hilda Revolledo	Administración	SHIRLEH
Jefe Proyecto	Stefany Sarmiento	Sistemas	SHIRLEH
Estilista	LI REVOLLEDO		SHIRLEH
Recepcionista	María Palomino	Administración	SHIRLEH
Gerente	Orlando Espinoza	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C
Jefe del Proyecto	José José Olivares Julca	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C
Analista programador	Freddy Poma	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C
Programador Junior	Erzel Pacheco	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C
Tester	Karen Soto	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C
Tester	Silvana Laura	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.C

b. Equipos de Trabajo

Tabla 28 - EQUIPOS DE TRABAJO

INTERESADO (PERSONAS O GRUPOS)	EXPECTATIVAS EN EL PROYECTO	INFLUENCIA	INTERES	ESTRATEGIA POTENCIAL PARA GANAR SOPORTE O REDUCIR OBSTÁCULOS	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
Gerente de Proyecto: Orlando Espinoza	Que se termine el proyecto exitosamente	ALTA	ALTO	Reuniones quincenales para informar el avance del proyecto y resolver problemas encontrados	-
Jefe de proyecto: José Olivares	Que se termine el proyecto exitosamente	ALTA	ALTO	Solicitar la documentación en el tiempo	-
Analista Programador: Freddy Poma	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad	ALTA	ALTO	adecuado, administrar la información, informar	-
Programador Senior: Erzel Pacheco	Que el proyecto utilice los estándares	BAJA	BAJA	continuamente sobre el estado del proyecto interna y externamente	-
Tester Karen Soto Silvana Laura	Desarrollar los diversos informes, actas, manuales y entregables del Sistema	ALTA	ALTA	Mantener la consistencia en la apariencia y estructura de los documentos, facilitando su almacenamiento, recuperación e intercambio, no cambiando el almacenamiento de documentos	-

c. Reuniones del proyecto

- Reunión de Comité Ejecutivo: Mensual
- Reunión de Comité Operativo: Semanal
- Reunión Equipo el Proyecto SIGA: Semanal

Tabla 29 - REUNIONES DEL PROYECTO

REUNIÓN COMITÉ EJECUTIVO SHIRLEH – OLTEC SAC	
Líder	Orlando Espinoza
Integrantes	❖ Orlando Espinoza ❖ Hilda Revolledo
Día	Primer día hábil de cada mes
Horario	2:00 pm – 3:00 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Mensual
REUNIÓN SHIRLEH – OLTEC SAC (COMITÉ OPERATIVO)	
Líder	José Olivares Julca
Integrantes	❖ José Olivares Julca ❖ Stefany Sarmiento ❖ María Palomino ❖ Li Revolledo
Día	Todos los Lunes
Horario	4:00 pm – 5:30 pm
Duración	1 hora y media
Periodicidad	Semanal
REUNIÓN EQUIPO DEL PROYECTO SIGA	
Líder	José Olivares Julca
Integrantes	❖ Freddy Poma ❖ Erzel Pacheco ❖ Silvana Laura ❖ Karen Soto
Día	Todos los Jueves
Horario	5:00 pm – 6:00 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Semanal

3.2. Ingeniería del Proyecto

3.2.1. Concepción

A. Especificación de Requerimientos de Software Requerimientos Funcionales

Tabla 30 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Código	Nombre	Descripción
REQ-0001	Buscar Cliente	Realizar consulta de Cliente
REQ-0002	Buscar Colaborador	Realizar consulta del empleado
REQ-0003	Buscar Producto	Realizar consulta del producto
REQ-0004	Buscar Servicio	Realizar consulta del Servicio
REQ-0005	Busca Proveedor	Realiza consulta al proveedor
REQ-0006	Registrar Ficha del Cliente	Registro de la información del cliente
REQ-0007	Reporte Diario del Colaborador	Reporte operativo
REQ-0008	Reporte de Resumen	Reporte operativo
REQ-0009	Reporte de stock y movimiento	Reporte donde se visualiza el movimiento de cada producto y el stock que hay en cada almacén
REQ-0010	Registro de Adelanto al colaborador	Registro de Adelantos al Colaborador o gastos administrativos
REQ-0011	Reporte de Adelantos y gastos administrativos	Reporte operativo
REQ-0012	Reporte de Cumpleaños	Reporte de gestión
REQ-0013	Reporte de Pago al colaborador	Reporte de pago de los servicios a los colaboradores
REQ-0014	Reporte del Registro y Aprobación de Pedido	Reporte operativo
REQ-0015	Registro del cliente	Registro de los clientes nuevos
REQ-0016	Registro del proveedor	Registro de los colaboradores nuevos
REQ-0017	Registro del Colaborador	Registro de movimiento de un almacén al local
REQ-0018	Registro de movimiento del producto	Registro de la compra del producto
REQ-0019	Registro de servicios	Registro de nuevos servicios
REQ-0020	Registro de Productos	Registro de nuevos productos
REQ-0021	Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos	Reporte de gestión

REQ-0022	Restaurar Fecha	Restaura la fecha para el registro de fichas del clientes o servicios no registrados
REQ-0023	Creación de usuario	Registro de usuarios para el acceso del sistema
REQ-0024	Cambio de permisos	permisos de acuerdo al nivel de puesto de trabajo
REQ-0025	Registro Pago en Dólares	Se registra el pago en dólares para la generación del resumen diario
REQ-0026	Registro Pago del Cliente	Se registra el pago del cliente con deuda de algún servicio o producto
REQ-0027	Registro de Pedido	Registro de pedido que se va a solicitar al proveedor
REQ-0028	Aprobación de Pedido	Registro de la aprobación del pedido y la verificación que todo está correcto
REQ-0029	Registro de Salida del Producto	Registro la salida del producto
REQ-0030	Control de Vaucher	Se llevara un control de Vaucher

Tabla 31- PROCESO DEL NEGOCIO - CONFIGURACIÓN BASE

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0006	Se va a registrar el servicio o venta del producto del cliente a la vez se podrá grabar el colaborador quien realizo el servicio o venta así mismo se podrá anular el registro.	Ventana de registro de Ficha del cliente.
		CONSIDERACIONES :
		La selección de los productos, servicios y colaborador es responsable del usuario.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
		No se ha identificado.
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0010	Se va a registrar al colaborador que pida adelanto durante el mes, asimismo se podrá registrar los gastos administrativos de cada local.	Registro de adelantos y gastos administrativo
		CONSIDERACIONES :
		No se tiene ninguna consideración.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0027	Se va a seleccionar al proveedor, ingresar unas observaciones sobre el proveedor, se ingresara en el detalle la lista de productos a solicitar.	Ventana de registro de pedido
		CONSIDERACIONES :
		No se tiene ninguna consideración.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0028	Se busca la orden del pedido, se ingresa el número de boleta o factura, se debe seleccionar a que almacén va dirigido el pedido, se puede anular el registro del pedido y finalmente aprobar el pedido para que pase a almacén.	Ventana de Aprobación del Pedido
		CONSIDERACIONES :
		La aprobación de los productos solicitado es responsable del usuario.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0029	Permite la salida del producto del local donde se está realizando la operación de la venta, ver el stock actual del producto del local en donde se está realizando la operación.	Ventana de salida del producto
		CONSIDERACIONES :
		La selección del producto será responsabilidad del usuario.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0018	Permite el movimiento de producto del	Ventana de movimiento del producto

	almacén a diferentes locales de la empresa, ver el stock actual del producto en almacén.	CONSIDERACIONES :
		La selección del producto será responsabilidad del usuario.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO	
	No se ha identificado.	

Tabla 32 - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

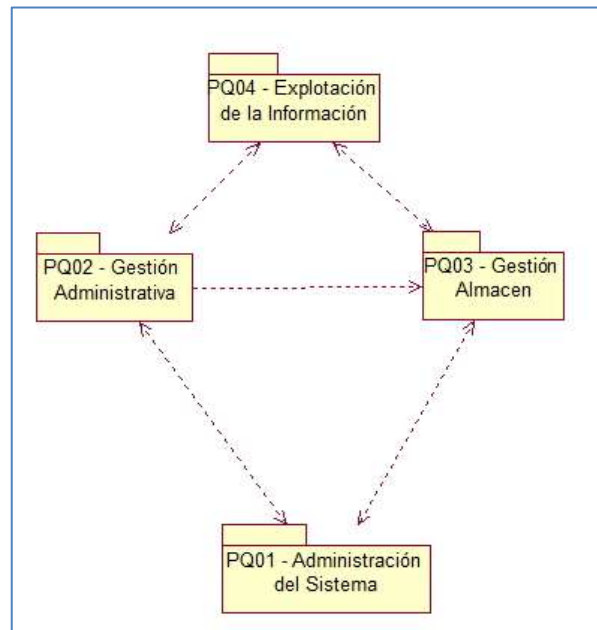
REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0001	Los estándares de programación será considerado por OLTEC SAC
RNF-0002	Los estándares de diseño será considerado por OLTEC SAC basado en el diseño del cliente
RNF-0003	Los reportes se exportan a formato Excel no habiendo pre visualización
RNF-0005	En los pantallas de datos se distingan los datos obligatorios de los opcionales
RNF-0006	EL tiempo de proceso de los algoritmos no debe ser alto (aprox. debe reflejarse en menos de un minuto)
RNF-0007	En las pantallas de interacción del Técnico, el aspecto transaccional debe ser rápido
RNF-0008	La construcción se realizará en ambiente de desarrollo de tratamiento de belleza SHIRLEH(acceso a los servidores)
RNF-0009	Se debe contar con servidor y base de datos en Desarrollo.
RNF-0010	El software será desarrollado para resolución 1024x768

B. Casos de Uso del sistema

Los casos de uso describen qué es lo que el sistema debe hacer desde el punto de vista del usuario. Es decir, muestra el uso del sistema y cómo este interactúa con el usuario. Los diagramas de casos de uso nos ayudan a ver de forma gráfica la forma en que el sistema se comportará.

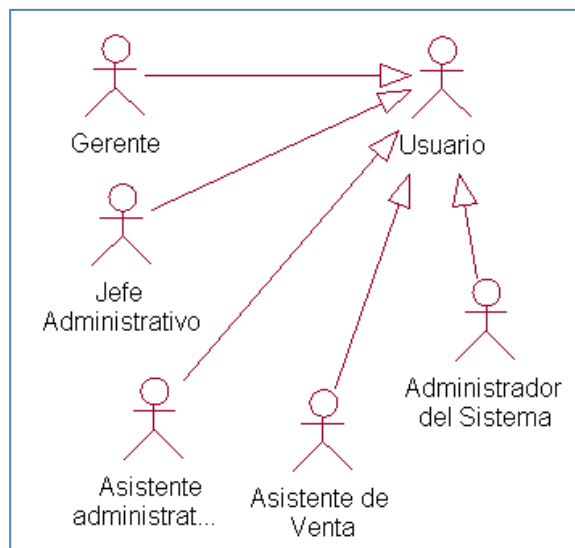
1. Paquete de caso de uso

Gráfico 14 - PAQUETE DE CASO DE USO



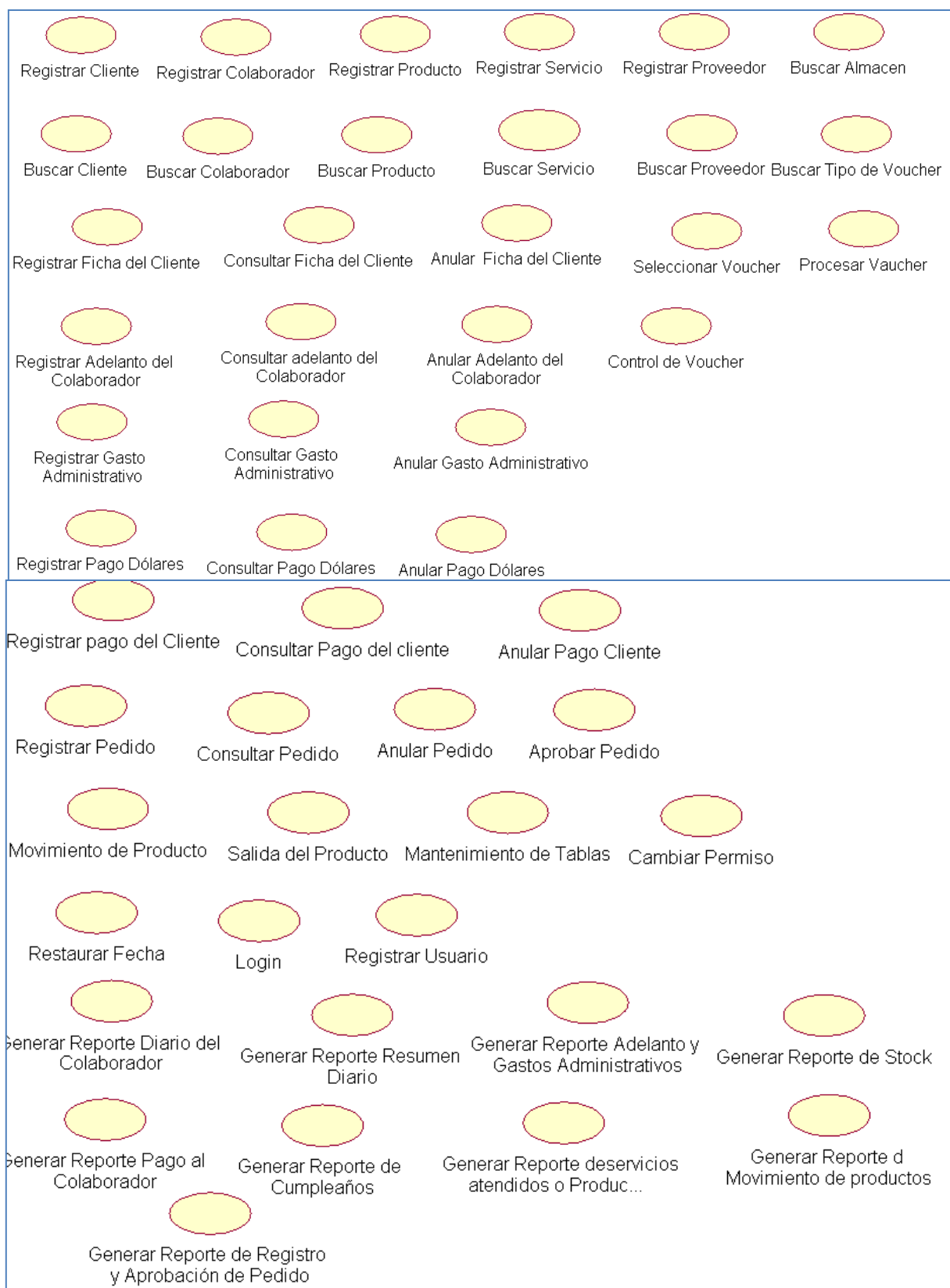
2. Actores

Gráfico 15 - ACTORES DE CASO DE USO



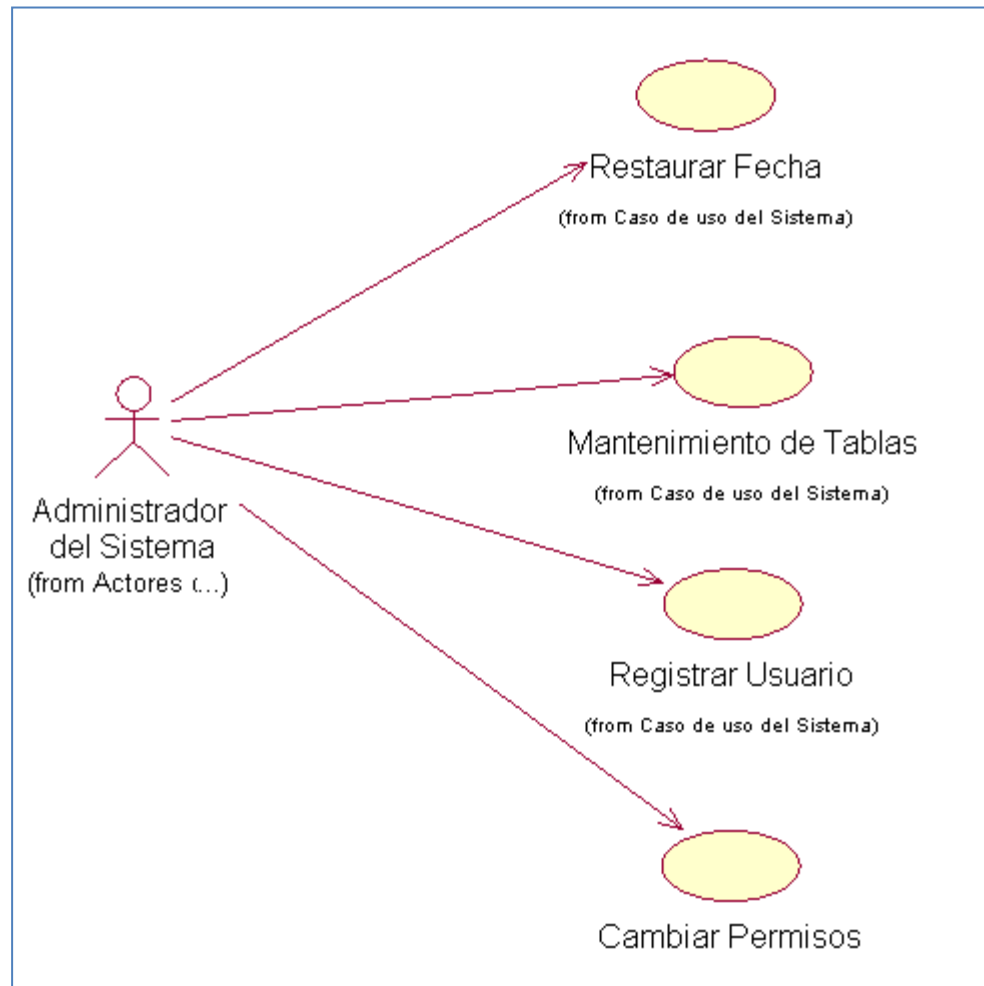
3. Casos de Uso

Gráfico 16 - CASOS DE USO



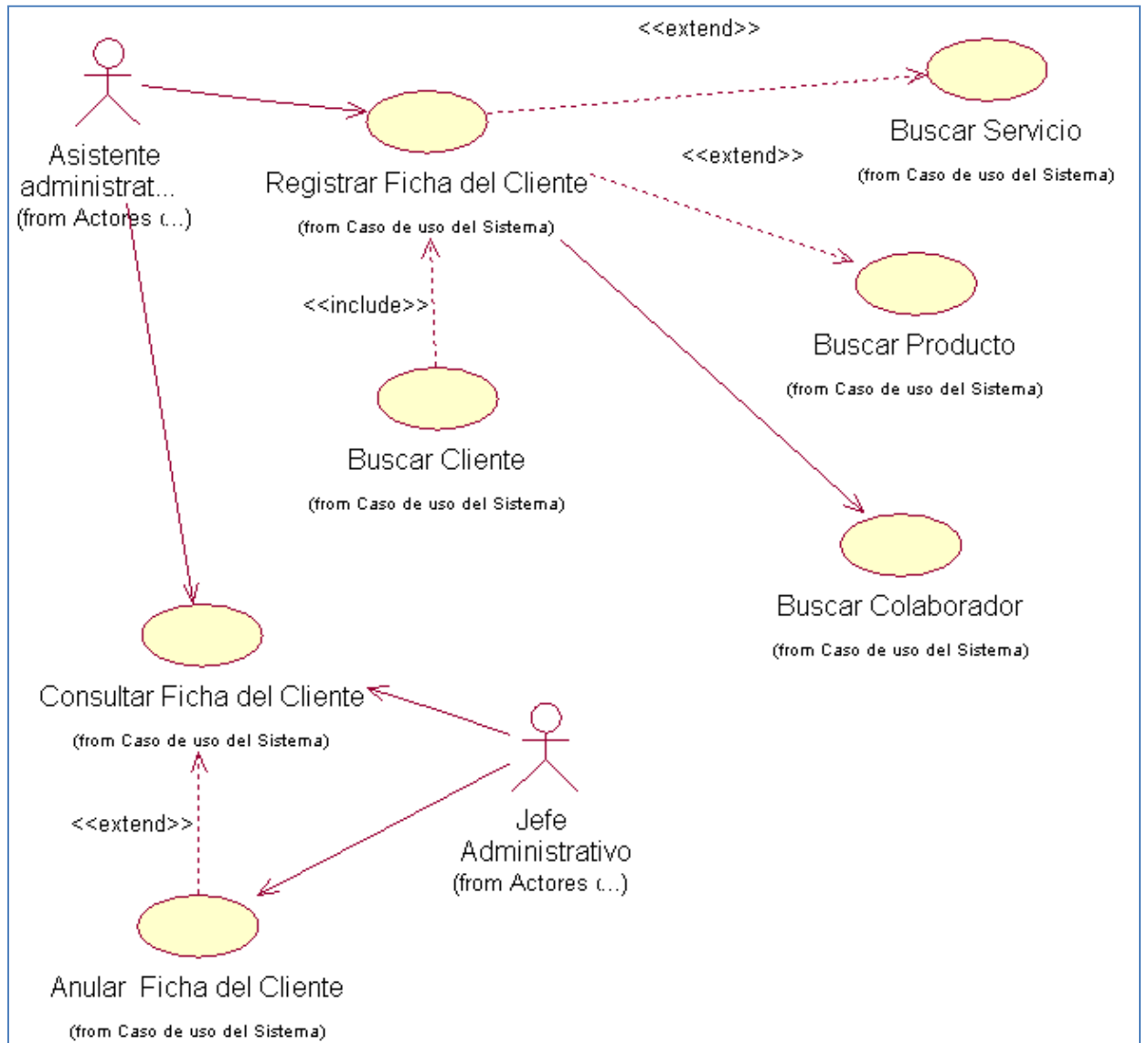
- PQ01 – ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Gráfico 17 - DIAGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA



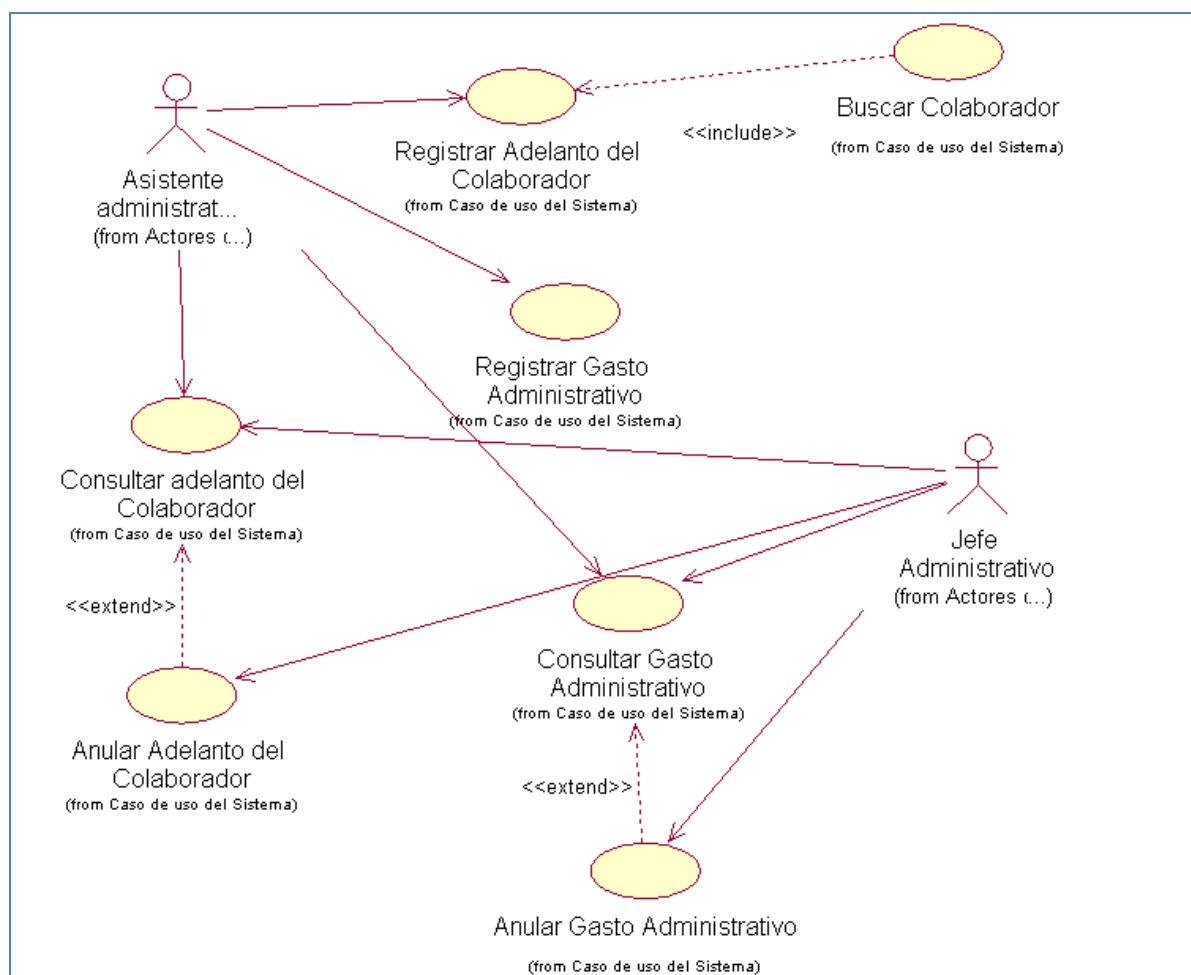
- **PQ02 – GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
 - Diagrama de Registro de Ficha de Cliente

Gráfico 18 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE FICHA DE CLIENTE



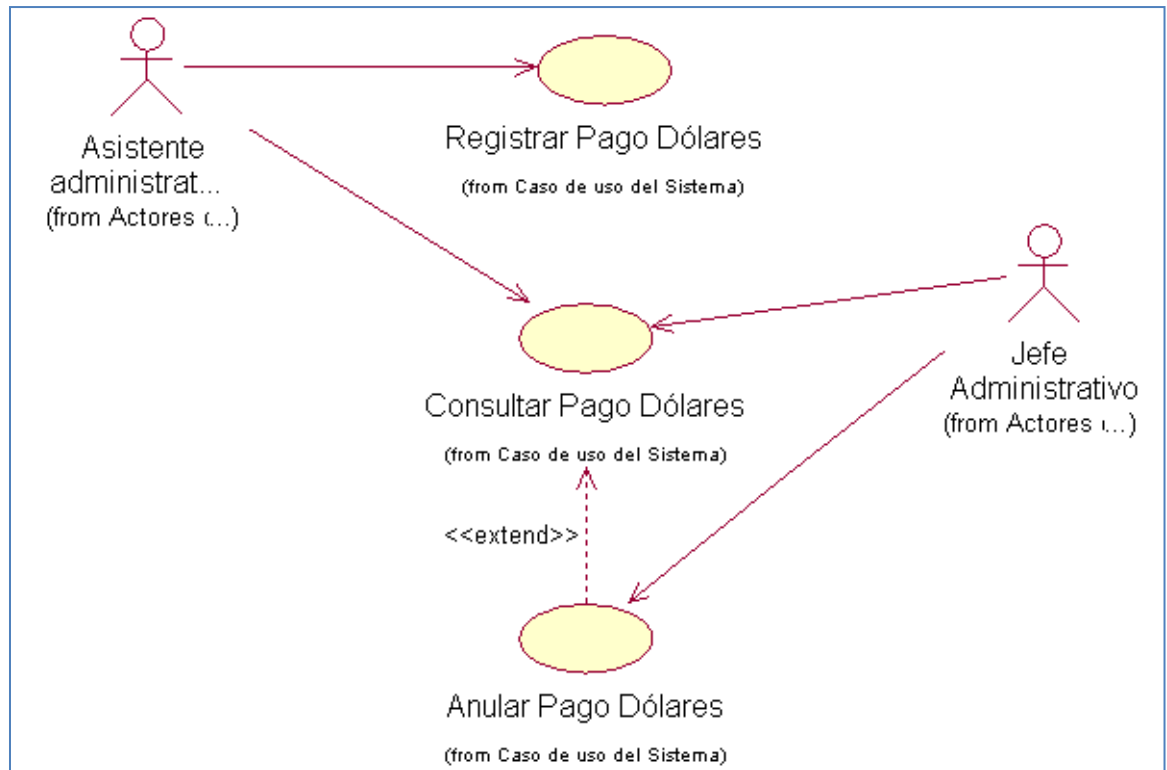
- Diagrama de Registro de Adelanto y Gasto Administrativo

Gráfico 19 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE ADELANTO Y GASTO ADMINISTRATIVO



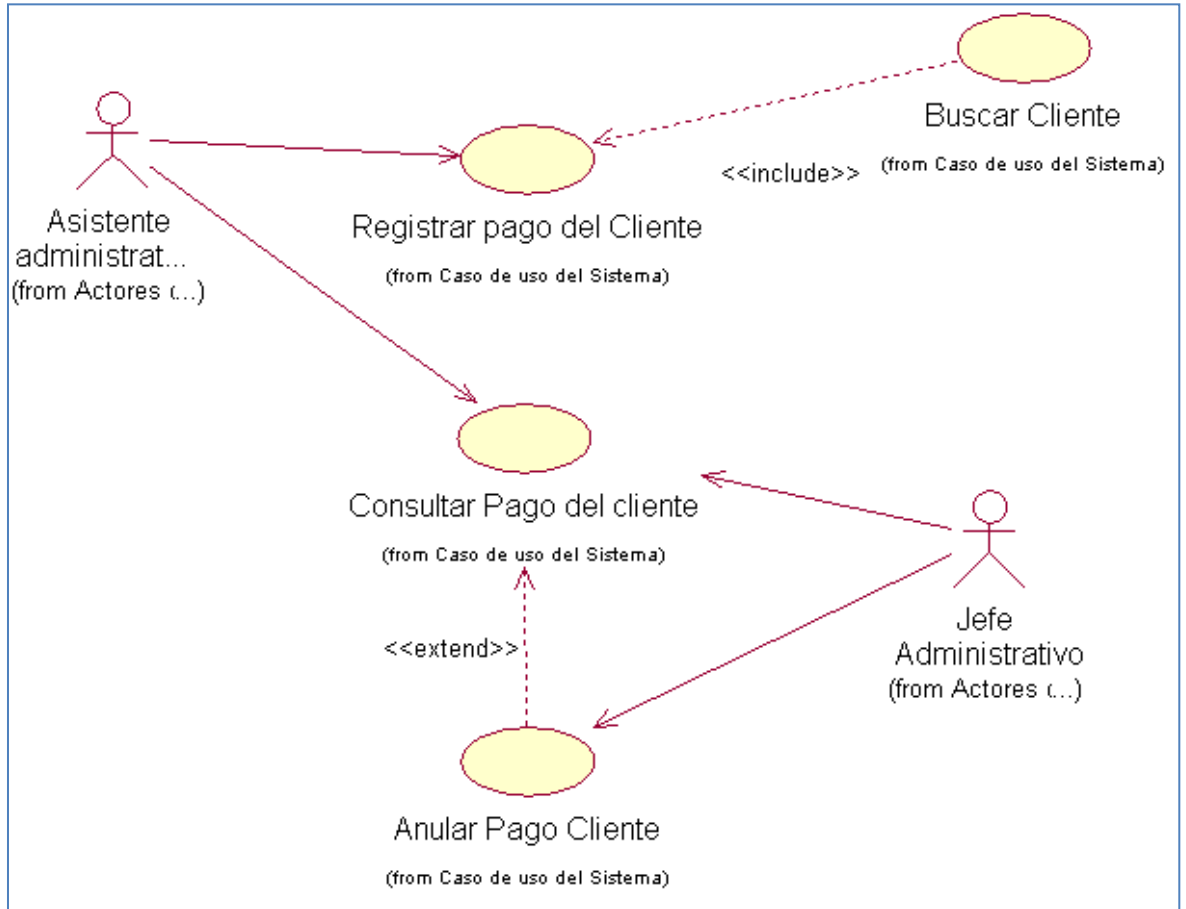
- Diagrama de Registro Pago en Dólares

Gráfico 20 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PAGO EN DÓLARES



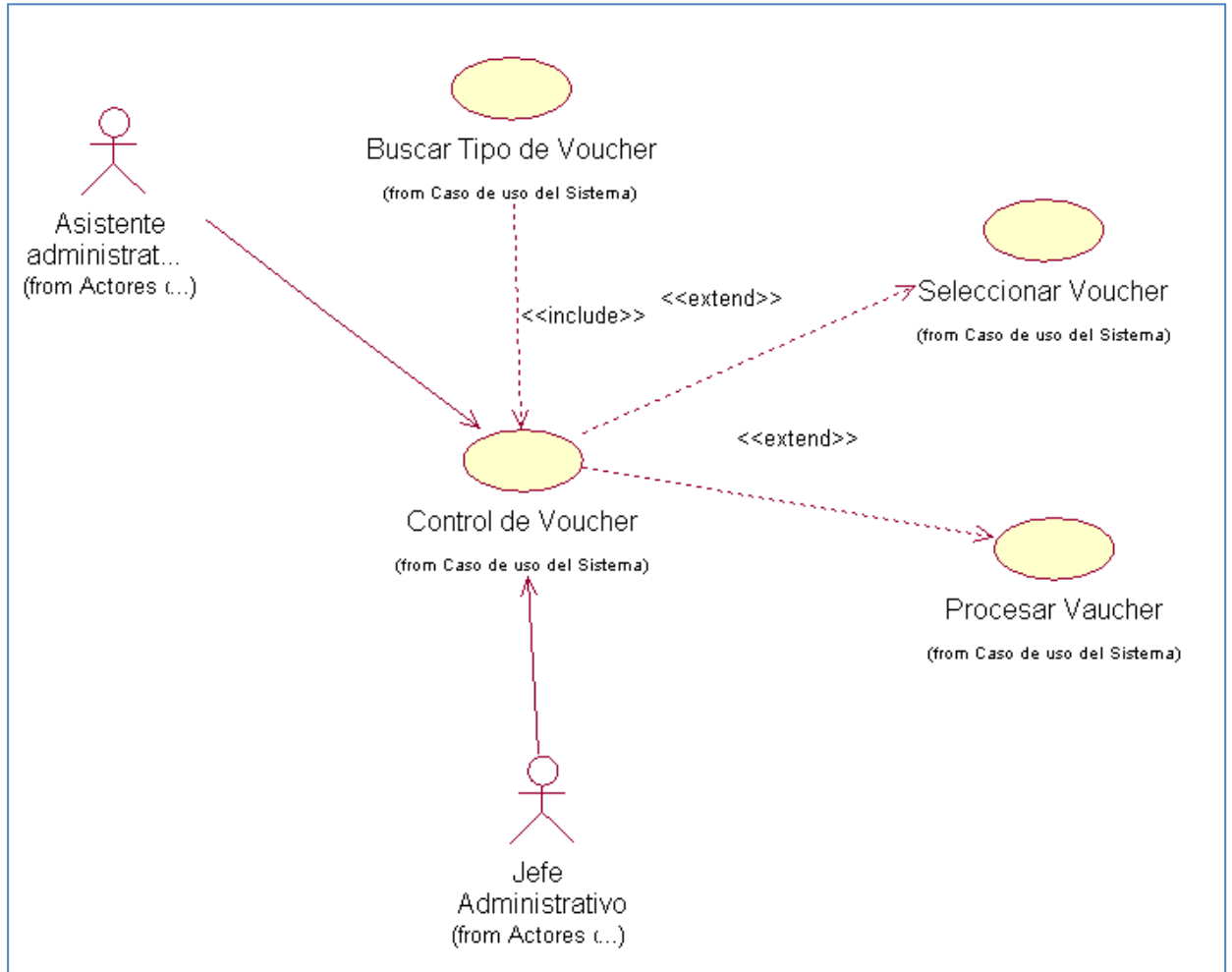
- Diagrama de Registro de Pago cliente

Gráfico 21 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PAGO CLIENTE



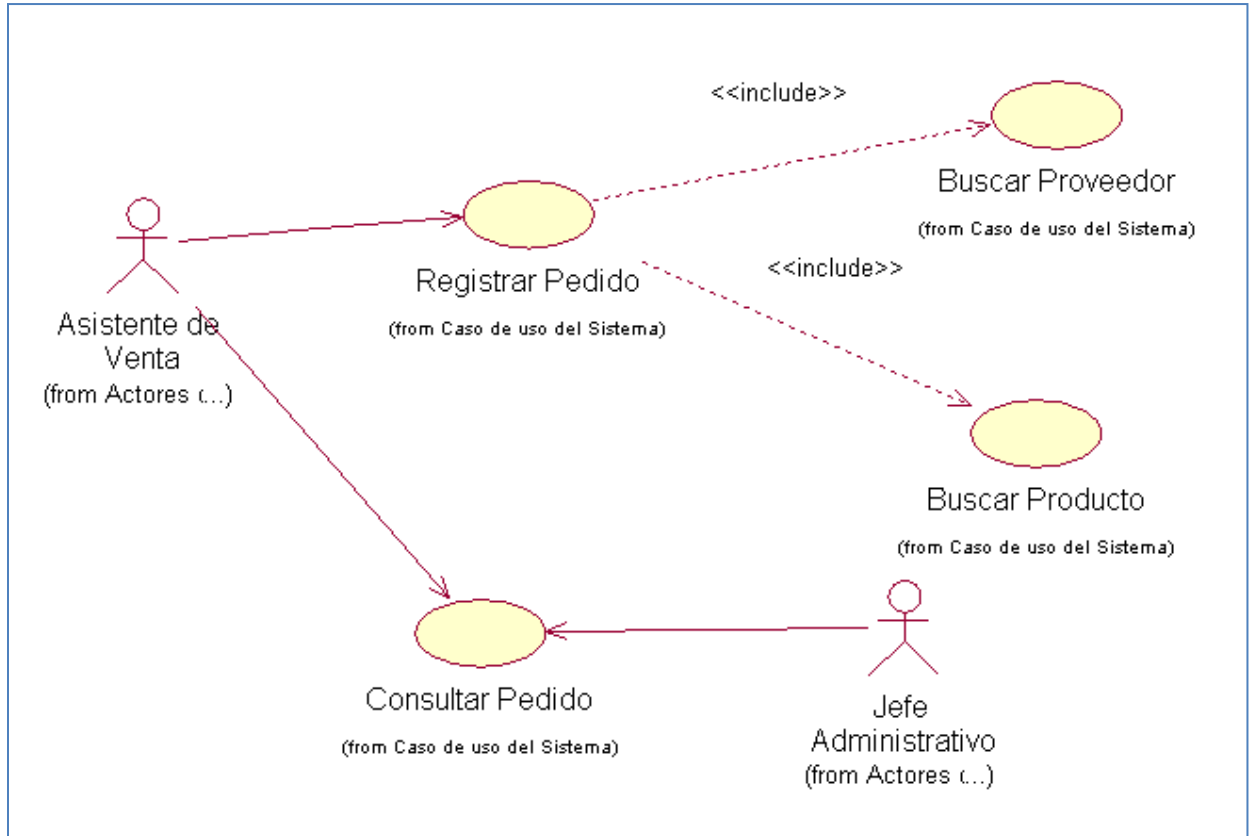
- Diagrama de Control de Voucher

Gráfico 22 - DIAGRAMA DE CONTROL DE VOUCHER



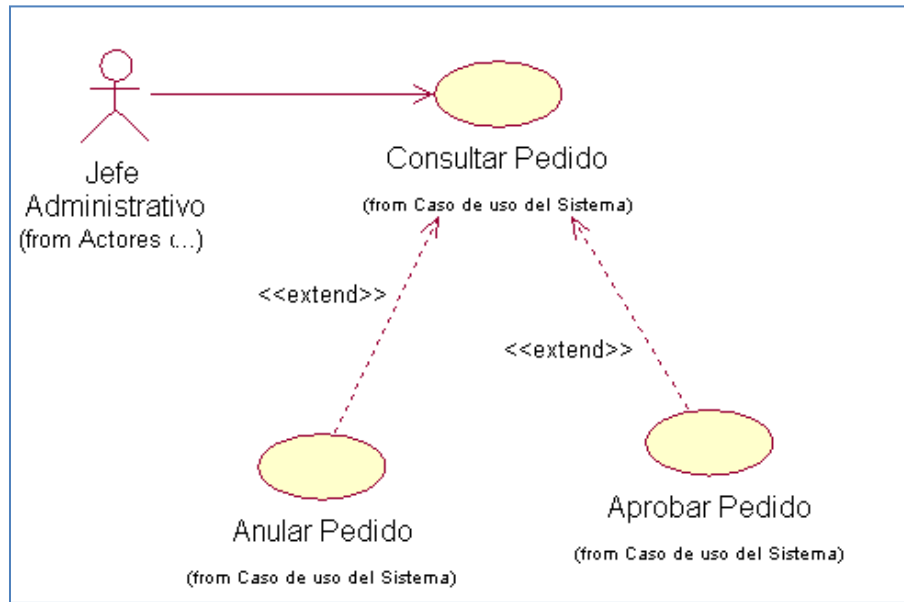
- **PQ03 – GESTIÓN DE ALMACEN**
 - Diagrama de Registro de Pedido

Gráfico 23 - DIAGRAMA DE REGISTRO DE PEDIDO



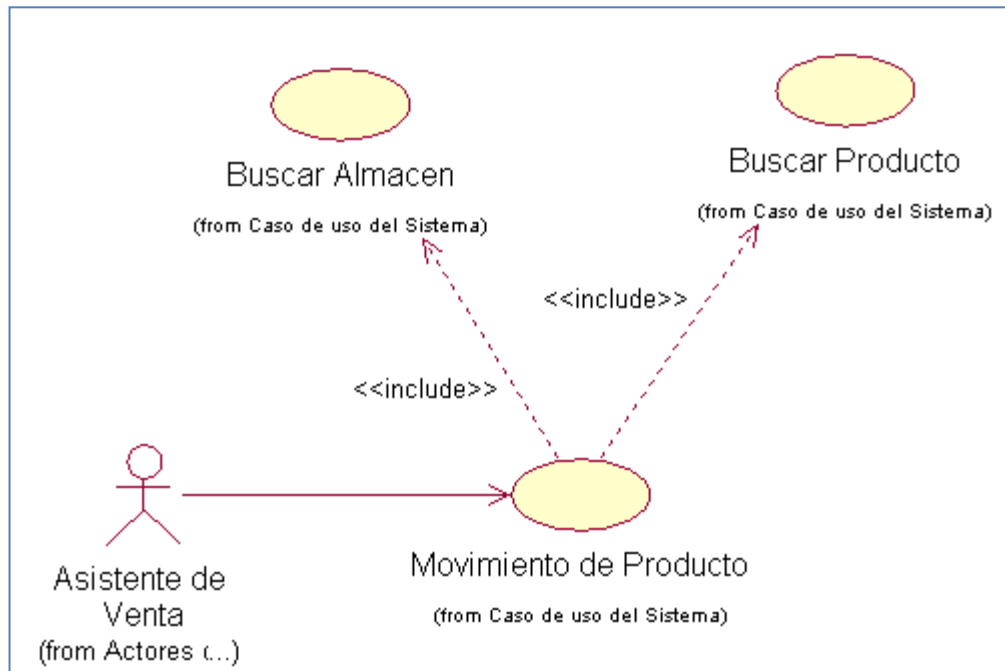
- Diagrama de Aprobación de Pedido

Gráfico 24 - DIAGRAMA DE APROBACIÓN DE PEDIDO



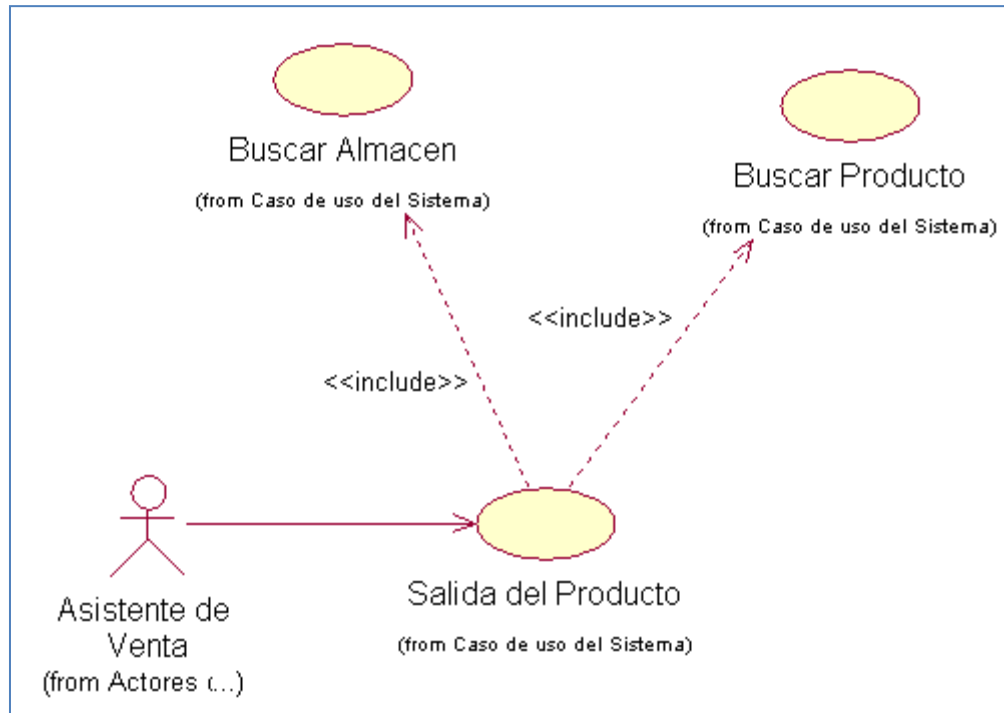
- Diagrama de Movimiento de Producto

Gráfico 25 - DIAGRAMA DE MOVIMIENTO DE PRODUCTO



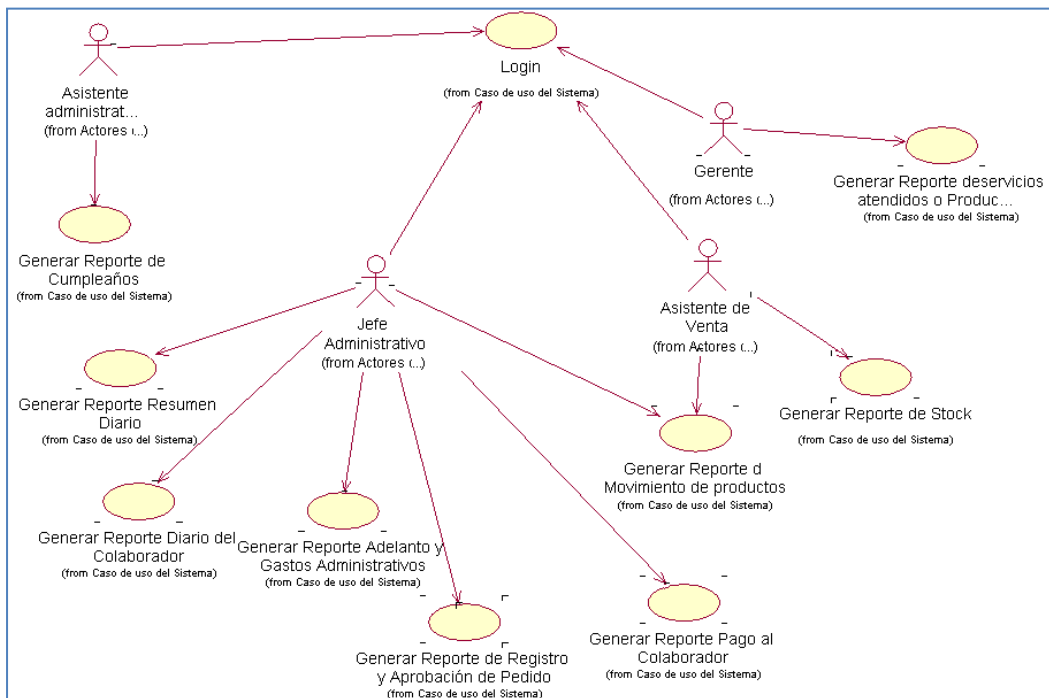
- Diagrama de Salida del Producto

Gráfico 26 - DIAGRAMA DE SALIDA DEL PRODUCTO



PQ04 – Explotación de la Información

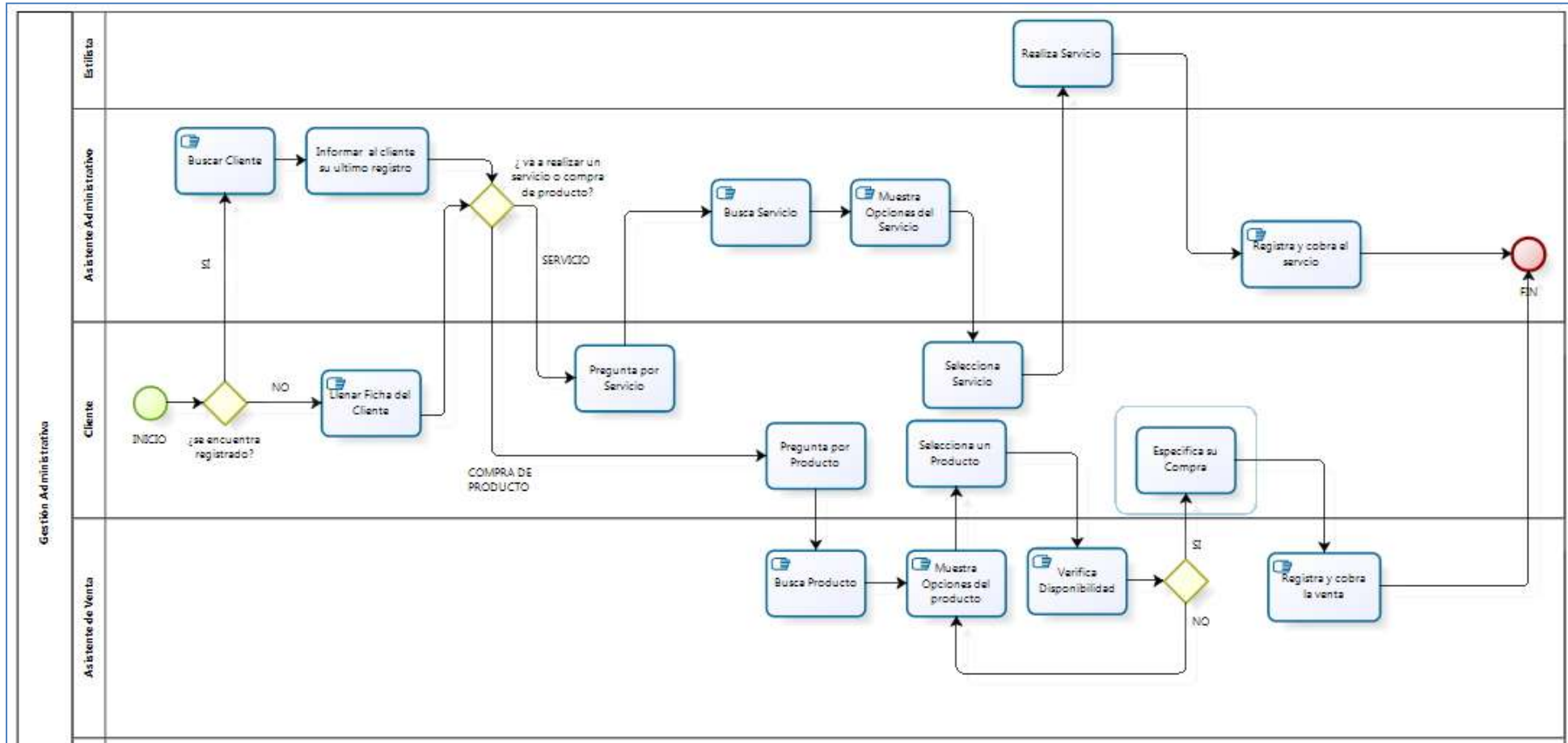
Gráfico 27 - DIAGRAMA DE EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN



3.2.2. Diagrama de Procesos

A. AS IS

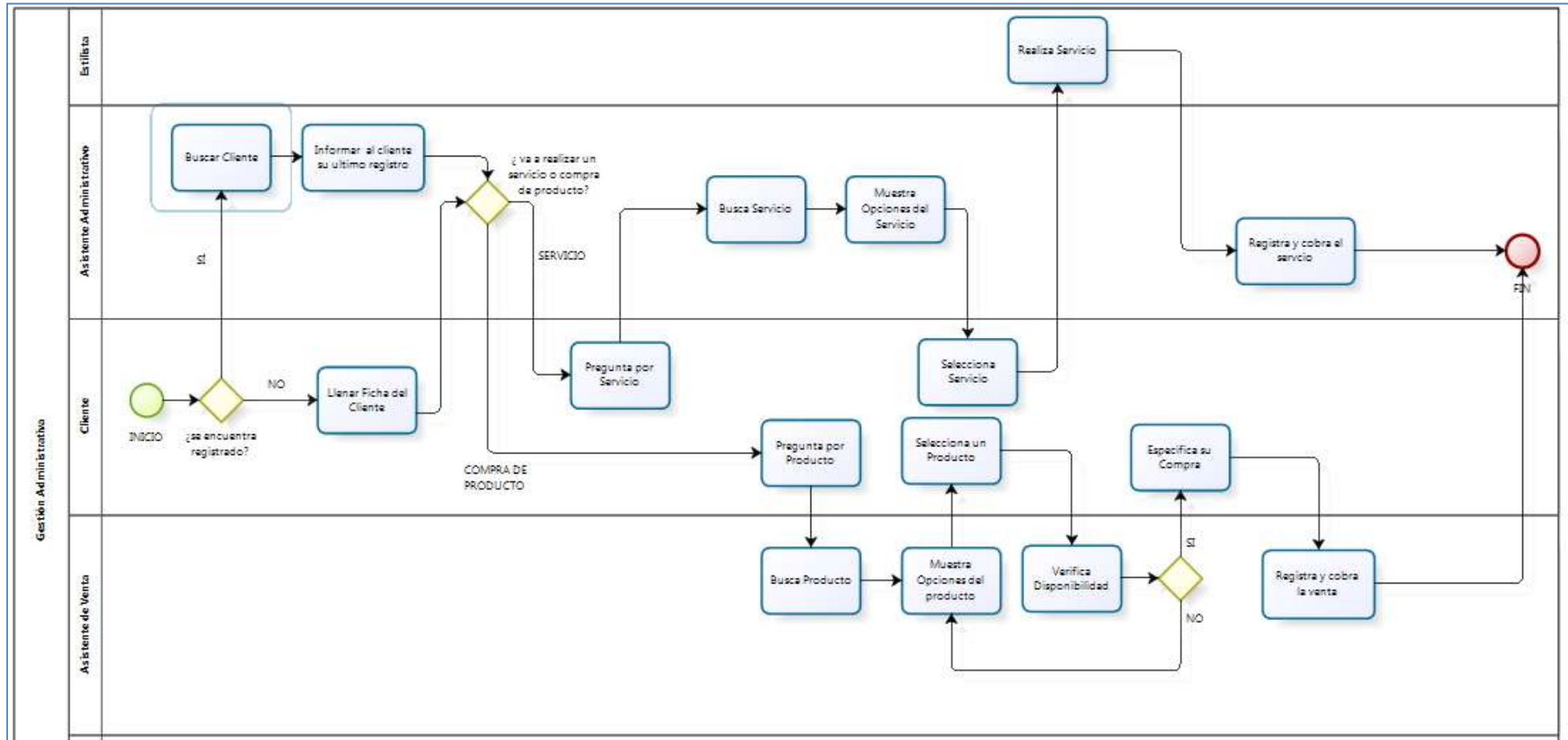
Gráfico 28 - DIAGRAMA DE PROCESOS - AS IS



Total en segundos	1200
Total en minutos	20

TO BE

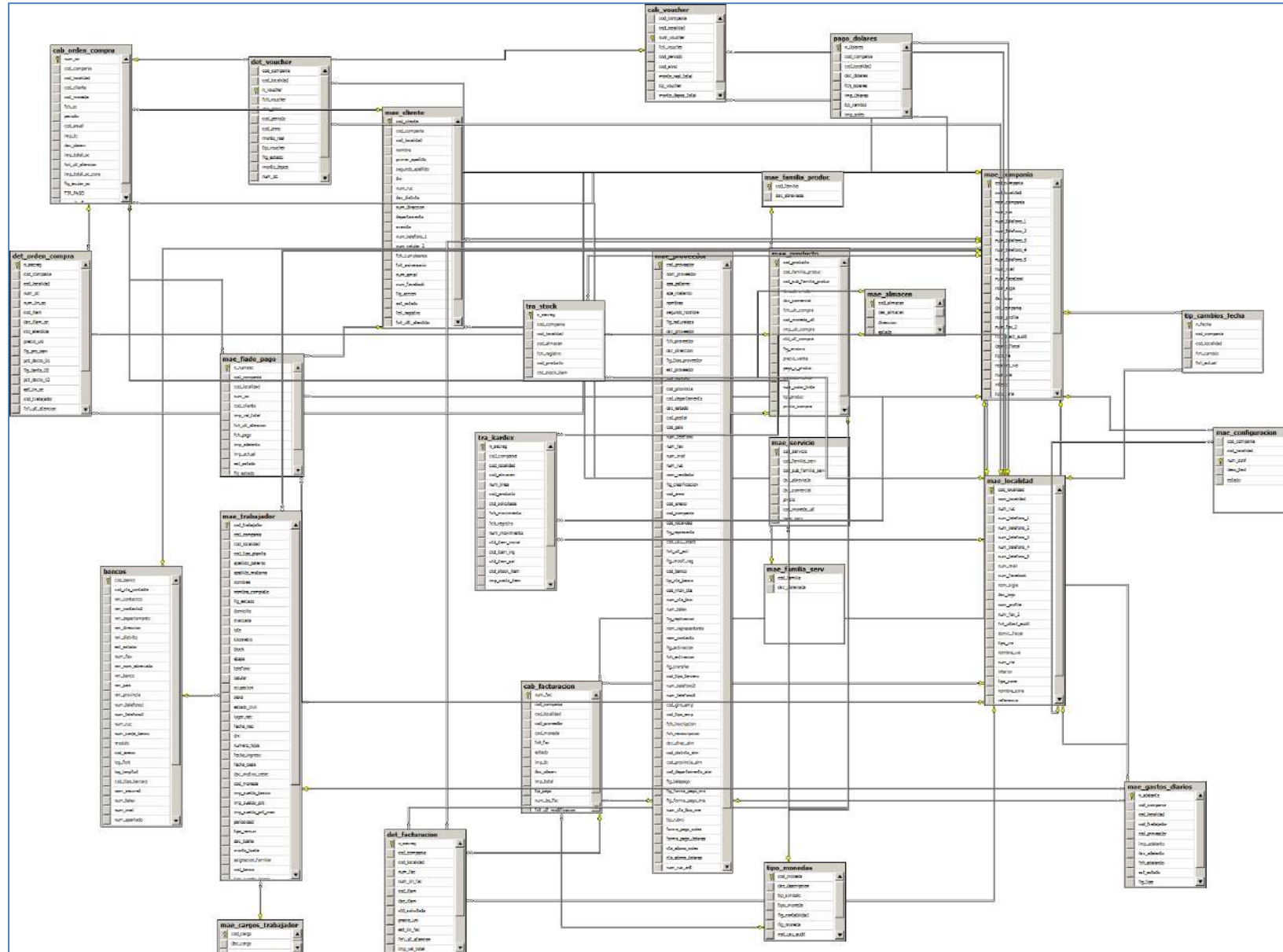
Gráfico 29 - DIAGRAMA DE PROCESOS - TO BE



Total en segundos	16
Total en minutos	0.267

3.2.3. Modelo de Base de Datos

Gráfico 30 - MODELO DE DATOS



3.2.4. Elaboración

A. Diseño del Sistema

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Registro de Ficha del cliente

N°	Num oc	Fecha	Descripción	Total
1	1968	06/06/2013	Corte/C - Mech/C	70.00
2	1959	06/06/2013	Tinte/M - Corte/D - Man	155.00
3	2091	22/07/2013	DEP/BOZO/CEJA - Corte/D - P/C/L - TINTE VINCHA	125.00
4	3853	04/09/2013	TINTE INDA - Corte/D - DEP/BOZO/CEJA	190.00
5	3916	07/09/2013	P/C/L	25.00
6	4805	16/10/2013	R/nea - Corte/D	130.00
7	5563	21/11/2013	T/L/C - Corte/D - PL/C - Dep Boz/Cej	210.00
8	5961	07/12/2013	Man - PL/L	50.00
9	6153	14/12/2013	PL/L - Man - Ped	85.00
10	6639	05/01/2014	Corte/D - Mech/C	140.00
				1,180.00

Breve Descripción:

Permite realizar el registro del cliente, actualizar, anular la información del cliente en su ficha, así como registrar la información del colaborador con quien se lleva a cabo el servicio o la venta del producto.

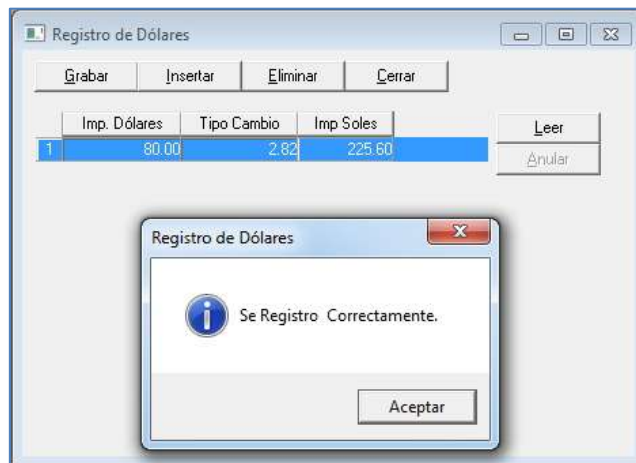
- Registro de Adelanto al Colaborador y Gastos Administrativo

Tipo de gasto	Código	Nombre	Descripción	Importe
Adelanto a Empleado	0000	RENATO SARMIENTO REVOLLEDO	Adelanto de quincena	150.00
Gastos Administrativos			Comisaría de Sala	18.00
				168.00

Breve Descripción:

Permite realizar el registro de adelantos al colaborador y gastos administrativos de la empresa, anular la información registrada.

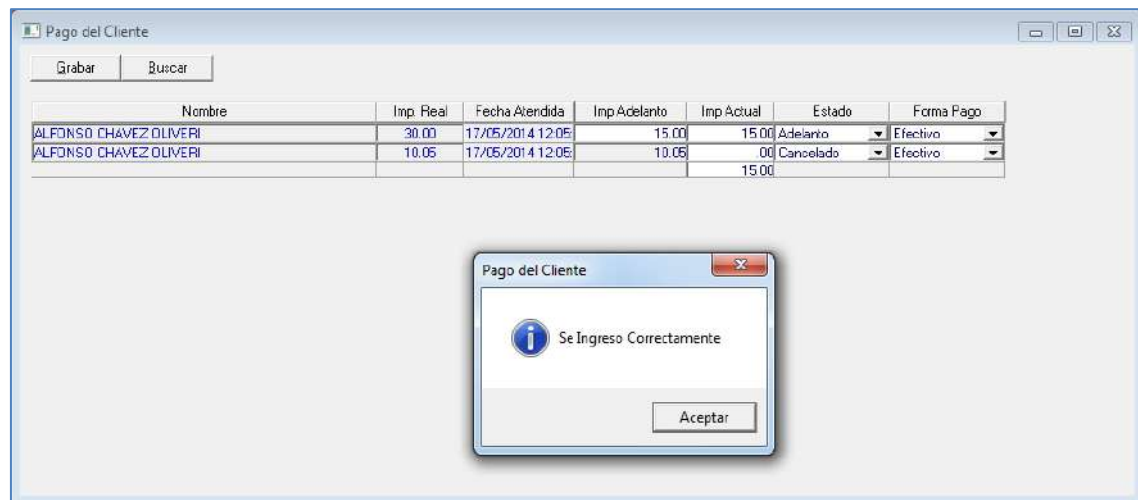
- **Registro Pago en Dólares**



Breve Descripción:

Permite realizar el registro de pago en Dólares, anular la información registrada.

- **Registro Pago del Cliente**



Breve Descripción:

Permite realizar el registro adelantos, o pago total de la deuda del cliente con diferente formas de pago.

- **Control de Voucher**

Control de Voucher

Compañía: 100 Localidad: 010

Fecha Inicio: 00/00/0000 Fecha Fin: 00/00/0000

Tipo de Voucher: V. Visa

Voucher Pendientes | Voucher Cancelados | Detalle de Voucher Cancelado

Estado	N°	Fecha	Monto	Tipo Voucher
✓	4253	26/12/2013 13:03:14.25	55.00	V. Visa
✓	4253	26/12/2013 20:14:46	55.00	V. Visa
✓	4279	26/12/2013 20:12:32	25.00	V. Visa
✓	4271	26/12/2013 20:13:06	40.00	V. Visa
✓	4272	26/12/2013 20:13:25	30.00	V. Visa
✓	4273	26/12/2013 12:51:08	15.00	V. Visa
✓	4274	26/12/2013 13:05:20	35.00	V. Visa
✓	4275	26/12/2013 13:06:20	40.00	V. Visa
✓	4276	26/12/2013 13:06:20	45.00	V. Visa
✓	4277	26/12/2013 13:06:20	50.00	V. Visa
✓	4278	26/12/2013 13:06:20	55.00	V. Visa
✓	4279	26/12/2013 13:06:20	30.00	V. Visa
✓	4280	26/12/2013 13:06:20	25.00	V. Visa
✓	4282	26/12/2013 15:04:35	200.00	V. Visa
✓	4283	26/12/2013 15:04:36	35.00	V. Visa
✓	4284	26/12/2013 15:04:36	15.00	V. Visa
✓	4285	26/12/2013 15:04:36	150.00	V. Visa
✓	4286	26/12/2013 15:04:36	50.00	V. Visa
✓	4282	26/12/2013 17:23:58	35.00	V. Visa
✓	4283	26/12/2013 17:28:30	30.00	V. Visa
✓	4284	26/12/2013 17:28:30	20.00	V. Visa
✓	4285	26/12/2013 18:11:11	80.00	V. Visa
✓	4286	26/12/2013 18:13:11	80.00	V. Visa
✓	4287	26/12/2013 19:14:06	50.00	V. Visa
✓	4288	26/12/2013 19:14:06	40.00	V. Visa
✓	4289	26/12/2013 20:22:50	50.00	V. Visa
✓	4290	26/12/2013 20:22:50	50.00	V. Visa
✓	4301	26/12/2013 20:59:22	50.00	V. Visa
✓	4302	26/12/2013 21:20:20	80.00	V. Visa

Suma de Voucher: 1,180.00

Monto depositado: 1,058.00

Decesar

Control de Voucher

Se Canceló los Voucher

Aceptar

Control de Voucher

Compañía: 100 Localidad: 010

Fecha Inicio: 00/00/0000 Fecha Fin: 00/00/0000

Tipo de Voucher: V. Visa

Voucher Pendientes | Voucher Cancelados | Detalle de Voucher Cancelado

N°	Fecha	Monto Fxcl Total	Tipo Voucher	Monto Desc Total
4	17/09/2013 13:48:30:480	1,085,000	V. Visa	1,000,000
20	11/02/2014 16:12:32:473	430,000	V. Visa	402,863
21	11/02/2014 15:14:44:608	1,595,000	V. Visa	1,033,350
22	11/02/2014 15:16:15:633	1,080,000	V. Visa	1,022,900
23	11/02/2014 15:17:50:646	510,000	V. Visa	491,750
24	11/02/2014 15:18:36:440	370,000	V. Visa	354,600
25	11/02/2014 15:20:59:333	935,000	V. Visa	902,720
26	11/02/2014 15:21:20:613	345,000	V. Visa	332,330
27	11/02/2014 15:23:44:453	125,000	V. Visa	120,770
28	11/02/2014 15:24:15:256	90,000	V. Visa	86,660
29	11/02/2014 15:25:51:203	715,000	V. Visa	683,630
30	11/02/2014 15:28:06:176	540,000	V. Visa	520,860
31	11/02/2014 15:28:07:136	485,000	V. Visa	476,880
32	11/02/2014 15:30:43:666	660,000	V. Visa	627,430
33	11/02/2014 16:08:33:616	580,000	V. Visa	565,040
34	11/02/2014 16:09:27:393	480,000	V. Visa	474,940
35	11/02/2014 16:10:00:566	575,000	V. Visa	554,240
36	11/02/2014 16:10:31:406	465,000	V. Visa	445,800
37	11/02/2014 16:11:45:646	545,000	V. Visa	523,800
38	11/02/2014 16:12:18:176	345,000	V. Visa	330,360
39	11/02/2014 16:12:51:520	410,000	V. Visa	396,010
40	11/02/2014 16:13:29:830	355,000	V. Visa	340,230
41	11/02/2014 16:14:42:933	300,000	V. Visa	292,560
99	17/09/2014 12:12:30:010	107,000	V. Visa	103,030
Totales:		14,671,000		13,918,640

Breve Descripción:

Permite realizar la búsqueda de Voucher y procesar los Voucher cancelados, visualizar los Voucher cancelados y el detalle de ello.

2. GESTIÓN DE ALMACÉN

• Registro de Pedido

Registro de Pedido

Grabar Nuevo Cancelar

RUC: 20193881655 Moneda: US\$
 Razón Social: EDNAVISTA S.A.C. Fecha Pedido: 17/05/2014
 Vendedor: _____
 Observación: El proveedor entrega dentro de 4 días Útiles

N°	Código	Descripción	Tipo de compra	Cantidad	Precio	Total
1	00012	MIDOLLO DI BAMBEO RESTRUCTURING SHAMPOO 250	Pedido	3	55.00	165.00
2	00004	-CERA PASTA GUM	Pedido	5	50.00	250.00
3	00031	-ABSOLUT REPAIR MASCARILLA 200ML	Pedido	8	38.03	312.24
4	00281	-LACA FARMACITA 500 ML	Pedido	7	90.00	630.00
5	00156	-NUTRI OIL MACADAMIA	Pedido	4	70.00	280.00
6	00153	5.5 -CASTAÑO CLARO CADBA 5.5 - MAJIREL	Pedido	20	15.68	313.60
7	00261	9.13 -RUBIO MUY CLARO CENIZO DORADO 9.13 - DIALGH	Pedido	10	15.00	150.00
8	00147	-ITALIAN MAX SHAM	Entrega	2	.00	0.00
						2,100.84

Inserir Eliminar

Sub Total: 2,100.84
 IGV: 18.00 %
 Importe Total: 2,470.59

Registro de Pedido
 Se generó la orden del Pedido
 Aceptar

Breve Descripción:

Permite realizar el registro de orden de pedido.

• Aprobación del Pedido

Aprobación del Pedido

Aprobar Borrar Anular Cancelar

RUC: 20193881655 Moneda: US\$ Almacén: Almacén - Mielibres
 Razón Social: EDNAVISTA S.A.C. Fecha Pedido: 17/05/2014
 Vendedor: _____ Estado: Facturado
 Factura Boleta N° Fac / Boleta: 001 - 00765
 Observación: El proveedor entrega dentro de 4 días Útiles

N°	Código	Descripción	Tipo de compra	Cantidad	Precio	Total
1	00012	MIDOLLO DI BAMBEO RESTRUCTURING SHAMPOO 250	Pedido	3	55.00	165.00
2	00004	-CERA PASTA GUM	Pedido	5	50.00	250.00
3	00031	-ABSOLUT REPAIR MASCARILLA 200ML	Pedido	8	39.00	312.00
4	00281	-LACA FARMACITA 500 ML	Pedido	7	90.00	630.00
5	00156	-NUTRI OIL MACADAMIA	Pedido	4	70.00	280.00
6	00153	5.5 -CASTAÑO CLARO CADBA 5.5 - MAJIREL	Pedido	20	15.00	300.00
7	00261	9.13 -RUBIO MUY CLARO CENIZO DORADO 9.13 - DIALGH	Pedido	10	15.00	150.00
8	00147	-ITALIAN MAX SHAM	Entrega	2	.00	0.00
						2,087.00

Inserir Eliminar

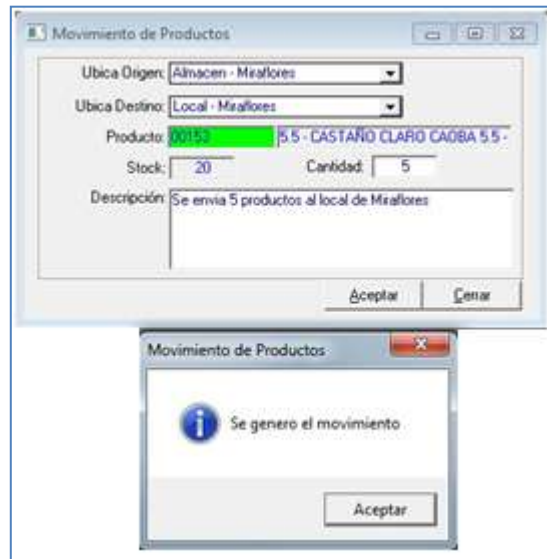
Sub Total: 2,087.00
 IGV: 18.00 %
 Importe Total: 2,462.66

Aprobación del Pedido
 Se aprobó la orden del Pedido
 Aceptar

Breve Descripción:

Permite aprobar la lista d pedidos de acuerdo a lo solicitado por la empresa. Se podrá eliminar, actualizar, modificar el pedido para la aprobación, se debe seleccionar el almacén, que tipo de compra es factura o boleta, ingresar el número de Factura o Boleta. También se podrá anular la operación.

- **Movimiento de Producto**



Breve Descripción:

Permite el movimiento de producto del almacén a diferentes locales de la empresa, ver el stock actual del producto en almacén.

- **Salida del Producto**



Breve Descripción:

Permite la salida del producto del local donde se está realizando la operación de la venta, ver el stock actual del producto del local en donde se está realizando la operación.

3. Catálogo

- Catálogo de Cliente

The screenshot shows the 'Registro de Cliente' form with the following data:

- Compañía: 100 010 Código Cliente: 00002
- Datos Personales:
 - Nombre: ALFONSO
 - Primer Apellido: CHAVEZ
 - Segundo Apellido: DUVERI
 - Dni: 46357738
 - Teléfono: 4367193 Celular: 961555158
 - Fecha de Cumpleaños: 16/12/1990 Email: ALONSOCH15@HOTMAIL
 - Fecha de Aniversario: 00/00/0000 Facebook: []
- Dirección:
 - Distrito: MIRAFLORES
 - Departamento: [] Num Dirección: 425
 - Avenida: CALLE FANON ZAVALA

A confirmation dialog box titled 'Registro de Cliente' is displayed on the right, showing a blue information icon and the message 'Se Ingreso Correctamente' with an 'Aceptar' button.

Breve Descripción:

Permite la realizar el registro de sus datos del cliente, actualizar sus datos y eliminar al cliente.

- Catálogo de Colaborador

The screenshot shows the 'Registro de Empleados' form with the following data:

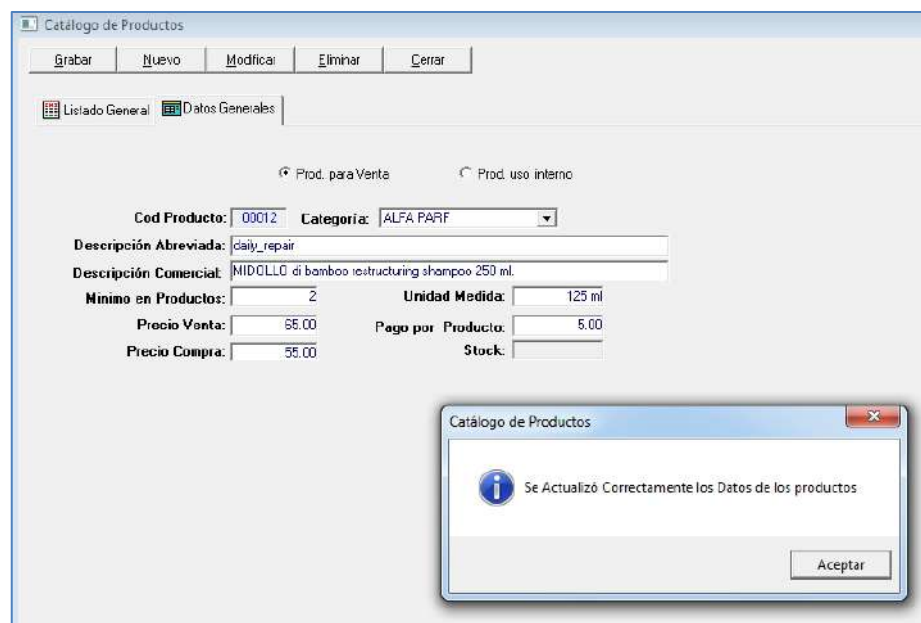
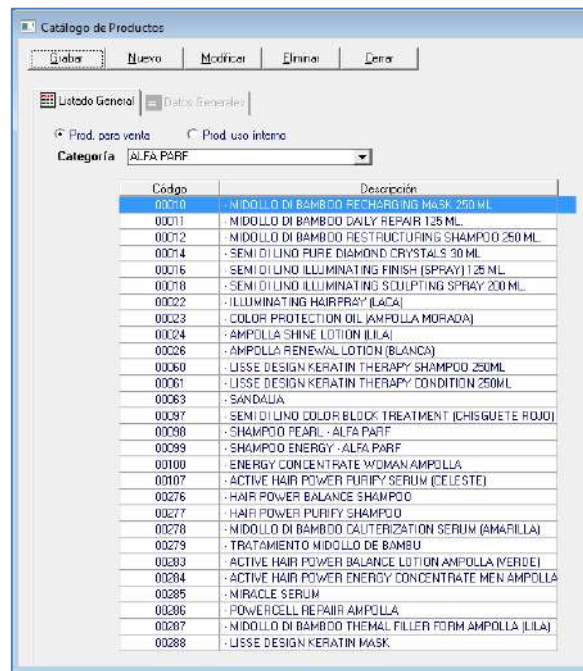
- Compañía: 100 010 Cod. Trabajador: 00005
- Nombre: HILDA
- Apellido P.: [] Apellido M.: REVOLLEDO
- Dni: 42801159
- Domicilio: [] RINCA 871 DPTO H SURQUILLO
- Manzana: [] Lote: [] Kilometro: [] Block: [] Etapa: []
- Teléfono: 447263 Celular: 966734745
- Lugar Nac: CHICLAYO Sexo: Femenino
- Fecha Nac: 01/06/1984 Email: ALREVOLLEDO25@HOTMAILS
- N° Hijos: 1 Facebook: ALREVOLLEDO25@HOTMAILS
- Estado Civil: Casado(a)
- Cargo: [] Tipo de Pago: [] Sueldo Por Porcentaje: []
- Fch. Ingreso: 15/01/2004 Fch. Cese: 00/00/0000 Max: 50 % Min: 80 %
- Motivo Cese: [] Descuento de Tealla: [No] .00
- Periodicidad: Quincenal Nivel Educat: SUPERIOR INCOMPLETA

A confirmation dialog box titled 'Registro de Empleados' is displayed on the right, showing a blue information icon and the message 'Se Actualizo Correctamente los Datos Personales del Trabajador' with an 'Aceptar' button.

Breve Descripción:

Permite visualizar la lista de colaboradores y realizar el registro de sus datos del colaborador, actualizar sus datos y cesa al colaborador.

- **Catálogo de Producto**



Breve Descripción:

Permite visualizar la lista de producto de acuerdo a su categoría y registrar, actualizar, eliminar los productos de la empresa.

- Catálogo de Servicio

Código	Descripción
001	CORTE DE DAMA
002	CORTE DE CABALLERO
003	CORTE DE NIÑO
004	CORTE DE CERQUILLO
005	CORTE DE BARBA
006	CEPILLADO CABELLO CORTO
007	CEPILLADO CABELLO MEDIANO
008	CEPILLADO CABELLO LARGO
009	CEPILLADO CON RULOS
010	FLANCHADO CABELLO CORTO
011	FLANCHADO CABELLO MEDIANO
012	FLANCHADO CABELLO LARGO
013	FACES
014	TINTE CABELLO CORTO
015	TINTE CABELLO MEDIANO
016	TINTE CABELLO LARGO
017	FACES INDA
018	TINTE INDA CABELLO CORTO
019	TINTE INDA CABELLO MEDIANO
020	TINTE INDA CABELLO LARGO
021	ONCULACION CABELLO CORTO
022	ONCULACION CABELLO MEDIANO
023	ONCULACION CABELLO LARGO
024	TRATAMIENTO LOREAL CABELLO CORTO
025	TRATAMIENTO LOREAL CABELLO MEDIANO
026	TRATAMIENTO LOREAL CABELLO LARGO
027	TRATAMIENTO CABELLO CORTO SEMI DI LIND
028	TRATAMIENTO CABELLO MEDIANO SEMI DI LIND
029	TRATAMIENTO CABELLO LARGO SEMI DI LIND
030	LACIADO CON KERATINA CABELLO CORTO
031	LACIADO CON KERATINA CABELLO MEDIANO
032	LACIADO CON KERATINA CABELLO LARGO
033	ALISADO BRAZILIAN BLOWOUT CABELLO CORTO

Catálogo de Servicios

Grabar Nuevo Modificar Eliminar Cerrar

Listado General Datos Generales

Cod Servicio: 002 2 Categoría: CORTE

Dsc Abreviada: Corte/C

Dsc Comercial: Corte de Caballero

Precio: 30.00

Pago Serv: Max Pago Servicio domingo: max

Catálogo de Servicios

Se Actualizo Correctamente los Datos de los Servicios

Aceptar

Breve Descripción:

Permite visualizar la lista de servicios y registrar, actualizar, eliminar los servicios de la empresa.

- **Catálogo de Proveedor**

Catálogo de Proveedores

Nuevo Modificar Grabar Leer Cerrar

Listado General Datos Generales

Localizar por
 Código Descripción Búsqueda Sensitiva

Descripción:

Código	Razón Social	RUC	Tipo
20123487541	CORPORACION LIFE S.A.C.	20123487541	Local
20175350561	NDORMAX S.R.L.	20175350561	Local
20193681855	BUNAVISTA S.A.C.	20193681855	Local
20416414018	L'OREAL PERU S.A.	20416414018	Local
20458289302	LABORATORIOS FRADA S.A.C.	20458289302	Local
20507812245	COSMETICOS ALICE S S.A.C.	20507812245	Local
20509553034	PERCOSM PERU S.A.C.	20509553034	Local
20514879260	EURCCMETIC IMPORT S.A.C.	20514879260	Local
20548458088	UNIKABELL COSMETICA E.I.R.L.	20548458088	Local

Catálogo de Proveedores

Nuevo Modificar Grabar Leer Cerrar

Listado General Datos Generales

Código Proveedor : 20507812245 Tipo Proveedor : Local R.U.C. : 20507812245 No Domiciliado :

Razón Social : COSMETICOS ALICE S S.A.C. Siglas :

Naturaliza : Sexo :

Apellido Paterno : Apellido Materno :

Primer Nombre : Segundo Nombre :

Dirección : JR. OLZCO N° 572 INTERIOR 242

Estado/Región : CENTRO DE LIMA - LIMA Zona Postal :

Teléfono : 4264213 Fax : Telex :

E-Mail :

Vendedor : MARY Fecha Registro : 11/10/2013 Banco : BANCO DE CREDITO

Clasificación : Bueno Situación : Activo Moneda : S/.

Catálogo de Proveedores

Se grabaron correctamente los registros

Aceptar

Breve Descripción:

Permite visualizar la lista de proveedores y registrar, actualizar, eliminar los proveedores de la empresa.

4. EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Reporte Diario Del colaborador

Reporte de Diario Detallado de cada Trabajador
 Instituto de Belleza SHIRLEH
 Fecha: 19/04/2014
 Hora: 15:09:48
 Pagina: 1 de 1

Código	Descripción	Prod. o Serv.	Cid Atendida	Total Voucher	Total Efectivo	Total	Forma Pago	Pago x prod Vendido	Propina	Cod Cliente
0006	ANA MELBA VASQUEZ DIEZA									
012	Planchado Cabello Largo	Servicio	1	00	25.00	25.00	Efectivo	.00	.00	00012
Total de cada Trabajador:				00	25.00	25.00		0.00	0.00	
0007	ROCIO CARDENAS QUISPE									
007	Capilado cabello mediano	Servicio	1	30.00	.00	30.00	V/Visa	.00	.00	00012
Total de cada Trabajador:				30.00	0.00	30.00		0.00	0.00	
0011	shelary zambrano rebledo									
020	Tinte linea Cabello Largo	Servicio	1	150.00	.00	150.00	V.Mc Peru	.00	.00	00012
Total de cada Trabajador:				150.00	0.00	150.00		0.00	0.00	
Total:				180.00	25.00	205.00		0.00	0.00	

Breve Descripción:

Permite visualizar el reporte detallado de los colaboradores de cada servicio realizado o producto vendido. También se visualiza las formas de pago y si el cliente ha dejado propina.

- Reporte Resumen Diario

Reporte de Resumen Diario
 Instituto de Belleza SHIRLEH
 Resumen Diario
 Fecha: 19/4/2014
 Hora: 15:12:38
 Pagina: 1 de 1

Todos Servicios	1,305.00
Voucher Visa	30.00
Voucher Mastercard	150.00
Voucher Amex	.00
Voucher Dinera	.00
Cientes que deben	.00
Gastos Administrativos Y Adelantos	250.00
Pago por Productos Vendidos	10.00
Soles a Dolares	420.00
Cientes que pagaron Deuda	.00
Propina que dejaron los clientes con voucher	.00
Productos Vendidos:	
Mousse (FOAM FLEX) - ELGON	130.00
SHAMPOO ABSOLUT REPAIR	70.00
Total de Productos	200.00
Total de Pago :	645.00 + US\$ 150.00

Breve Descripción:

Permite visualizar el resumen de diario de caja y el total de cada uno de los servicios de Voucher, Gastos Administrativos, Clientes que solicitaron crédito (en el día), Pagos por Productos vendidos, Registro de Conversión de Soles a Dólares, Clientes que pagaron Deuda, Propina que dejaron los clientes, los productos vendidos y el total de caja.

- **Reporte Adelantos Y Gastos Administrativos**

Nombre Empleado	Fecha	Descripción	Importe
00001 VERONICA CASTRO ORTIZ	1 25/02/2013 00:00:00	CSDFSD	100.00
	2 14/12/2013 20:28:17	adelanto	10.00
	3 21/12/2013 21:53:49	x controlador de reanlo	5.00
	4 11/01/2014 21:21:58	ADELANTO	20.00
Sub Total			135.00
00002 JHONY RUIJAS CHAPOURAN	5 30/03/2013 12:48:25	ADELANTO	20.00
	6 24/04/2013 10:32:44	adelanto	50.00
	7 08/05/2013 14:24:14	adelanto	50.00
	8 08/05/2013 20:58:13	ad	10.00
	9 25/06/2013 14:14:58	ADELANTO	20.00
	10 25/06/2013 21:05:00	adelanto	50.00
	11 27/06/2013 13:18:07	adelanto	10.00
	12 04/07/2013 21:10:05	adelanto	20.00
	13 05/07/2013 21:24:20	adelanto	10.00
	14 12/07/2013 13:27:09	adelanto	20.00
	15 12/07/2013 21:17:28	adelanto	20.00
	16 18/07/2013 20:15:08	ADELANTO	20.00

Breve Descripción:

Permite visualizar los gastos Administrativos y adelantos del Colaborador, se detalla con el código de solicitante y una breve descripción.

- **Reporte De Pago Al Colaborador**

Nombre	Día	Fecha	Monto	Adelantos
00001 -VERONICA CASTRO ORTIZ	Descuento de Toalla: .00			
		SUELD0 FIJO	600.00	.00
	Viernes	25/04/2014	.00	20.00
	Miércoles	30/04/2014	.00	100.00
			600.00	120.00
Monto a Depositar: 480.00				
00003 -RENATO SARMIENTO REVOLLEDO	Descuento de Toalla: .00			
			.00	.00
	Maríes	15/04/2014	85.00	.00
	Miércoles	16/04/2014	84.10	50.00
	Lunes	28/04/2014	151.82	.00
	Maríes	29/04/2014	142.00	20.00
	Miércoles	30/04/2014	115.18	.00
			578.10	70.00
Monto a Depositar: 508.10				
00005 -HILDALÍ REVOLLEDO	Descuento de Toalla: .00			
			.00	.00
	Miércoles	16/04/2014	12.50	.00
	Sábado	26/04/2014	192.25	20.00
	Lunes	28/04/2014	15.00	.00
	Maríes	29/04/2014	15.00	20.00

Breve Descripción:

Permite visualizar los pagos semanales, quincenales y mensuales de cada colaborador de acuerdo al contrato si es por porcentaje o sueldo fijo, se visualiza los adelantos de cada trabajador para el descuento de la plantilla.

- **Reporte De Cumpleaños**

Cod Cliente	Nombre	Domicilio	Telefono	Celular	Cumpleaños	Aniversario	Ultima vez Atendido	Email
1	URSULA TRELLES	ANTA CATALIN	4776911	849677799	01/04/1977	09/09/0000	24/05/2013	EMESTUR@HOTMAIL.COM
2	SILVIA DORRE GARAY	COMAS	5422614		02/04/1990	09/09/0000	30/12/2013	SILVAD_75@HOTMAIL.COM
3	CYNTHIA DOIG DE LA TORRE				03/04/1990	09/09/0000	04/04/2013	
4	LUIS ALBERTO ELUGERIO	LINZE		994089810	04/04/1990	09/09/0000	00/00/0000	
5	FERNANDO CLAUDIOS			993459051	05/04/1990	09/09/0000	00/00/0000	HENNESSEY_BOX@HOTMAIL.COM
6	CAROLINA NOVOA	MIRAFLORES		991590949	05/04/1974	09/09/0000	04/04/2013	
7	NOELIA CABRERA REYES	MIRAFLORES	2423620		05/04/1990	11/01/1990	00/00/0000	AGEOFSMART@GMAIL.COM
8	MILSA ELYTON BARRETO	MIRAFLORES		982322915	05/04/1990	09/09/0000	01/06/2013	
9	NEIDISCA MULLAVEA	MIRAFLORES	2122300	996416451	05/04/1992	09/09/0000	22/05/2013	villanueva@vianet.com.pe
10	LLARA MUCHA ESPINOZA	SAN ISIDRO	2214713/3325024	98507901	05/04/1990	09/09/0000	30/11/2013	
11	JUNA MAGOT RODRIGUEZ	MIRAFLORES			07/04/2000	09/09/0000	11/01/2014	
12	OSCAR BALAREZO	MIRAFLORES		84926794	09/04/1984	09/09/0000	16/12/2013	
13	ESTHER AFAZA	MIRAFLORES	3561678	863325501	10/04/2013	09/09/0000	11/12/2013	
14	RUTH OLIVER DE NOBOA	MIRAFLORES	4408028		11/04/1990	28/11/1990	00/00/0000	
15	PATRICIA TAGLE BARTON	MIRAFLORES	4722597		11/04/1990	09/09/0000	10/05/2013	PATRICIA.TAGLEBARTON@GMAIL.COM
16	RODOLFO ALBISTUR	MIRAFLORES	2419279		11/04/1990	09/09/0000	03/09/0000	
17	LEONARDO NAWAYAMA	MIRAFLORES			12/04/1990	09/09/0000	16/04/2013	
18	MILTON VASQUEZ	MIRAFLORES		866318188	12/04/1990	09/09/0000	00/00/0000	MILTONVR2@HOTMAIL.COM
19	GLORIA SOTELO ANTUNEZ	MIRAFLORES	2436038	994289869	12/11/1990	18/04/1990	09/00/0000	
20	CLAUDIA RIVERA	MIRAFLORES	2432275		13/04/1990	09/09/0000	00/00/0000	CLAUDIARIVERA72@HOTMAIL.COM
21	XIMENA VEGA	san isidro		998884002	13/04/1976	09/09/0000	14/08/2013	
22	ERIKA FAMELA LARA BRAVO	MIRAFLORES			14/04/1986	09/09/0000	13/07/2013	
23	TERESA BOHL DE GOZALO	MIRAFLORES	4453608		14/04/1990	09/09/0000	00/00/0000	MATEHL@HOTMAIL.COM
24	ANA LUISA BURSA	MIRAFLORES	2433885	962330426	14/04/1990	09/09/0000	10/05/2013	
25	ANABELLE ROWLANDS	MIRAFLORES	4454280		15/04/1990	20/02/1990	00/00/0000	ARONLANDS@HOTMAIL.COM

Breve Descripción:

Permite visualizar la fecha de cumpleaños de los clientes para gestionar las llamadas o envío de correo de promociones de servicios.

- **Reporte De Stock**

N	Código	descripción	Fecha Ult. Registro	Stock
Almacén: Almacén - Miraflores				
	00004	Caja Raza Gum	17/05/2014 12:33:11	11
60	00137	SHAMPOO GALON CRYSTAL PERFECT	10/05/2014 23:13:18	2
61	00133	REACONDICIONADOR COLAGENO GALON	10/05/2014 23:13:19	1
63	00010	MIDOLLO di bamboo recharging mask 250 ml	17/05/2014 09:35:31	
64	00012	MIDOLLO di bamboo restructuring shampoo 250	17/05/2014 12:33:11	3
65	00031	Absolut Fiepar Mascanta 200ml	17/05/2014 12:33:11	8
66	00291	Loco Farmavita 500 ml.	17/05/2014 12:33:11	7
67	00108	NUTRI OIL MACADAMIA	17/05/2014 12:33:11	4
68	00153	CASTAÑO CLARO CAOBA 55 - MAJIREL	17/05/2014 12:33:36	15
69	00261	RUBIO MUY CLARO CENIZO DORADO 9.13 - I	17/05/2014 12:33:11	10
70	00147	ITALIAN_MAX_SHAM	17/05/2014 12:33:11	2

Breve Descripción:

Permite visualizar el stock de los productos de cada local.

• **Reporte De Movimiento De Productos**

Reporte de Movimiento de Stock

Almacén: 001 Almacén - Miraflores

Num Linea	Cantidad Solicitada	Fch Registro	Inicial	Ingreso	Salida	Stock	Tipo de Movimiento	Num Movimiento	Bonificacion	Imp Costo Item	Origen	Destino
Producto: 00004 Cera Baste Gum												
1	20	24/02/2014	0	20	0	20	Ingreso	17	Pedido	15.00		
2	10	24/02/2014	20	0	10	10	Salida	0	0	.00	Almacén - Miraflores	Local - Miraflores
3	4	24/02/2014	10	0	4	6	Salida	0	0	.00	Almacén - Miraflores	Local - Miraflores
4	5	17/05/2014	6	5	0	11	Ingreso	34	Pedido	50.00		
Producto: 00010 MIDOLLO di bambuco recharging shampoo 250 ml												
1		17/05/2014	0	0			Salida	0	0	.00	Almacén - Miraflores	Local - Miraflores
Producto: 00012 MIDOLLO di bambuco restructuring shampoo 250 ml												
1		17/05/2014	0	0			Salida	0	0	.00	Almacén - Miraflores	Local - Miraflores
2	0	17/05/2014	0	0	0	0	Salida	0	0	.00	Almacén - Miraflores	Local - Miraflores
3	3	17/05/2014	0	3	0	3	Ingreso	34	Pedido	55.00		
Producto: 00031 Absolu Repair Mascara 20ml												
1	8	17/05/2014	0	8	0	8	Ingreso	34	Pedido	39.00		
Producto: 00109 NUTRI OIL MACADAMIA												
1	4	17/05/2014	0	4	0	4	Ingreso	34	Pedido	70.00		
Producto: 00137 SHAMPOO GALON CRYSTAL PERFECT												
1	2	10/05/2014	0	2	0	2	Ingreso	13	Pedido	47.00		
Producto: 00138 REACONDICIONADOR COLAGENO GALON												
1	1	10/05/2014	0	1	0	1	Ingreso	13	Pedido	57.00		

Breve Descripción:

Permite visualizar el movimiento de los productos de cada local.

• **Reporte de Pedidos**

Reporte de Registro de Pedido

Compañía: 100 Localidad: 010

Tipo de Pago: FACTURA Estado: []

Fecha Inicio: 00/00/0000 Fecha Fin: 00/00/0000

N° Fac / Bole []

Aceptar Cerrar

Reporte de Registro de Pedido

REGISTRO DE PEDIDO

Fecha: 03/05/2014 Hora: 15:50:54 Pagina: 1 de 1

N°	Código Proveedor	Descripción	Moneda	Observación	Fecha	Tipo Pago	Número de Fac/ Boleto	Importe Total	Estado
1	2057555704	PERFORACION PERU S.A.C	S/	ESTE PEDIDO SE ENTREGA 08/11/2013	08/11/2013	FACTURA	15265472	50.00	Facturado
2	20123407541	COBIFORACION LIFE S.A.C	S/		04/11/2013			15.30	Anulado
3	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/	4	05/11/2013	FACTURA	1554455	95.00	Facturado
4	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/	ENRIQUE VENCIMIENTO 22/12/2013	04/12/2013	FACTURA	0616274	5,082.00	Facturado
5	20514897630	EURICOMETIE IMPORT S.A.C	S/	SEMANAL VENE & COBRAR LLI	04/12/2013	FACTURA	023301	179.00	Facturado
6	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/	ENRIQUE VENCIMIENTO 22/12/2013	04/12/2013	FACTURA	0616273	1,108.00	Facturado
7	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/	HILDA	04/12/2013	FACTURA	019537	1,510.00	Facturado
8	20150831655	BO NAWISTA S.A.C.	US\$	vencimiento 30/11/2013	04/12/2013	FACTURA	0102631	30.00	Facturado
9	20450293930	LABORATORIOS FRADA S.A.C.	S/		05/12/2013			584.76	Anulado
10	20450293930	LABORATORIOS FRADA S.A.C.	S/	SEMANAL A COBRAR TODOS LOS MARTES	05/12/2013	FACTURA	0014487	584.76	Facturada
11	20150831655	BO NAWISTA S.A.C.	US\$		05/12/2013	FACTURA	0104367	30.00	Facturada
12	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/		05/12/2013	FACTURA	0615905	5,085.12	Facturada
13	2017530561	NORMAX S.R.L.	S/	POR 30 DIAS	06/12/2013			161.77	Emiteda
14	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/	productos en una semana prueba	31/01/2014	FACTURA	2532895	11.00	Facturada
15	20548408088	UNIKABELL COSMETICA E.I.R.	S/		07/02/2014			1,700.00	Emiteda
16	20416414018	L'OREAL PERU S.A.	S/		13/02/2014	FACTURA	0628732	2,968.00	Facturada

Breve Descripción:

Permite visualizar el registro de pedido Facturado, Emitido, Anulado.

5. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

- Restaurar Fecha



Breve Descripción:

Permite restaurar la fecha para realizar operaciones en el sistema y restaurar la fecha la utilización del sistema.

3.2. Soporte del proyecto

3.2.5. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

Para gestionar la configuración es necesario contar con un plan de gestión de la configuración el cual se contara con una plantilla.

Se hará seguimiento al proceso de gestión de la configuración en el proyecto será semanal y los puntos a revisar serán:

- Entregables de Gestión
- Línea Base
- Entregables de Ingeniería
- Entregables de Soporte
- Solicitudes de Cambio
- Auditorías
- Fuentes y Compilados

3.2.1. Plan Gestión de Métricas del Proyecto

La métrica se desarrolla para monitorear la performance del proyecto en cuando a cumplimiento de lo planificado y el presupuesto, para poder tomar las acciones correctas en forma oportuna. Se calculara los índices de CPI y SPI del MS Project.

Para el CPI se desea un valor acumulado no menor a 0.95 y para el SPI no menor de 0.95.

Para la gestión de métricas se utilizará las

Tabla 33 - GESTIÓN DE MÉTRICAS DEL PROYECTO

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR
Performance del Proyecto	CPI >= 0.95	CPI= Cost Performance Index Acumulado
Performance del Proyecto	SPI >= 0.95	SPI= Schedule Performance Index Acumulado
Satisfacción de los Participantes a los Cursos	Nivel de Satisfacción >= 4.0	Nivel de Satisfacción= Promedio entre 1 a 5 de 14 factores sobre Material, Instructor, y Exposición

3.2.2. Plan Gestión de Aseguramiento de Calidad del Proyecto

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

A. 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 mejoras de procesos.

B. Enfoque de Control de la Calidad

El control se ejecutara revisando los entregables para ver si están conformes o no, los resultados de estas mediciones se consolidaran y se enviaran 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 hará seguimiento para eliminar las fuentes de error, se tomara acción correctiva.

C. Enfoque de Mejoras de Procesos

Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:

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

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1. Gestión del Proyecto

4.1.1. Ejecución

A. Cronograma Actualizado

Dentro de la ejecución del proyecto, se modificó el cronograma debido a que se realizó una solicitud de cambio de requerimientos.

Tabla 34 - CRONOGRAMA ACTUALIZADO

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	edecesor	% Real	% Planificado	2013	tri 2, 2013	tri 3, 2013	tri 4, 2013	tri 1, 2014									
							feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	m
PROYECTO - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		99%	99%	[Gantt bar]													
GESTIÓN DEL PROYECTO	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		95%	95%	[Gantt bar]													
INICIACIÓN	22 días	lun 04/03/13	mar 02/04/13		100%	100%	[Gantt bar]													
Hito: Acta de Constitución Aprobado	0 días	mar 02/04/13	mar 02/04/13	14,3	0%	0%	[Gantt bar]													
PLANEACIÓN	45 días	mié 03/04/13	mié 05/06/13	3	100%	100%	[Gantt bar]													
Hito: Proyecto Planificado	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13	65,18	0%	0%	[Gantt bar]													
EJECUCIÓN	3 días	mié 05/06/13	lun 10/06/13	18	100%	100%	[Gantt bar]													
Hito: Proyecto Ejecutado	0 días	lun 10/06/13	lun 10/06/13	70,67	0%	0%	[Gantt bar]													
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2 días	lun 10/06/13	mié 12/06/13	67	0%	0%	[Gantt bar]													
CIERRE DEL PROYECTO	20 días	lun 09/12/13	jue 09/01/14	74,206	100%	100%	[Gantt bar]													
Hito: Proyecto Cerrado	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14	79	0%	0%	[Gantt bar]													
INGENIERIA DEL PROYECTO	174 días	lun 25/03/13	jue 28/11/13		99%	99%	[Gantt bar]													
INCEPCIÓN	16 días	lun 25/03/13	lun 15/04/13		100%	100%	[Gantt bar]													
Hito: Informe de Requerimientos (Aprobado)	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13	95,91	0%	0%	[Gantt bar]													
ELABORACIÓN	15 días	jue 06/06/13	mié 26/06/13	91,18	99%	99%	[Gantt bar]													
Hito: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción (Aprobado)	0 días	mié 26/06/13	mié 26/06/13	133,101	0%	0%	[Gantt bar]													
CONSTRUCCIÓN	102 días	jue 27/06/13	jue 21/11/13	101	99%	99%	[Gantt bar]													
Hito: Software probado y Corregido (Pruebas de Integración)	0 días	jue 21/11/13	jue 21/11/13	184	0%	0%	[Gantt bar]													
TRANSICIÓN	5 días	vie 22/11/13	jue 28/11/13	205	99%	99%	[Gantt bar]													

El cronograma completo lo podemos encontrar en el **Anexo 1**.

B. Cuadro de Costo Actualizado

Dentro la ejecución del proyecto, se modificó el cuadro de costo debido a que se requirió a un recurso con mayor experiencia y otro recurso para el testeo.

Tabla 35 - CUADRO DE COSTO ACTUALIZADO

PROYECTO		FACTOR PLANILLA		1.13		
		DURACION DEL SERVICIO		11		
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		TIPO CAMBIO		2.77		
		REEMPLAZO DE VACACIONES		0.5		
PERSONAL		SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR		S/. 1,700.00	S/. 100.00		S/. 2,021.00	S/. 22,231.00
PROGRAMADOR SENIOR		S/. 1,300.00	S/. -		S/. 1,469.00	S/. 16,159.00
TESTIADOR 1 QA		S/. 900.00	S/. -		S/. 1,017.00	S/. 11,187.00
TESTIADOR 2 QC		S/. 900.00	S/. -		S/. 1,017.00	S/. 11,187.00
Sub Total 1					S/. 5,524.00	S/. 60,764.00
					\$ 1,994.22	\$ 21,936.46
GESTIÓN DEL SERVICIO		SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO		S/. 2,800.00			S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
					S/. -	S/. -
Sub Total 2					S/. 3,164.00	S/. 34,804.00
					\$ 1,142.24	\$ 12,564.62
VARIOS		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Movilidades		1	S/. 20.00		S/. 20.00	S/. 220.00
Costo del servicio Nextel		2	S/. 15.00		S/. 30.00	S/. 330.00
Luz, agua y otros		1	S/. 150.00		S/. 150.00	S/. 150.00
Internet velocidad (4MB)		1	S/. 228.00		S/. 228.00	S/. 2,508.00
Laptops		3	S/. 150.00		S/. 40.91	S/. 450.00
Sub Total 3					S/. 1,298.88	S/. 10,132.66
					\$ 468.91	\$ 3,658.00
CONTINGENCIAS		5%			S/. 341.14	S/. 3,544.83
					\$ 123.16	\$ 1,279.72
COSTO TOTAL					S/. 10,328.02	S/. 109,245.49
					\$ 3,728.53	\$ 39,438.81

C. WBS Actualizado

La EDT, no sufrió cambios dentro de la ejecución del proyecto.

E. Actas de Reunión de Equipo

1. Agenda

Control del desarrollo del proyecto SIGA

2. Lugar y Fecha

Tabla 37 - LUGAR Y FECHA DE REUNIÓN DE EQUIPO

	PROGRAMADA	REAL
FECHA	15/04/2013	15/04/2013
LUGAR	Sala de Reuniones Proveedor	Sala de Reuniones Proveedor
INICIO	02:00 p.m.	02:15 p.m.
FIN	05:00 p.m.	06:00 p.m.

3. Participantes

Tabla 38 - PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN DE EQUIPO

INICIALES	NOMBRES Y APELLIDOS
JO	José Olivares Julca
OE	Orlando Espinoza
FP	Freddy Poma
EP	Erzell Pacheco
KS	Karen Soto
SL	Silvana Laura

4. Acuerdos Tomados

Tabla 39 - ACUERDOS TOMADOS DE LA REUNIÓN DE EQUIPO

Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.
001	Levantamiento de información con los Stakeholders	JP/FP
002	Generar informe de requerimientos	FP/EP
003	JP trabajara muy de cerca en las actividades de pruebas para que se pueda cerrar las pruebas unitarias y se pase a producción en la fecha indicada	JO
004	Seguimiento del cierre de los procesos	JO/FP
005	Karendebe hacer seguimiento al acta de probación del entregable de cada fase.	AQ

F. Registro de Capacitaciones del Proyecto Actualizado

Tabla 40 - REGISTRO DE CAPACITACIONES DEL PROYECTO

TEMA	DURACION	MODALIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES
1 INTRODUCCION	1 HORA	PRESENCIAL	José Olivares	Hilda Revollo Stefany Sarmiento María Palomino
2 DESCRIPCION DE MODULOS	2 HORAS	PRESENCIAL	José Olivares	Hilda Revollo Stefany Sarmiento María Palomino
3 Registro de Fichas	30 MINUTOS	PRESENCIAL	José Olivares	María Palomino
4 ANEXOS (COMPRAS, VENTAS,ALMACEN)	1 HORA	PRESENCIAL	José Olivares	Hilda Revollo Stefany Sarmiento María Palomino
5 REPORTE	2HORAS	PRESENCIAL	José Olivares	Hilda Revollo Stefany Sarmiento María Palomino

4.1.2. Seguimiento y Control

A. Solicitud de Cambio

Como documento de solicitud de cambio, se realizó con motivo de nuevos requerimientos del proyecto, consecuencia de ello las personas asignadas deben aprobar la solicitud de cambio.

1. Información General de la Solicitud de Cambio

Fecha: 10/10/2013

Solicitado por: Stefany Sarmiento, Jefe de Sistemas (SHIRLEH)

Responsable: José Olivares Julca, Jefe Proyecto, Sistemas. (OLTEC)

Prioridad: Alta

2. Descripción del cambio

a. RF-0006

Mejora en la ventana de Registro de Ficha para la visualización de su cumpleaños o aniversario para generar su descuento respectivo.

b. RF-0012

Se creará un nuevo reporte que genere la lista de cumpleaños actual de cada mes. Queda por definir el prototipo de la ventana por lo que el alcance de la solicitud de cambio del alcance (SCA) abarcará las actividades de diseño de prototipos, diseño técnico, desarrollo y pruebas.

c. RF-0021

Se creará un nuevo reporte que genere la cantidad de servicios atendidos o productos vendidos del mes seleccionado

3. Justificación

a. RF-0006

La funcionalidad permitirá visualizar si el cliente está cumpliendo años o aniversario a la vez generar automáticamente el descuento respectivo.

b. RF-0012

El reporte de cumpleaños de clientes mensual permitirá ser un seguimiento de llamadas y envío de correos, ello nos permitirá ofrecer descuentos a nuestros clientes de acuerdo a la periodicidad que visita el centro de tratamiento de belleza.

c. RF-0021

El reporte de servicios atendidos o productos vendidos permitirá ser un seguimiento en que días se realiza mayor venta de productos o la cantidad de servicios atendidos, ello nos permitirá gestionar mejor al personal.

4. Impacto del cambio

b. Alcance

El nuevo alcance se generara de acuerdo a las especificaciones indicadas.

c. Tiempo

- **RQ-0006**

Duración del cambio **4 horas**

- **RQ-0012**

Duración del nuevo reporte **8 horas**

- **RQ-0021**

Duración del nuevo reporte **8 horas**

d. Costo

- **RQ-0006**
S. / 2800.00 Nuevo soles
- **RQ-0012**
S. / 3200.00 Nuevo soles
- **RQ-0021**
S. / 4000.00 Nuevo soles

B. Riesgos Actualizados

Durante el proceso de ejecución se presentaron dos nuevos riesgos el cual se tuvo que aceptar, el riesgo 10 y 11.

Tabla 41 - RIESGOS ACTUALIZADOS

Nº	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICIÓN	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS (Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en qué momento, que herramientas usaran etc.)		FECHA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO
								PLANIFICADA					
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA				
1	T	D	Infección de las PC's por Virus o SpyWares -Antivirus desactualizados. - Inserción de Dispositivos de almacenamiento con infección. - Acceso a sitios Web con alta probabilidad de contener virus	Retrasos	0.75	40	30	Mitigación	Coordinar con el proveedor de antivirus 60 días antes del vencimiento de la licencia	03/09/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
2	T	C	Robo del Código Fuente	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Asegurar los medios de salida de las pc's para evitar el robo de código fuente	03/10/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
3	C	C	Terremoto	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Realizar backups diaria no solo en los equipos sino también en algún dispositivo en la nube	05/11/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
4	C	C	Robo o pérdida del Dinero para el Pago del Equipo	Malestar en los miembros del equipo	0.5	80	40	Mitigación	Coordinar con la gerencia financiera para que dispongan los medios de seguridad o realizar depósitos en ctas bancarias	21/12/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado

5	M E D	C	Despido de un integrante del Equipo	Demora	0.5	10	5	Mitigación	Tener a la mano otras propuestas con el perfil de la persona que se va a despedir	04/01/2014	José Olivares (JP)	B	Cerrado
6	U	C	Robo de Data o de Bases de Datos	Demora	0.5	80	40	Mitigación	Crear usuarios con roles específicos de modo que no puedan borrar la BD	16/06/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
7	T	C	Vencimiento de Licencias de los software a Utilizar	Demora en el uso de herramientas	0.5	40	20	Mitigación	Coordinar con el proveedor de antivirus 60 días antes del vencimiento de la licencia	08/07/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
8	T	C	Falta de Insumos para la Impresión	Demora	0.25	10	2.5	Mitigación	Realizar la compra de insumos con una cantidad superior a fin de cubrir las necesidades	10/10/2013	José Olivares (JP)	B	Cerrado
9	C	C	Robo de los Servidores de Prueba	Perdida del proyecto	0.25	80	20	Mitigación	Asegurar la oficina de PMO con cámaras de vigilancia	15/06/2013	José Olivares (JP)	M	Pendiente
10	C	D	En local principal donde se estaba instalando el sistema se realizó remodelación, por lo cual se tuvo que esperar 2 semanas de retraso de pago de los entregables.	Demora	0.5	40	20	Aceptación pasiva	Asegurar la fecha de pago exacta.	02/01/2014	José Olivares (JP)	M	Cerrado
11	C	D	El cierre del local principal por la sunat por 3 días en fin de mes de diciembre, en la implantación final.	Demora	0.25	80	20	Aceptación pasiva	Coordinar con el cliente para realizar remotamente la implementación.	30/12/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado

C. Informes de Estado

1. Estado del proyecto

Tabla 42 - ESTADO DEL PROYECTO

	Valor					
Estado General		Verde	X	Amarillo	Naranja	Rojo
Desviación del Avance	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 – 30%)	Rojo (30% a +)
Desviación de la Duración	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 – 30%)	Rojo (30% a +)
Duración total del proyecto (expresado en días laborales)		215		Días laborales transcurridos	127	60%
RIESGOS:						
Número de Riesgos Actuales		0		Exposición al Riesgo Actual		--
Número de Riesgos período anterior		0		Exposición al Riesgo período anterior		--
PROBLEMAS						
Número de Problemas actuales		0		Número de Problemas período anterior		0
RESUMEN DEL ESTADO DEL PROYECTO						
<p>El proyecto está de acuerdo a lo planificado se han enviado todos los entregables de acuerdo a lo planificado, estamos a la espera de la aprobación del entregable de Revisar el Informe de Pruebas de Integración al Jefe de Proyecto.</p> <p>En caso que se encuentre errores en la prueba de integración será corregido de inmediato.</p> <p>Es importante contar con la participación de todos los interesados a fin de realizar las pruebas funcionales e integrales correspondientes, realizar una identificación y corrección de incidencias y entregar un producto de calidad de acuerdo al cronograma actual del proyecto.</p>						

2. Control del Plan del Proyecto

Tabla 43 - CONTROL DEL PLAN DEL PROYECTO

Evolución del Plan	TOTAL		Duración (mes)	Esfuerzo m/h	Entregables (Nº)	Avance (%)
	Versión					
	Plan Línea Base	V1	11	93	2	60.19
	Plan Real	V1	11	93	2	58.05
	Desviación (%)		0%	0%	0	-2.14

3. Entregables Contractuales y Facturación

Tabla 44 - ENTREGABLES CONTRACTUALES Y FACTURACIÓN

ENTREGABLES	Fecha de Entrega	Fecha Aprobado	Gestión de Cobranza			
			Nº Pago	Porcentaje e Monto US\$ (con IGV)	Fecha factura Recibida	Fecha Cobranza
	Prevista <u>Real</u>	Prevista <u>Real</u>			Prevista <u>Real</u>	Prevista <u>Real</u>
1- Plan de Acta de Constitución	02/04/13 <u>04/04/13</u>	06/04/13 <u>06/04/13</u>	1	50% 54,624.50	15/06/13 <u>20/06/13</u>	25/06/13 <u>30/06/13</u>
2- Plan de Gestión del Proyecto	03/06/13 <u>04/06/13</u>	05/06/13 <u>05/06/13</u>				

4.2. Ingeniería del Proyecto

4.2.1. Construcción

A. Ejecutable

El ejecutable del sistema SIGA se encuentra adjunto en la carpeta de ejecutables.

Gráfico 31 - EJECUTABLE - SHIRLEH

Nombre	Tipo	Tamaño
sistema_shirleh	Aplicación	33 KB
catalogo.pbd	Archivo PBD	257 KB
catálogo_dw01.pbd	Archivo PBD	100 KB
ficha_cliente_dw01.pbd	Archivo PBD	233 KB
ficha_cliente_win01.pbd	Archivo PBD	214 KB
ficha_estructura.pbd	Archivo PBD	10 KB
ficha_uo_ordena.pbd	Archivo PBD	12 KB
filtros_dw01.pbd	Archivo PBD	48 KB
filtros_win01.pbd	Archivo PBD	76 KB
funciones.pbd	Archivo PBD	7 KB
registro_factura_dw01.pbd	Archivo PBD	76 KB
registro_factura_win01.pbd	Archivo PBD	111 KB
reportes.pbd	Archivo PBD	192 KB
reportes_dw.pbd	Archivo PBD	147 KB
sistema_shirleh.pbd	Archivo PBD	211 KB
uo_gen.pbd	Archivo PBD	40 KB

B. Fuentes

Las fuentes del sistema SIGA se encuentra adjunto en la carpeta de Fuentes.

Gráfico 32 - FUENTES –SHIRLEH

Nombre	Tipo	Tamaño
catalogo.pbl	Archivo PBL	381 KB
catálogo_dw01.pbl	Archivo PBL	183 KB
ficha_cliente_dw01.pbl	Archivo PBL	505 KB
ficha_cliente_win01.pbl	Archivo PBL	355 KB
ficha_estructura.pbl	Archivo PBL	11 KB
ficha_uo_ordena.pbl	Archivo PBL	19 KB
filtros_dw01.pbl	Archivo PBL	86 KB
filtros_win01.pbl	Archivo PBL	105 KB
funciones.pbl	Archivo PBL	10 KB
registro_factura_dw01.pbl	Archivo PBL	136 KB
registro_factura_win01.pbl	Archivo PBL	179 KB
reportes.pbl	Archivo PBL	270 KB
reportes_dw.pbl	Archivo PBL	276 KB
sistema_shirleh.pbl	Archivo PBL	315 KB
uo_gen.pbl	Archivo PBL	68 KB
sistema_shirleh.pbt	Archivo PBT	1 KB
w_cliente.pbw	Archivo PBW	1 KB

C. Manual de Usuario

1. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

El Módulo de Gestión Administrativa:

- **Registro de Ficha del cliente:** Permite registrar los servicios o venta de productos de un cliente, así mismo se registra al colaborador que lo está atendiendo, se puede visualizar el historial y dar seguimiento al cliente.
- **Registro de Adelanto al Colaborador y Gastos Administrativo:** Permite registrar el adelanto que solicita el colaborador mediante la semana o el mes, así mismo se registra los gastos administrativos diarios de cada local.
- **Registro Pago en Dólares:** Permite registrar el pago en dólares.
- **Registro Pago del Cliente:** Permite registrar el pago parcial o total del cliente con deuda, así mismo dar un seguimiento a las deudas registradas del cliente.
- **Control de Voucher:** Permite buscar los voucher registrados y llevar un control mediante la sumatoria automática, así mismo se visualiza los voucher cancelados por el banco.

El Módulo de Gestión de Almacén:

- **Registro de Pedido:** Permite registrar la lista de pedido de cada local dependiendo del proveedor a quien se solicite, se puede visualizar el registro de pedido.
- **Aprobación de Pedido:** Permite aprobar los pedidos solicitados por los diferentes locales, así mismo se visualizara o anular el pedido antes de aprobar.
- **Movimiento de Producto:** Permite el movimiento de productos de almacén a los diferentes locales dependiendo la cantidad solicitada se realiza el cambio.
- **Salida del Producto:** Permite registrar la salida del producto del local.

El Módulo de Reportes:

- **Reporte Diario del Colaborador:** Permite visualizar el detalle diario de cada colaborador.

- **Reporte Resumen Diario:** Permite visualizar el detalle de resumen diario de caja.
- **Reporte Adelantos y Gastos Administrativos:** Permite visualizar el detalle de adelantos al colaborador y gastos administrativos.
- **Reporte de Pago al Colaborador:** Permite visualizar el pago de los colaboradores de acuerdo a la configuración inicial de cada colaborador.
- **Reporte de Cumpleaños:** Permite visualizar los cumpleaños de los clientes de acuerdo a la fecha ingresa por el usuario.
- **Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos:** Permite visualizar los servicios atendidos y productos vendidos mensualmente.
- **Reporte de Stock:** Permite visualizar el stock de los productos tanto como el local y el almacén.
- **Reporte de Movimiento de productos:** Permite visualizar el movimiento de productos de cada local y almacén.
- **Reporte de Registro y Aprobación de Pedido:** Permite visualizar los pedidos registrados y aprobados.

El Módulo de Administración del Sistema: mediante el cual administra y se hace mantenimiento a los catálogos mencionado:

- **Restaurar Fecha:** Permite restaurar la fecha pasada
- **Creación de usuario:** Permite el registro, modificar y eliminar el usuario.
- **Cambio de permisos:** Permiso de visualización del sistema.
- **Catálogo de Cliente:** Permite el registro, modificar y eliminar el cliente.
- **Catálogo de Colaborador:** Permite el registro, modificar y eliminar el colaborador.
- **Catálogo de Producto:** Permite el registro, modificar y eliminar el producto.
- **Catálogo de Servicios:** Permite el registro, modificar y eliminar los servicios.
- **Catálogo de Proveedor:** Permite el registro, modificar y eliminar el proveedor.

Tabla 45 - DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS DEL SISTEMA

MÓDULO	DESCRIPCIÓN
Gestión Administrativa	Mediante el cual se realiza la parte administrativa de cada local
Gestión de Almacén	mediante el cual se administra los productos de la empresa
Reportes	mediante el cual se realiza diferentes tipos de reportes
Administración del Sistema	mediante el cual administra y se hace mantenimiento a los catálogos mencionado

- **MÓDULOS DEL SISTEMA**

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El objetivo de este módulo es atender la parte administrativa de la empresa con las siguientes características:

- Registrar, anular y mostrar información de cada cliente y llevar un control del historial del mismo.
- Registrar, anular y mostrar información de adelanto al colaborador y gastos administrativos y llevar un control del historial del mismo.
- Registrar, anular y mostrar información del pago en dólares y llevar un control del historial del mismo.
- Registrar, anular y mostrar información del pago del cliente y llevar un control del historial del mismo.
- Muestra la información de los Voucher y llevar un control del historial del mismo

El modulo cuenta con las siguientes opciones de menú:



1. **Ventana de Registro de Ficha del cliente**

Para ingresar a la ventana de Registro de Ficha de cliente, se debe seleccionar la opción de menú: Gestión Administrativa\Registro de Ficha de Cliente.

N°	Num oc.	Fecha	Descripción	Total
1	8098	13/05/2014	- Cep/C	25.00
2	8099	13/05/2014	- Corte/C	30.00
3	8100	17/05/2014	- Cep/M - Coi/cer	40.05
				95.05

Ventana de Registro de Ficha del Cliente – Pestaña Resumen

N°	P & S	Código	Descripción	Cod Trabajador	Nombre del Trabajador	F. Pago	Qty	Precio	Total	P.pasiva
1	Servicio	007	CEBILLADO CASILLO MEDIANO	00002	HILDA REVOLLEDO MONTAÑAGÓN	Fijo	1	30.00	30.00	00
2	Servicio	004	CORTE DE CERQUILLO	00002	HILDA REVOLLEDO MONTAÑAGÓN	Fijo	1	10.00	10.00	00
									40.00	

Ventana de Registro de Ficha de Cliente – Pestaña Detalle

Al ingresar a la ventana se visualizará:

Datos de la Cabecera (parte superior de la pantalla)

- Al ingresar a la ventana se muestra los datos para realizar la búsqueda del cliente previamente registrado. Se puede realizar la búsqueda por Código Cliente, Distrito y Última Visita.

Datos de Detalle (parte inferior de la pantalla)

- En la “Pestaña de Resumen”, se podrá visualizar el historial del cliente.
- En la “Pestaña de Detalle”, se podrá visualizar el registro detallado de cada operación.

La ventana cuenta con los siguientes botones para poder ejecutar según corresponda:

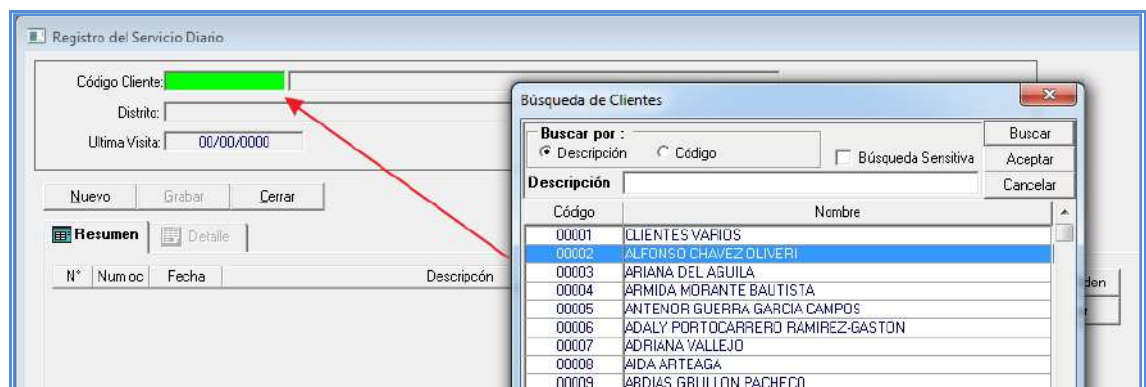
- **Botón Nuevo:** Le permitirá limpiar todo los campos.
- **Botón Grabar:** Le permitirá grabar los datos ingresados

- **Botón Cerrar:** Le permitirá cerrar la ventana y retornar al menú principal de opciones.
- **Botón Activar:** Le permitirá activar el campo y se podrá seleccionar.
- **Botón Anular Orden:** Le permitirá anular la operación generada.

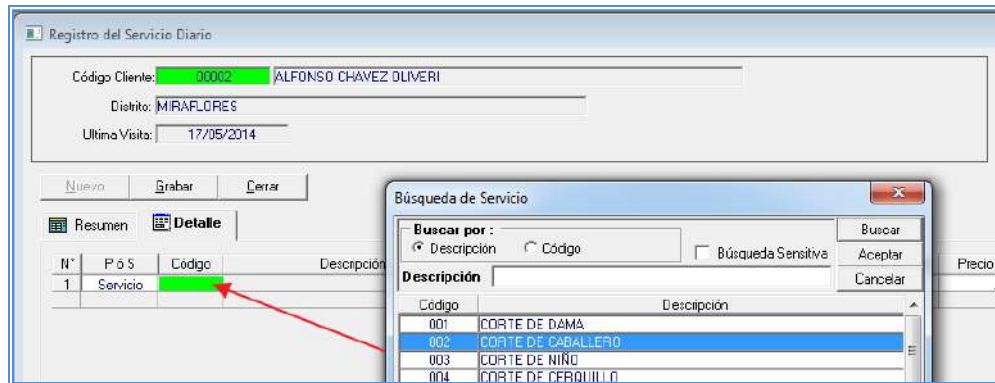
PROCESO PARA REALIZAR EL REGISTRO DE FICHA DE CLIENTE

Para registrar la ficha de cliente para un cliente específico (buscando al cliente):

1. El usuario deberá dar doble clic sobre la casilla verde del dato Código de Cliente, a continuación se le mostrará una ventana secundaria “Búsqueda de Cliente”.
2. En esta ventana se visualizará todos los clientes (previamente registrados), seleccionar el cliente requerido, dando doble clic.
3. Se mostrará los datos del cliente seleccionado.



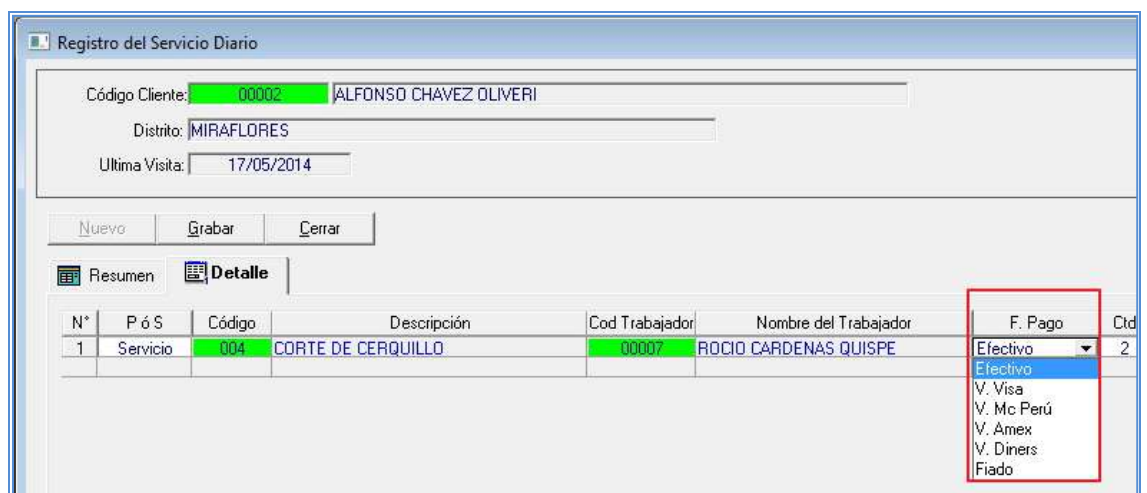
4. El usuario deberá dar clic en el botón NUEVO, a continuación nos ubicaremos en la “Pestaña Detalle”, en la cual se deberá agregar los datos requeridos para el cliente.
5. En la columna “P o S”, seleccionar la opción Producto o Servicio.
6. En la columna “Código”, dar doble clic sobre la casilla verde se visualizará una ventana de búsqueda, el cual contiene los productos o servicios.
7. Dar doble clic sobre el Servicio requerido.



8. En la columna “Cód. Trabajador”, dar doble clic sobre la casilla verde, se visualizará una ventana de búsqueda, el cual contiene el código y nombre de los colaboradores de SHIRLEH.
9. Dar doble clic sobre el nombre del colaborador requerido.



10. Seguidamente, el usuario deberá seleccionar la “Forma de Pago” requerida.

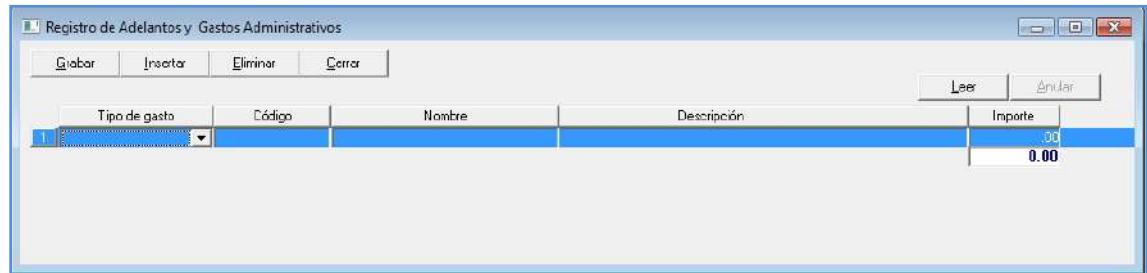


11. Luego el usuario deberá ingresar la “Cantidad” y el “Precio” del servicio o producto. El dato “Total” será calculado automáticamente.
12. Para finalizar el usuario deberá seleccionar el tipo de comprobante “Factura”, “Boleta” o “Ninguno” e ingresar el número de comprobante.

13. Para guardar los datos ingresados, el usuario deberá dar clic en el botón GRABAR.

2. Ventana de Registro de Adelanto y Gastos Administrativos.

Para realizar un Registro de Adelanto y/o Registro de Gastos Administrativos, se debe seleccionar la opción de menú: Gestión Administrativa\Registro de Adelantos y Gastos Administrativos.



Ventana de Registro de Adelantos y Gastos Administrativos

Al ingresar a la ventana se visualizará:

Datos de Detalle:

- Se muestra los datos necesarios para el registro de adelantos y/o gastos administrativos.

La ventana cuenta con los siguientes botones para poder ejecutar según corresponda:

- **Botón Grabar:** Le permitirá grabar los datos ingresados.
- **Botón Insertar:** Le permitirá agregar una fila más en el detalle.
- **Botón Eliminar:** Le permitirá eliminar una fila del detalle.
- **Botón Cerrar:** Le permitirá cerrar la ventana y retornar al menú principal.
- **Botón Leer:** Le permitirá leer los datos ingresados del día.
- **Botón Anular:** Le permitirá anular el registro generado.

PROCESO PARA REALIZAR EL REGISTRO DE ADELANTO-GASTO ADMINISTRATIVO

Para registrar un adelanto y/o gasto administrativo:

1. El usuario deberá dar clic sobre el botón INSERTAR, a continuación se agregará una fila en el detalle.
2. Seguidamente el usuario deberá seleccionar un "Tipo de Gasto" sea: Adelanto o Gasto Administrativo.

	Tipo de gasto	Código	Nombre	Descripción
1	Adelanto a Empleado			
	Gastos Administrativos			

3. En caso se seleccione el Tipo de Gasto: Adelanto a Empleado, se deberá seleccionar el código de Colaborador, el usuario deberá dar doble clic en la casilla verde.
4. A continuación se mostrará una ventana de búsqueda de Colaboradores, seleccionar dando doble clic sobre el nombre de colaborador requerido.
En caso se seleccione el Tipo de Gasto: Gastos Administrativos omitir el paso 3 y 4.
5. Ingresar una breve descripción en la columna “Descripción”.
6. Ingresar el valor monetario del Adelanto o Gasto Administrativo en la columna “Importe”.
7. Para guardar los datos ingresados clic en el botón GRABAR.
8. Para salir de la ventana clic en el botón CERRAR.

	Tipo de gasto	Código	Nombre	Descripción	Importe
1	Adelanto a Empleado	00001	VERONICA CASTRO ORTIZ	Prueba de Pruebas	125.00
2	Gastos Administrativos			Prueba de Gastos Administrativos	45.00
					170.00

3. Ventana de Registro de Dólares

Para realizar un registro de pago en dólares, se deberá seleccionar la opción de menú: Gestión Administrativa\Registro de Pago Dólares.

	Imp. Dólares	Tipo Cambio	Imp Soles
1	.00	2.55	

Ventana de Registro de Dólares

Al ingresar a la ventana se visualizará:

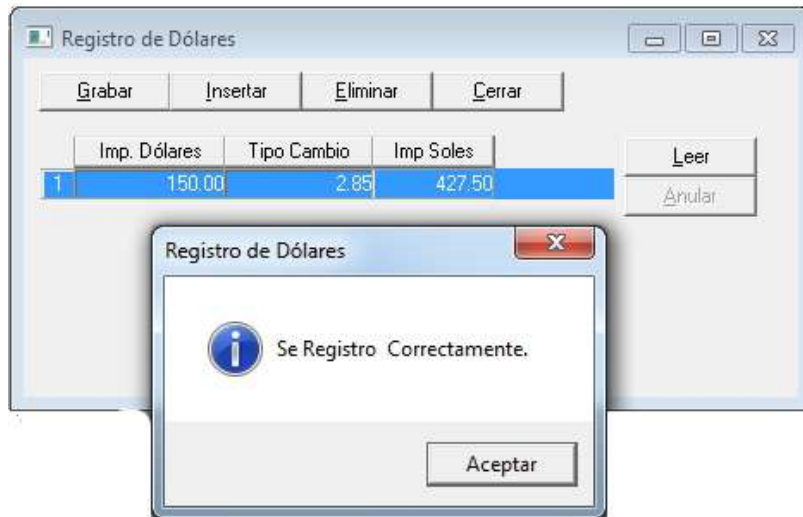
Datos de Detalle:

- Se muestra los datos necesarios para el registro de pago en dólares. La ventana cuenta con los siguientes botones para poder ejecutar según corresponda:
 - **Botón Grabar:** Le permitirá grabar los datos ingresados.
 - **Botón Insertar:** Le permitirá agregar una fila más en el detalle.
 - **Botón Eliminar:** Le permitirá eliminar una fila del detalle.
 - **Botón Cerrar:** Le permitirá cerrar la ventana y retornar al menú principal.
 - **Botón Leer:** Le permitirá leer los datos ingresados del día.
 - **Botón Anular:** Le permitirá anular el registro generado.

PROCESO PARA REALIZAR EL REGISTRO DE PAGO EN DÓLARES

Para registrar un pago en dólares, se deberá realizar los siguientes pasos:

1. El usuario deberá dar clic sobre el botón INSERTAR, a continuación se agregará una fila en el detalle.
2. Deberá ingresar el monto en dólares (el cual desea convertir a soles).
3. Seguido deberá ingresar el Tipo de Cambio del día.
4. El usuario deberá dar clic en el botón GRABAR para guardar los datos ingresados.



5. Para salir de la ventana clic en el botón CERRAR.

4. Ventana de Registro Pago del Cliente

Para realizar un registro de pago del cliente, se deberá seleccionar la opción de menú: Gestión Administrativa\Registro de Pago del Cliente.



Ventana de Registro de Pago del Cliente

Al ingresar a la ventana se visualizará:

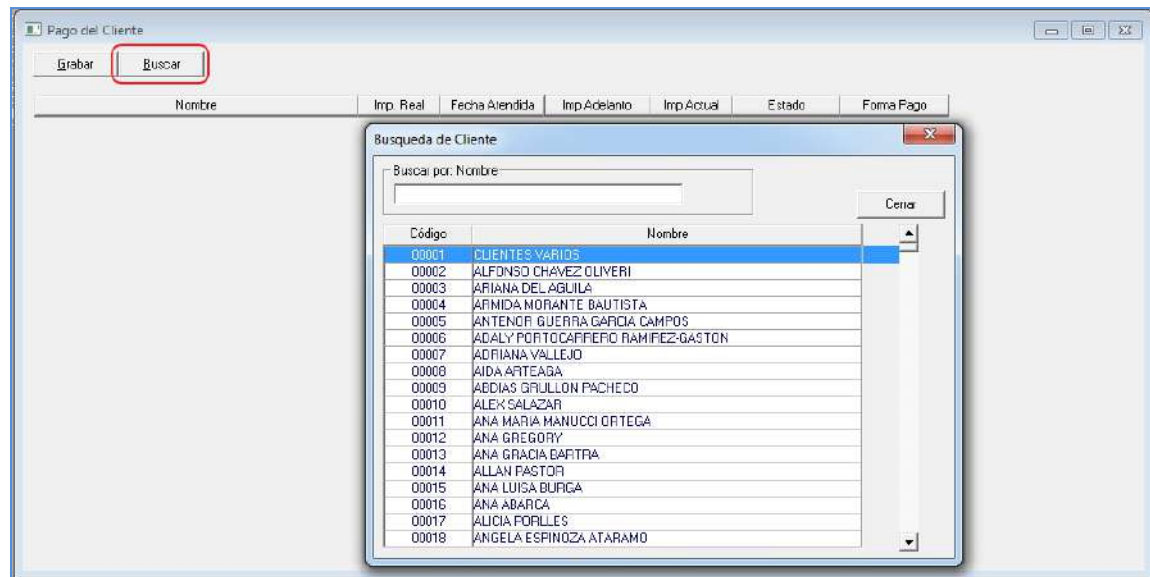
Datos de Detalle:

- Se muestra los datos necesarios para el registro de pagos del cliente. La ventana cuenta con los siguientes botones para poder ejecutar según corresponda:
 - **Botón Grabar:** Le permitirá grabar los datos ingresados.
 - **Botón Buscar:** Le permitirá mostrar una ventana de búsqueda de clientes con deuda.

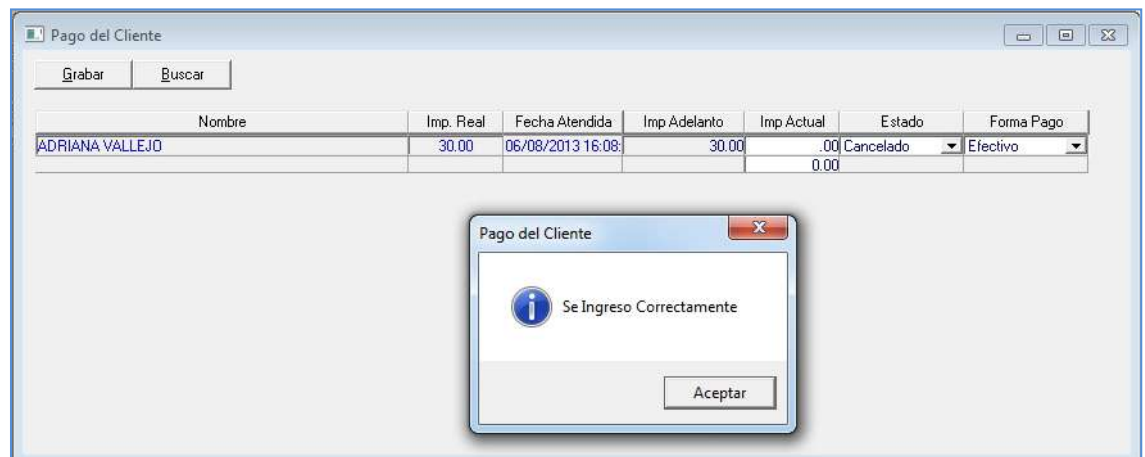
PROCESO PARA REALIZAR EL REGISTRO DE PAGO DEL CLIENTE

Para registrar un registro de pago del cliente, se deberá realizar los siguientes pasos:

1. El usuario deberá dar clic sobre el botón BUSCAR.
2. A continuación se muestra una ventana de búsqueda clientes que tienen deuda.



3. Deberá seleccionar el dato de un cliente, dando doble clic.
4. Seguido se mostrará los datos del cliente seleccionado.
5. El usuario deberá cambiar el "Estado", deberá seleccionar la opción Adelanto o Cancelado, según lo requerido por el usuario.
6. En caso se seleccione el estado "Adelanto", se habilitará el campo Imp. Adelanto, en el cual deberá ingresar el monto respectivo y luego deberá seleccionar la forma de pago. (Efectivo, cheque, etc.).
7. En caso se seleccione el estado "Cancelado", se deberá seleccionar la Forma de Pago con la cual se está cancelando la deuda. (Efectivo, Cheque, etc.).
8. El usuario deberá dar clic en el botón GRABAR para guardar los datos ingresados.



9. Para salir de la ventana clic en el botón CERRAR.

5. Control de Voucher

Para realizar el seguimiento y control de Voucher, se deberá seleccionar la opción de menú: Gestión Administrativa\Control de Voucher.

Ventana de Control de Voucher

Al ingresar a la ventana se visualizará:

Datos de Cabecera:

- Se muestra por defecto los datos de Compañía y Localidad. También se muestra las opciones de búsqueda por Fecha Inicio, Fecha Fin y Tipo de Voucher.
- En la parte derecha de la ventana se muestran los datos de Suma de Voucher y Monto depositado.

Datos de Detalle:

- Pestaña Voucher Pendientes, se visualizarán los siguientes datos: Estado, Número, Fecha, Monto y Tipo de Voucher.
- Pestaña Voucher Cancelados, se visualizarán los siguientes datos: Número, Fecha, Monto Real total, Tipo Voucher y Monto Depos. Total.
- Pestaña Detalle de Voucher Cancelado, se visualizarán los siguientes datos: Número, Monto y Tipo de Voucher.

La ventana cuenta con los siguientes botones para poder ejecutar según corresponda:

- **Botón Buscar:** Le permitirá filtrar los datos según los datos ingresados en las opciones de búsqueda de la cabecera.

- **Botón Procesar:** Le permitirá seleccionar el(los) Voucher(s) para realizar la cancelación del mismo.

PROCESO PARA REALIZAR EL CONTROL DE VOUCHER

Para realizar el proceso de control de voucher, se deberá realizar los siguientes pasos:

1. Para realizar la búsqueda de un Voucher por fecha específica, el usuario deberá ingresar una fecha inicio y fecha fin.
2. El usuario deberá seleccionar un Tipo de Voucher.
3. Dar clic en el botón BUSCAR.

Estado	N°	Fecha	Monto	Tipo Voucher
<input type="checkbox"/>	517	30/03/2013 12:48:26	30.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	518	30/03/2013 12:48:26	40.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	522	30/03/2013 15:55:49	70.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	523	30/03/2013 15:55:49	30.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	524	30/03/2013 15:55:49	25.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	528	04/04/2013 11:08:44	15.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	529	04/04/2013 11:08:44	110.00	V. Visa

4. A continuación en el detalle se mostraran los Voucher según los datos ingresados en la opción de búsqueda.
5. El usuario deberá seleccionar los Voucher a cancelar, seleccionar dando clic en las casilla de cada Voucher a cancelar.
Considerar que mientras va seleccionando cada Voucher se va mostrando la suma de los mismos.
6. Después de seleccionar los Voucher requeridos, ingresar el Monto Depositado.
7. Verificar si los datos son correctos y dar clic en el botón PROCESAR.

Control de Voucher

Compañía: 100 Localidad: 010

Fecha Inicio: 01/01/2013 Fecha Fin: 02/08/2013

Tipo de Voucher: V. Visa

Voucher Pendientes | Voucher Cancelados | Detalle de Voucher Cancelado

Estado	N°	Fecha	Monto	Tipo Voucher
<input type="checkbox"/>	517	30/03/2013 12:48:26	30.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	518	30/03/2013 12:48:26	40.00	V. Visa
<input checked="" type="checkbox"/>	522	30/03/2013 15:55:49	70.00	V. Visa
<input checked="" type="checkbox"/>	523	30/03/2013 15:55:49	30.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	524	30/03/2013 15:55:49	25.00	V. Visa
<input type="checkbox"/>	525	04/04/2013 11:08:44	130.00	V. Visa

Suma de Voucher: 100.00

Monto depositado: 98.000

8. Para visualizar la transacción realizada, deberá dar clic en la pestaña "Voucher Cancelados". En caso el usuario desee visualizar el detalle de la transacción (voucher cancelados), deberá dar doble clic sobre el número de transacción requerida.

Control de Voucher

Compañía: 100 Localidad: 010

Fecha Inicio: 01/01/2013 Fecha Fin: 02/08/2013

Tipo de Voucher: V. Visa

Voucher Pendientes | Voucher Cancelados | Detalle de Voucher Cancelado

N°	Fecha	Monto Real Total	Tip Voucher	Monto Depos Total
2	18/04/2013 21:42:12:126	180.000	V.Visa	150.000
3	25/04/2013 16:36:44:783	150.000	V.Visa	100.000
4	17/08/2013 13:48:30:490	1,085.000	V.Visa	1,000.000
20	11/02/2014 15:12:33:473	420.000	V.Visa	402.960
21	11/02/2014 15:14:44:606	1,595.000	V.Visa	1,533.350

Control de Voucher

Compañía: 100 Localidad: 010

Fecha Inicio: 01/01/2013 Fecha Fin: 02/08/2013

Tipo de Voucher: V. Visa

Voucher Pendientes | Voucher Cancelados | Detalle de Voucher Cancelado

N°	Monto	Tipo Voucher
10	20.000	V. Visa
11	70.000	V. Visa
12	35.000	V. Visa
13	25.000	V. Visa
Total:	150.00	

Para salir de la ventana dar clic en el botón CERRAR (X)

4.3. Soporte del Proyecto

4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración Actualizado

Tabla 46 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADO

SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN									
Nº	GENERALES			VERSIONAMIENTO		ACCESOS		OTROS	
	NOMBRE	HAJO CM?	ID PERTENECIENTE	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	VERSIÓN ENCONTRADA	ESTADO DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLE	ROLES DE ACCESO	ESTADO	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL PROYECTO									
a. Iniciación									
1	Lanzamiento del Proyecto	Si	LB01-GI LB01-GE	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
2	Acta de Constitución del Proyecto	Si	LB01-GI	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
b. Planificación									
3	Plan de Gestión del Proyecto	Si	LB02-GI LB02-GE	Jefe de Proyectos	1.20	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
c. Ejecución									
4	Acta de Reunión semanal	Si	LB03-GI	Jefe de Proyectos	1.0	Actualizado	Escritura	Correcto	Ninguna Observación
5	Constancia de recepción de entregable	Si	LB03-GI	Jefe de Proyectos	1.0	Actualizado	Escritura	Correcto	Ninguna Observación
6	Acta de Aprobación de Entregables	Si	LB03-GI	Jefe de Proyectos	-	-	Escritura	Correcto	Aún no se realizó elaboración de este documento
d. Seguimiento y Control									
7	Informe de calidad	Si	LB03-GI	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
8	Solicitud de Cambio	Si	LB03-GI LB4-GE	Jefe de Proyectos	1.03	Actualizado	Escritura	Correcto	se realizó la solicitud de cambio
9	Informe de estado mensual	Si	LB03-GI LB4-GE	Jefe de Proyectos	1.00	-	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
e. Cierre									
10	Acta de conformidad de cierre del proyecto	Si	LB04-GI LB04-GE	Jefe de Proyectos	-	-	Escritura	-	Aún no concluye el proyecto
11	Acta de reunión de cierre	Si	LB04-GI LB04-GE	Jefe de Proyectos	-	-	Escritura	-	Aún no concluye el proyecto
INGENIERÍA DEL PROYECTO									
a. Inicio									
12	Especificación de requerimientos	Si	LB01-II LB01-E	Analista de Sistemas	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
13	Glosario de términos	Si	LB01-II	Analista de Sistemas	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
b. Elaboración									
14	Plan de Pruebas	Si	LB02-II LB02-E	Analista de Sistemas	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
15	Informe de Análisis	Si	LB02-II LB02-E	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
16	Diseño de Prototipo del Sistema	Si	LB02-II LB02-E	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
17	Informe de modelamiento de Diagramas	Si	LB02-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
18	Diccionario de Datos	Si	LB01-II LB01-E	Analista de Sistemas	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
c. Construcción									
19	Informes de Pruebas Unitarias	Si	LB03-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
20	Informe de Pruebas	Si	LB03-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
21	Manual del sistema	Si	LB03-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
22	Manual de administración y configuración	Si	LB03-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
23	Manual de Usuario	Si	LB03-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
d. Transición									
24	Informe de pruebas del cliente	Si	LB04-II	Revisor de Pares	-	-	-	-	La etapa aún no ha comenzado
25	Constancia de capacitación	Si	LB04-II	Analista Programador	-	-	-	-	La etapa aún no ha comenzado
26	Acta de conformidad de instalación y ejecución del producción	Si	LB04-II	Jefe de Proyectos	-	-	-	-	La etapa aún no ha comenzado
SOPORTE DEL PROYECTO									
Gestionar MÉTRICAS y Estandares									
27	Registro y Recolección de mediciones	Si	LB03-GI	Recolector de Métricas	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
28	Plan de Mediciones y Análisis	Si	LB02-GE	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	La etapa aún no ha comenzado
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN									
29	Plan de la Gestión de la Configuración	Si	LB02-GE	Gestor de la Configuración	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	La etapa aún no ha comenzado
30	E-Mail de informe de Auditoría de CM	Si	LB03-GI	Gestor de la Configuración	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD									
31	Correos de comunicación	Si	LB03-GI	JP-AS	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	no se presentó observación alguna

4.3.2. Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la Calidad Actualizado

Tabla 47 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACTUALIZADO

CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD								
NRO	CRITERIOS	NO CONFORMIDAD U OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA CAUSA	TIPIFICACION DE LA CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACCION CORRECTIVA	FECHA LIMITE DE CORRECCION	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CORRECCION	ESFUERZO DE CORRECCION
1	¿El documento designación formal del JP fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	No se ha comunicado la designación formal del JP al GUN y por ende no ha sido aprobado	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Crear el directorio de Aprobación de documento en el RIP y regularizar la aprobación del documento con el GUN	Jose Jose	01/11/13	CORREGIDA	01/11/13	0.1
2	¿Se elaboró el documento Cuadro de Costos Detallados usando la plantilla estándar ?					Jose Jose			02/11/13	
3	¿El documento Cuadro de Costos Detallados fue aprobado por el GUN o Gerente de Proyecto?	No se ha aprobado el documento	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Aprobar el documento	Jose Jose	03/11/13	CORREGIDA	03/11/13	0.2
4	¿Se elaboró el documento Acta de Constitución del Proyecto usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.					Jose Jose			04/11/13	
5	¿El documento Acta de Constitución del Proyecto fue aprobado por el Gerente de Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.					Jose Jose			05/11/13	
6	¿Se coordinó y convocó anticipadamente a la reunión de lanzamiento a los principales involucrados del proyecto y al sponsor del Proyecto?	Se adjuntaría el email de la convocatoria de kick off	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Adjuntar el email de convocatoria	Jose Jose	06/11/13	CORREGIDA	06/11/13	0.1
7	¿Se elaboró presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.					Jose Jose			07/11/13	
8	¿El GUN o Gerente de Proyecto aprobó presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) ? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes.	Se adjuntaría el email de aprobación de kick off	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Adjuntar el email de aprobación	Jose Jose	08/11/13	CORREGIDA	08/11/13	0.1
9	Al finalizar la reunión de lanzamiento, los asistentes a la presentación aprobaron el documento Acta de Constitución del Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes.					Jose Jose			09/11/13	
10	¿Las secciones: Introducción, Resumen Ejecutivo, Enfoque de Gestión e Ingeniería del Plan de Gestión del Proyecto han sido completada ?					Jose Jose			10/11/13	
11	¿Se elaboró un EDT detallado del Proyecto usando el EDT estándar y se incluyó en el Plan de Gestión del Proyecto?	No se ha definido el EDT correspondiente a INGENIERIA de acuerdo al estándar	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Redefinir el EDT	Jose Jose	11/11/13	CORREGIDA	11/11/13	0.5
12	¿Se describe cada uno de los paquetes de trabajo del EDT detallado?					Jose Jose			12/11/13	
13	Dentro del Plan de Gestión del Proyecto en la sección de Alcances ¿se incluye la manera como se gestionará el alcance (personas autorizadas para solicitar cambios, para aprobar los cambios)?					Jose Jose			13/11/13	
14	¿Se ha definido un proceso para la gestión de cambios?	Colocar el proceso de control de cambios	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Colocar el proceso de control de cambios	Jose Jose	14/11/13	CORREGIDA	14/11/13	0.4
15	¿Se han identificado aquellos involucrados del proyecto que están autorizados para solicitar cambios?					Jose Jose			15/11/13	
16	¿Se ha definido un comité para la gestión de cambios?					Jose Jose			16/11/13	
17	¿La sección de Alcances del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada ? Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto					Jose Jose			17/11/13	
18	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las subsecciones de la sección Alcances de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto					Jose Jose			18/11/13	
19	¿Se elaboró un Cronograma detallado del Proyecto usando el Cronograma estándar ubicado en el RAP y se incluyó en el Plan de Gestión del Proyecto?	Colocar los entregables correspondientes a la gestión y a la ingeniería	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Modificar el cronograma y colocar los entregables correspondientes a Gestión, Ingeniería y soporte	Jose Jose	19/11/13	CORREGIDA	19/11/13	1
20	¿En caso que el cliente haya impuesto la Estructura del EDT De alto nivel (Entregables solicitados por el Cliente) y por ende el cronograma de alto nivel, se ha realizado una comparación entre este cronograma y el cronograma estándar de CS y se han incluido los Paquetes de Trabajo y actividades faltantes al cronograma? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos en los cuales el cliente impone la estructura de alto nivel del EDT (Fases, Entregables Principales)?					Jose Jose			20/11/13	

4.3.3. Plantilla de Seguimiento a la Métricas y Evaluación del Desempeño Actualizado

Tabla 48 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO

LISTA DE MÉTRICAS DE OLTEC SAC					
I. OBLIGATORIAS PARA TODO PROYECTO					
Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo	Objetivo de Negocio
1	Desviación mensual de la estimación del esfuerzo	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas)	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	Precisión en la estimación de esfuerzos
2	Desviación en la duración de las actividades	Se extrae el cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (línea base) de las actividades del proyecto	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	Precisión en la estimación de plazos
3	Variación del avance	Se extrae el cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y avance esperado del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	Precisión en la estimación de esfuerzos
4	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) del jefe de proyectos.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	Precisión en la estimación de esfuerzos
5	Porcentaje de dedicación real por persona por tipo de actividades (Gestión, ingeniería y soporte)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) para las actividades de soporte del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	Precisión en la estimación de esfuerzos
6	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados	Se extrae solicitudes de cambio presentadas, en donde se incluye el esfuerzo que se invertirá en implementar los cambios.	Gestión cambios/Modelamiento de requerimientos/Diseño/Construcción	Ingeniería	Precisión en la estimación de esfuerzos
7	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la matriz de trazabilidad(trabajo Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	Precisión en la estimación de esfuerzos
8	Número de componentes reutilizados	Se extrae de la matriz de trazabilidad(trabajo Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	Aumentar la reusabilidad
9	Número de defectos identificados en pruebas internas (unitarias, integración y del sistema)	Se extrae del registro de defecto del proyecto	Construcción/Pruebas	Ingeniería	Disminuir el retrabajo
10	Número de defectos pendientes identificados en revisiones de pares y pruebas	Se extrae del registro de defecto del proyecto y de los informes de revisión de pares.	Revisiones de pares/Construcción/Pruebas	Ingeniería	Disminuir el retrabajo
11	Número de defectos identificados en pruebas de aceptación	se extrae del registro de defectos del proyecto	Pruebas de aceptación	Ingeniería	Disminuir el retrabajo
12	Esfuerzo en corrección de defectos identificados en revisiones de pares y pruebas	se extrae del registro de defectos del proyecto y de los informes de revisión de pares.	Revisión de pares/Pruebas	Gestión /Ingeniería	Disminuir el retrabajo

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Gestión del Cierre del Proyecto

5.1.1. Acta de Aprobación de Entregables

A. Antecedentes

El proyecto SIGA está compuesto por los módulos:

El Módulo de Gestión Administrativa

- Registro de Ficha del cliente
- Registro de Adelanto al Colaborador y Gastos Administrativo
- Registro Pago en Dólares
- Registro Pago del Cliente
- Control de Voucher

El Módulo de Gestión de Almacén

- Registro de Pedido
- Aprobación de Pedido
- Movimiento de Producto
- Salida del Producto

El Módulo de Reportes

- Reporte Diario del Colaborador
- Reporte Resumen Diario
- Reporte Adelantos y Gastos Administrativos
- Reporte de Pago al Colaborador
- Reporte de Cumpleaños
- Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos
- Reporte de Stock
- Reporte de Movimiento de productos
- Reporte de Registro y Aprobación de Pedido

El Módulo de Administración del Sistema

- Restaurar Fecha
- Creación de usuario
- Cambio de permisos
- Catálogo de Cliente

- Catálogo de Colaborador
- Catálogo de Producto
- Catálogo de Servicios
- Catálogo de Proveedor

B. Objetivos del Acta de Aceptación

El presente documento tiene como objetivo:

Formalizar la aceptación del software con los requerimientos del proyecto **SIGA establecidos para los procesos de negocio de Administración y Almacén**, de acuerdo al documento de especificación funcional aprobado por los usuarios de SIGA.

C. Entregables

Luego de haberse realizado la verificación de alcance, pruebas y presentaciones con los interesados de Sistemas SIGA, los entregables mencionados a continuación sustentan la culminación de las actividades del proyecto para los módulos en cuestión, de acuerdo a lo indicado en la propuesta técnica presentada por **SHIRLEH**:

1. Manuales de usuario.
2. Programas fuentes del sistema.



HILDA REVOLLEDO MONDRAGON
Gerente general de Instituto de Belleza
SHIRLEH S.A.C.



JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA
Jefe de Proyecto OLTEC SAC

5.1.2. Lecciones Aprendidas

Después de culminar el proyecto los integrantes del equipo (OLTEC SAC) se reunieron para participar en la recolección de las lecciones aprendidas y se registra en un documento que servida de ayuda para los proyecto próximos, ya que sirve como base de conocimiento.

A. Participantes en la Recolección de las Lecciones Aprendidas

Tabla 49 - PARTICIPANTES EN LA RECOLECCIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
José José Olivares Julca	Jefe de Proyecto
Freddy Poma	Analista de Sistema
Erzell Pacheco	Programador
Silvana Laura / Karen Soto	Tester

B. Principales Lecciones Aprendidas

Tabla 50 - PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS

N° Lección Aprendida	Entregable Afectado
1.	Realizar Capacitación
2.	Informe de estado del Proyecto

C. Relación de Lecciones Aprendidas Generadas por etapas

- INICIACION DEL PROYECTO

Tabla 51 - LECCIONES APRENDIDAS - INICIO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Realizar una Reunión de lanzamiento del proyecto. Esto ayudo a comprometer a los involucrados del lado del Cliente.	
Hacer firma el acta de constitución y el acta de Reunión de la Reunión de lanzamiento. Esto garantiza que las personas se comprometan.	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Presentación de lanzamiento de Proyecto	
Acta de Reunión de lanzamiento del Proyecto	
Acta de Constitución del Proyecto	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
	Es una herramienta muy práctica que acelera la elaboración de WBS, se pueden hacer cambios en la estructura rápidamente.

WBS Chart Pro	Comparado con el Visio es mucho más flexible.
---------------	---

- **PLANIFICACION DEL PROYECTO**

Tabla 52 - LECCIONES APRENDIDAS - PLANIFICACIÓN

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Dedicar tiempo a la planificación del Proyecto esto nos permite tener una buena gestión ya que sirve como base para establecer todo lo necesario para la realización del proyecto	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
No consultar los tiempo en función de proyecto anteriores	Realizar una medición exhaustiva de cada actividad podría ayudar a medir con más exactitud los tiempo de las actividades del proyecto
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Plan de Gestión de Proyecto.	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
Paquete de Office	Este grupo de programas nos ayuda a realizar Documentos en texto, hojas de cálculos para costos, diapositivas para que las exposiciones sean más dinámicas.

- **EJECUCION DEL PROYECTO**

Tabla 53 - LECCIONES APRENDIDAS - EJECUCIÓN

EXPERIENCIAS POSITIVAS
Llevar un control de lo que se viene ejecutando nos ayuda a ver la realidad del proyecto, ya que siempre existen variaciones en tiempo, alcance y costo. Lo cual seguir con una gestión podremos desempeñarnos en la Ejecución.

- **SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO**

Tabla 54 - LECCIONES APRENDIDAS - SEGUIMIENTO Y CONTROL

EXPERIENCIAS POSITIVAS
Mantener un seguimiento y control de los puntos críticos del proyecto es bueno, nos ayuda a controlar mejor el posible riesgo que algo nos pueda afectar.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)
Acta de Reunión de Equipos
Documento de Riesgos

- **CIERRE DEL PROYECTO**

Tabla 55 - LECCIONES APRENDIDAS - CIERRE

EXPERIENCIAS POSITIVAS
Es bueno Realizar un reunión con el Sponsor y con su equipo de proyecto para dar por culminado
El cierre del Proyecto y la conformidad de todo el alcance

BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)
Lecciones Aprendidas
Certificado de Conformidad del Servicio

D. Relación de Lecciones Aprendidas Generadas

Tabla 56 - RELACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS GESTIÓN

Nº	Entregable Afectado	Descripción Problema	Causa	Acción Correctiva	Resultado Obtenido	Lección Aprendida
1	Realizar Capacitación	El Analista no tenía conocimiento de la fecha de la implementación del software por lo que no pudo realizar a tiempo la capacitación.	Se comunicó con el Analista Programador indicándonos que no contaba con el formato pase a producción en la fecha indicada por el Project Manager.	El Project Manager se comunica con el Analista Programador dando la conformidad del formato pase a producción iniciando así la implementación del sistema. Luego de ello se efectúa la capacitación.	A través de la implementación del software se efectúa la capacitación por 4 horas, siendo en total 8 horas de capacitación.	Para realizar una capacitación se debe contar con el manual de usuario en la cual se describa la implementación del software, a través de ello se efectuará la capacitación de tal forma que los clientes puedan efectuar las preguntas del caso sobre el manejo del sistema.
2	Informe de estado del Proyecto	Hubo una demora en la generación de los primeros informes de estado debido a la falta de experiencia en el manejo de herramientas de gestión de proyectos.	Falta de entrenamiento del personal en el uso de herramientas de gestión (MS Project).	Se ha entrenado al personal para el uso de la herramienta.	Los resultados obtenidos son satisfactorios, en los informes subsiguientes ya no presenta los mismos problemas.	Considerar la evaluación y entrenamiento del personal en el manejo de las herramientas, tanto de gestión como de otros aspectos.

5.1.3. Acta de Cierre del Proyecto

ACTA DE CONFORMIDAD

Conste por el presente documento, que en la fecha se está recibiendo y dando conformidad del proyecto de **SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**.

En que suscribe, deja constancia que se revisó el proyecto en su totalidad y elaboración se encuentra en una fase satisfactoria de revisión para la empresa de tratamiento de belleza SHIRLEH.

Descripción detallada del Proyecto

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE TRATAMIENTO DE BELLEZA SHIRLEH, COMPUESTO POR LOS MÓDULOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ALMACÉN, REPORTES Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, REALIZADO POR JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA, ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN LA CARRERA DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA.

Habiéndose culminado la implementación en los plazos establecidos y teniendo la conformidad por parte de Instituto de Belleza SHIRLEH S.A.C., indicado lo expuesto se firma el presente,

Lima, 07 de Enero del 2014



HILDA REVOLLEDO MONDRAGON

Gerente general de Instituto de Belleza
SHIRLEH S.A.C.

INSTITUTO DE BELLEZA
SHIRLEH



JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA

Jefe de Proyecto OLTEC SAC

5.2. Ingeniería del Proyecto

5.2.1. Informe de Pruebas de Aceptación

A. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo describir las conclusiones de las pruebas del cliente y evidenciar la prueba satisfactoria para el entorno de usuario, comprobar la funcionalidad del sistema en su totalidad las cuales se realizaron desde el 13/11/2013 hasta el 14/11/2013.

B. Alcance

El presente documento pretende dar una visión general sobre los módulos que se ha realizado, para así dar una mayor información a la evaluación de este tipo de pruebas. A continuación se presenta los siguientes Módulos:

- Gestión Administrativa
- Gestión de Almacén
- Administración del Sistema
- Explotación de la Información

C. Relación de Participantes

Tabla 57 - RELACIÓN DE PARTICIPANTES - Info. Pruebas de Acep.

Nombres y Apellidos	Identificador	Responsabilidades	Área
José Olivares	JO	Gestionar la aprobación formal de los entregables y de las fases de desarrollo del proyecto que son motivos de pago por parte del SHIRLEH y OLTEC SAC.	Sistemas
Stefany Sarmiento	SS	Obtener las firmas de los asistentes a las Reuniones de Seguimiento y Control semanal.	Sistemas
María Palomino	MP	Control Administrativo	Administrativo
Silvana Laura	SL	Tester	Sistemas

D. Resultado de Pruebas

1. Módulo de Gestión administrativa

Tabla 58 - RESULTADOS - MÓDULO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados
1.	Registrar Ficha del Cliente	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0006

2.	Registro de Adelanto al colaborador	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0010
3.	Registro Pago en Dólares	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0025
4.	Registro Pago del Cliente	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0026
5.	Control de Voucher	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0030

2. Módulo Gestión de Almacén

Tabla 59 - RESULTADOS - MÓDULO DE GESTIÓN ALMACÉN

N°	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados
6.	Registro de Pedido	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0027
7.	Aprobación de Pedido	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0028
8.	Movimiento de Producto	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0018
9.	Salida del Producto	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0029

3. Módulo Administración del Sistema

Tabla 60 - RESULTADOS - MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

N°	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados
10.	Registro de Pedido	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0027
11.	Aprobación de Pedido	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0028
12.	Movimiento de Producto	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0018
13.	Salida del Producto	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0029

4. Módulo Explotación de la Información

Tabla 61 - RESULTADOS - MÓDULO DE EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

N°	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados
14.	Reporte Diario del Colaborador	Culminado con Problemas	SS/MP/SL	REQ-0007
15.	Reporte Resumen Diario	Culminado con Problemas	SS/MP/SL	REQ-0008
16.	Reporte Adelantos Y Gastos Administrativos	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0010
17.	Reporte de Pago al Colaborador	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0013
18.	Reporte de Cumpleaños	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0012
19.	Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos	Culminado satisfactoriamente	MP/SL	REQ-0021
20.	Reporte de Stock	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0009
21.	Reporte d Movimiento de productos	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0009
22.	Reporte de Registro y Aprobación de Pedido	Culminado satisfactoriamente	SS/MP/SL	REQ-0014



HILDA REVOLLEDO MONDRAGON

Gerente general de Instituto de Belleza
SHIRLEH S.A.C.



JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA

Jefe de Proyecto OLTEC SAC

5.2.2. Lecciones Aprendidas

Después de culminar el proyecto los integrantes del equipo (OLTEC SAC) se reunieron para participar en la recolección de las lecciones aprendidas y en la parte de ingeniería, se registra en un documento que servida de ayuda para los proyecto próximos, ya que sirve como base de conocimiento.

A. Participantes en la Recolección de las Lecciones Aprendidas

Tabla 62 - PARTICIPANTES EN LA RECOLECCIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
José José Olivares Julca	Jefe de Proyecto
Freddy Poma	Analista de Sistema
Erzell Pacheco	Programador
Silvana Laura / Karen Soto	Tester

B. Principales Lecciones Aprendidas

Tabla 63 - PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA

N° Lección Aprendida	Entregable Afectado
1.	Elaborar el catálogo de Requerimientos o requisitos
2.	Elaborar Diagrama de Base de Datos
3.	Pruebas Funcionales
4.	Reporte

C. Relación de Lecciones Aprendidas Generadas

Tabla 64 - RELACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS INGENIERIA

N°	Entregable Afectado	Descripción Problema	Causa	Acción Correctiva	Resultado Obtenido	Lección Aprendida
1	Elaborar el catálogo de Requerimientos o requisitos	Hubo problemas de obtención de requerimientos durante las encuestas emitidas a los clientes.	Existieron encuestas indirectas de acuerdo a la disponibilidad de los clientes, pero no se pudo concretar de manera satisfactoria ya que algunos no tenían conocimiento del nuevo proyecto que se implantaría ni tenían la información adecuada de que es lo que querían de su Sistema.	El Project Manager con el apoyo del Analista Funcional emitieron un comunicado vía email a todos los clientes relacionados con el sistema, así mismo se implantaron encuestas directas no más de 05 minutos por socio con preguntas abiertas	Se obtuvo el catálogo de requerimientos con la participación de todos los clientes afectados dando como características de una implantación de sistema de manera amigable y práctica para el manejo adecuado y rápido por los clientes.	Se debe dar conocimiento a todos los participantes afectados de manera positiva y negativa de la implantación del sistema, así mismo dar formatos de encuestas prácticas y con preguntas precisas de forma abierta no teniendo más de 15 preguntas por cada socio.

2	Elaborar Diagrama de Base de Datos	Hubo un retraso de modelamiento del diagrama en lo cual afectaba el seguimiento de la creación de la Base de Datos.	No se obtuvo la Herramienta adecuada que facilite la representación de las entidades relevantes de un sistema de información así como sus interrelaciones y propiedades.	El Administrador de la Base de Datos determina juntamente con el Project manager de adquirir y manejar la herramienta de Modelo entidad - relación	A través del Modelo Relacional se obtuvo el Diagrama de Base de Datos obteniendo en un menor tiempo de lo planificado.	El Modelo Entidad Relación es una herramienta que determina la normalización de la base de datos relacional a través de las transformaciones de relaciones múltiples en binarias.
3	Pruebas Funcionales	El Jefe de proyecto asumió que lo que está probando es la última versión del software.	Falta de comunicación en el equipo del proyecto, cuando hay nuevos artefactos generados.	Comunicar mediante email, cada vez que se tiene una nueva versión de software.	Mejor manejo de versiones en la etapa de pruebas.	Promover mejor comunicación dentro del equipo del proyecto. En este caso se mantuvo informado al equipo del proyecto mediante email, de nuevas versiones del Software Implementado.
4	Reportes	Hubo una demora en el desarrollo de este módulo.	El personal no ha dedicado el 100% de los tiempos como se tenía previsto.	Se ha tenido una reunión con el cliente y el personal afectado, y se ha hecho que la oficina del personal se cambie de sitio.	Resultados satisfactorios, en los módulos subsiguientes el personal ha dedicado más de 100% de su tiempo para recuperar los tiempos perdidos.	Siempre que es posible, hacer que el grupo trabaje en una misma área.

5.3. Soporte del Proyecto

5.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración actualizado

Tabla 65 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADO

SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN									
Nº	GENERALES				VERSIONAMIENTO		ACCESOS		OTROS
	NOMBRE	BAJO CM?	LB PERTENECIENTE	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	VERSIÓN ENCONTRADA	ESTADO DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLE	ROLES DE ACCESO	ESTADO	
GESTIÓN DEL PROYECTO									
e. Cierre									
10	Acta de conformidad de cierre del proyecto	Si	LB04-GI, LB04-GE	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	<i>no se presentó observación alguna</i>
11	Acta de reunion de cierre	Si	LB04-GI, LB04-GE	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	<i>no se presentó observación alguna</i>
INGENIERÍA DEL PROYECTO									
a. Inicio									
d. Transición									
24	Informe de pruebas del cliente	Si	LB04-II	Revisor de Pares	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	<i>no se presentó observación alguna</i>
25	Constancia de capacitación	Si	LB04-II	Analista Programador	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	<i>no se presentó observación alguna</i>
26	Acta de conformidad de instalación y ejecución del producción	Si	LB04-II	Jefe de Proyectos	1.00	Actualizado	Escritura	Correcto	<i>no se presentó observación alguna</i>

5.3.2. Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la calidad actualizado

Tabla 66 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACTUALIZADO

CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD								
NRO	CRITERIOS	NO CONFORMIDAD U OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA CAUSA	TIPIFICACION DE LA CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACCION	FECHA LIMITE DE CORRECCION	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CORRECCION	ESFUERZO DE CORRECCION
21	El cronograma detallado del Proyecto esta sincronizado con el EDT detallado?	Se deberá sincronizar el EDT con el cronograma	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Actualizar el EDT con el cronograma	Jose Jose	21/11/13	CORREGIDA	21/11/13	1
22	¿La inclusión de actividades en el cronograma detallado se ha seguido según las actividades Estándares incluidas en el cronograma estándar de OLTEC SAC?	Se deberá indicar las actividades programadas en el cronograma estándar	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Actualizar el cronograma del proyecto considerando el cronograma estándar	Jose Jose	22/11/13	CORREGIDA	22/11/13	0.2
23	¿El cronograma incluye asignación de recursos a todas las actividades y no a los entregables?	No se ha indicado los nombres de los recursos en el cronograma del proyecto	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Colocar los nombres de los recursos en el cronograma	Jose Jose	23/11/13	CORREGIDA	23/11/13	0.5
24	Se creo la Línea Base en el Cronograma del Proyecto?	No se ha creado el baseline en el cronograma del proyecto	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Crear baseline	Jose Jose	24/11/13	CORREGIDA	24/11/13	0.5
25	¿La sección Plazos del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada?	Está completa la sección, pero los hitos que se han considerado las fases estándares	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Crear baseline	Jose Jose	25/11/13	CORREGIDA	25/11/13	0.5
26	Se ha realizado una equivalencia entre la plantilla impuesta por el cliente y las subsecciones de la sección de Plazos del Proyecto de la plantilla estándar de OLTEC SAC? Tras ello se han incluido o anexado las secciones faltantes, previa negociación con el cliente? Esta pregunta es aplicable solo cuando el Cliente impone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto					Jose Jose			28/11/13	
27	¿Al inicio del Proyecto se validó el esfuerzo estimado inicialmente (en la venta) versus el esfuerzo que se necesitará para realizar las actividades del Proyecto?	No se ha utilizado el formato estándar de estimaciones	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Utilizar el formato de estimaciones para estimar el tiempo en la etapa de construcción	Jose Jose	27/11/13	CORREGIDA	27/11/13	0.25
28	¿Al inicio del Proyecto se validó el número de recursos estimado inicialmente (en la venta) versus el número de recursos que se necesitará para realizar las actividades del Proyecto?	No se ha utilizado el formato estándar de estimaciones	Desconocimiento del tema	NO SE ENTIENDE	Utilizar el formato de estimaciones para estimar el tiempo en la etapa de construcción	Jose Jose	28/11/13	CORREGIDA	28/11/13	0.25
29	Cuando se realiza un sincronamiento de esfuerzos, recursos y plazos del Proyecto y se replanifican estos parámetros, que causan un cambio en el margen y la contingencia del proyecto, solo frente a esto se envía al GUN o Gerente de Proyecto respectivo el cuadro de costos detallados actualizado y el Flujo de Caja actualizado para su ¿La sección Financiamiento del Plan de Gestión del Proyecto ha sido completada?	No se ha enviado el cuadro de costos detallado ni el Flujo de Caja al GUN respectivo	Falta de Tiempo	FALTA DE TIEMPO	Se deberá actualizar el Flujo de Caja del Proyecto y se deberá enviar al GUN o Gerente de Proyecto respectivo	Jose Jose	29/11/13	CORREGIDA	29/11/13	0.15
30	Esta pregunta es aplicable solo cuando OLTEC SAC propone la estructura y organización de las plantillas a usar en la ejecución del Proyecto					Jose Jose			30/11/13	

5.3.3. Plantilla de Seguimiento a la Métrica y evaluación del desempeño actualizado

Tabla 67 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO

LISTA DE MÉTRICAS DE OLTEC SAC					
Métrica	Proceso asociado	Tipic	AP	Objetivo de Negocio	
1 Variación del Margen	Elaborar informe de estado	Gestión	PP/PMC	Minimizar los costos Operativos	
2 Exposición al Riesgo actual	Elaborar informe de estado	Gestión	RSKM	Minimizar los costos Operativos	
3 Número de problemas actuales	Elaborar informe de estado	Gestión	RSKM	Minimizar los costos Operativos/Mejorar la calidad, el servicio y al satisfacción del cliente	
4 Solicitudes de cambio a los requerimientos	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	REQM	Analizar el impacto de los cambios	
5 Porcentaje de cambio de los requerimientos críticos	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	REQM	Analizar el impacto de los cambios	
6 Esfuerzo en extraer los requerimientos	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	RD	Minimizar los costos Operativos	
7 Porcentaje de requerimientos rechazados	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	RD	Mejorar la calidad, el servicio y al satisfacción del cliente	
8 Esfuerzo en especificar requerimientos funcionales.	Elaborar especificación de requerimientos de software	Ingeniería	RD	Precisión en la estimación del esfuerzo	
9 Porcentaje de casos de uso realizados	Realizar construcción y pruebas unitarias	Ingeniería	TS	Incrementar productividad dentro de la empresa	
10 Líneas de código desarrolladas	Realizar construcción y pruebas unitarias	Ingeniería	TS	Analizar el impacto de los cambios	

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Indicadores Claves de Éxito del Proyecto

6.1.1. Indicador de Gestión 1

KPI: Variación del Avance %

Tabla 68 - KPI: VARIACIÓN DEL AVANCE (%)

Datos					
Fecha	Suma de Valor	Suma de Min. esperado	Suma de Máx. esperado		
03/06/2013	35%	30%	40%		0.00%
01/07/2013	48%	50%	55%		-2.00%
12/11/2013	76%	75%	80%		0.00%
04/12/2013	89%	89%	90%		0.00%
11/12/2013	97%	93%	98%		0.00%
				Variación	-0.40%

Gráfico 33 - KPI: VARIACIÓN DEL AVANCE(%)



CONCLUSIONES:

De acuerdo a la muestra se puede decir que el porcentaje del KPI tiene un promedio de -0.40% de variación del proyecto, el cual nos indica que ha sufrido una pequeña variación. Al término de la fecha final el máximo esperado es de 98% y el mínimo es 93%, se observa que termino con 97% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso.

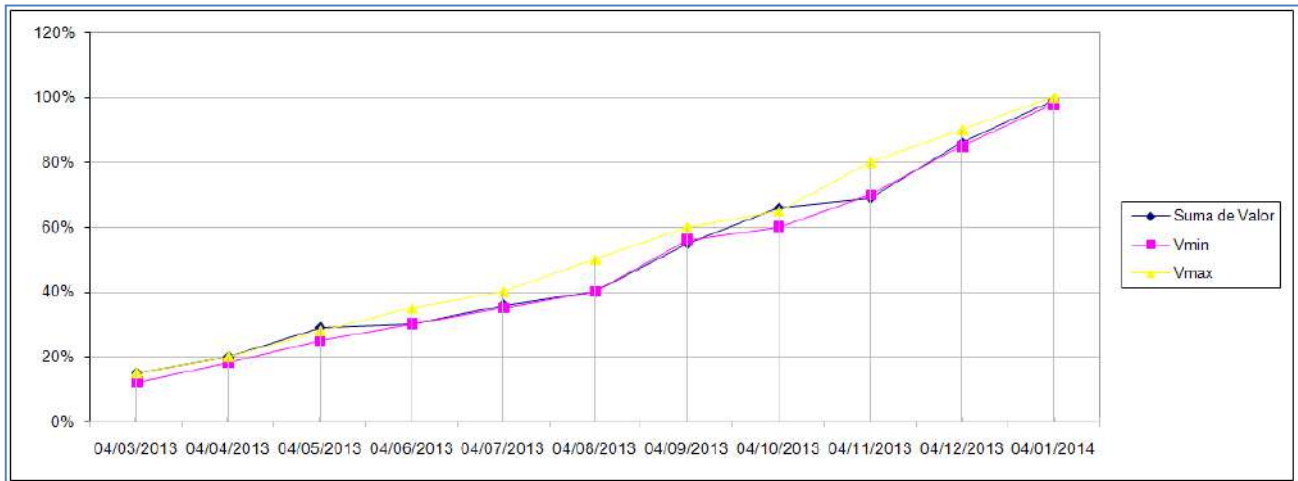
6.1.2. Indicador de Gestión 2

KPI: Desviación mensual de la estimación del esfuerzo (%)

Tabla 69 - KPI: DESVIACIÓN MENSUAL DE LA ESTIMACIÓN DEL ESFUERZO (%)

Datos					
Fecha	Suma de Valor	Vmin	Vmax		
04/03/2013		15%	12%	15%	0.00%
04/04/2013		20%	18%	20%	0.00%
04/05/2013		29%	25%	28%	2.00%
04/06/2013		30%	30%	35%	0.00%
04/07/2013		36%	35%	40%	0.00%
04/08/2013		40%	40%	50%	0.00%
04/09/2013		55%	56%	60%	1.00%
04/10/2013		66%	60%	65%	1.00%
04/11/2013		69%	70%	80%	-1.00%
04/12/2013		86%	85%	90%	0.00%
04/01/2014		99%	98%	100%	0.00%
				Desviación	0.27%

Gráfico 34 - KPI: DESVIACIÓN MENSUAL DE LA ESTIMACIÓN DEL ESFUERZO (%)



CONCLUSIONES:

De acuerdo a la muestra se puede observar que el porcentaje del KPI de la desviación mensual tiene un promedio de 0.27% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. Al término de la fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 98%, se observa que termino con 99% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso.

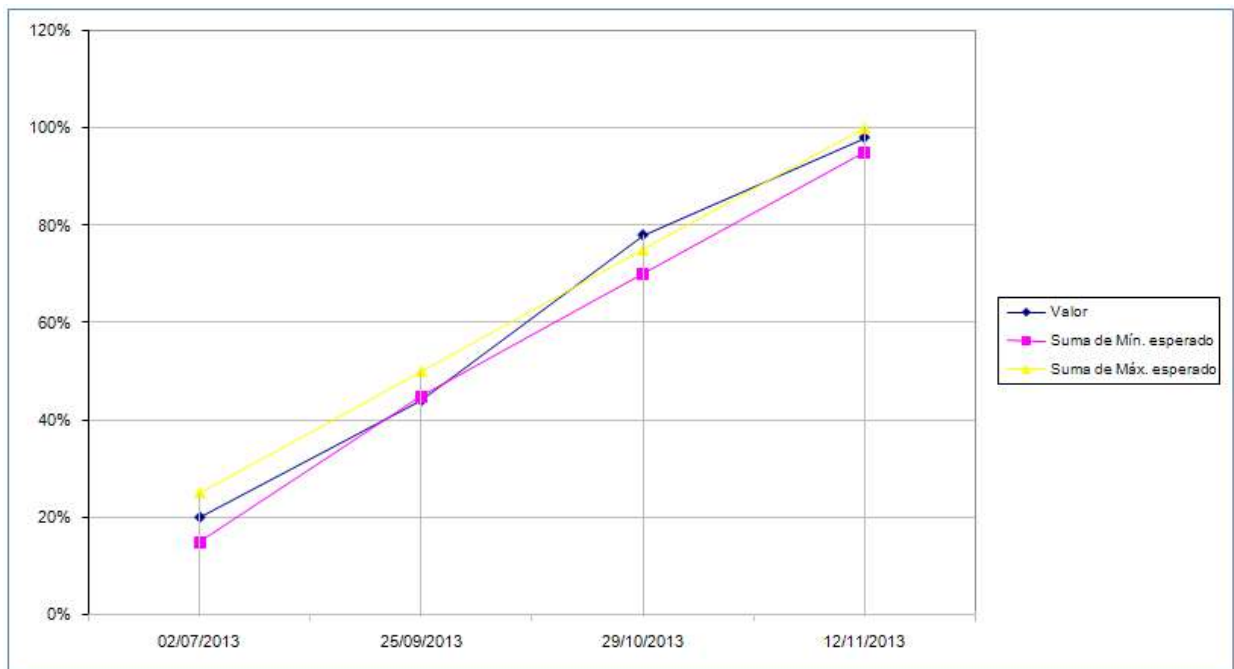
6.1.3. Indicador de Ingeniera

KPI: Porcentaje de requerimientos funcionales implementados

Tabla 70 - KPI: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS

Datos				
Fecha	Valor	Suma de Mín. esperado	Suma de Máx. esperado	
02/07/2013	20%	15%	25%	0.00%
25/09/2013	44%	45%	50%	-1.00%
29/10/2013	78%	70%	75%	3.00%
12/11/2013	98%	95%	100%	0.00%
Porcentaje de Requerimiento				0.50%

Gráfico 35 - KPI: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS



CONCLUSIONES:

De acuerdo a la muestra se puede decir que el porcentaje del KPI de los requerimientos funcionales implementados tiene un promedio de 0.50% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. Al término de la fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 95%, se observa que termino con 98% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso.

6.2. Indicadores Claves de Éxito del Producto

Tabla 71 - KPI: TIEMPO PROMEDIO EN GENERAR LA EMISIÓN DE REPORTE

Para medir el éxito del producto, se tomó como referencia los reportes finales.				
KPI : Tiempo promedio en generar la emisión de reportes				
Nombre Reporte	Minutos		Segundos	
	MANUAL	SISTEMA	M	S
Detalle Diario del Colaborador	20	0.050	1200	3
Resumen Diario	40	0.050	2400	3
Adelantos Y Gastos Administrativos	30	0.033	1800	2
Pago al Colaborador	50	0.033	3000	2
Stock	30	0.033	1800	2
Movimiento de productos	30	0.033	1800	2
Total en minutos	200	0.233	12000	14.0
DIFERENCIA DE MEDIAS		11986.00	seg.	
DIFERENCIA DE MEDIAS		199.77	min.	
Conclusión:				
El tiempo de realizar los reportes se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 200 min. Y con el sistema una duración de 0.233 min., esto significa una diferencia de medias de 199.77 min. Lo que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 99.88%.				

Tabla 72 - KPI: TIEMPO PROMEDIO EN REGISTRAR FICHA DEL CLIENTE

KPI: Tiempo promedio en registrar ficha del cliente		
	Segundos	
	MANUAL	SISTEMA
Buscar Cliente	720	6
Registra Ficha	480	10
Total en segundos	1200	16
Total en minutos	20	0.267
DIFERENCIA DE MEDIAS		1184 seg.
DIFERENCIA DE MEDIAS		19.73 min.
Conclusión:		
El tiempo de búsqueda y registro de un cliente se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 1200 seg (20min). y con el sistema una duración de 16 seg., esto significa una diferencia de medias de 1184 seg.(19.73 min.) Lo que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 98.67 %		

Tabla 73 - KPI: COSTO PROMEDIO POR H/HOMBRE EN GENERAR LA EMISIÓN DE REPORTE

				costo x h/hombre	10.00
KPI : Costo Promedio por H/hombre en generar la emisión de reportes				costo x M/hombre	0.1667
		Minutos		COSTO	
Nombre Reporte	MANUAL	SISTEMA	M	S	
Detalle Diario del Colaborador	20	0.050	3.33	0.00833	
Resumen Diario	40	0.050	6.67	0.00833	
Adelantos Y Gastos Administrativos	30	0.033	5.00	0.00556	
Pago al Colaborador	50	0.033	8.33	0.00556	
Stock	30	0.033	5.00	0.00556	
Movimiento de productos	30	0.033	5.00	0.00556	
Total en minutos	200	0.233	33.33	0.03889	
DIFERENCIA DE MEDIAS EN COSTO		33.29 Soles			
Conclusión:					
El costo promedio por H/hombre en generar la emisión de reportes se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 200 min. y con el sistema una duración de 0.233 min., esto significa una diferencia en costo de S./ 33.29 por lo cual optimiza el costo por H/hombre cumplimiento del KPI en 99.88%					

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Se agilizó el proceso de atención al cliente, se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 1200 seg. (as-is) y con el sistema una duración de 16 seg.(to be) que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 98.67 % agregando valor al objetivo estratégico (KPI13). El proyecto cumplió el objetivo planeado dado que se puede visualizar en tiempo real los servicios y ventas de los diferentes locales permitiendo así el análisis de los mismos.
- Los requerimientos funcionales implementados tiene un promedio de 0.50% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. La fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 95%, se observa que termino con 98% dentro del rango estimado (KPI11). La desviación mensual de la estimación del esfuerzo tiene un promedio de 0.27% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. La fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 98%, se observa que termino con 99% dentro del rango estimado (KPI12). La variación del avance nos indica que ha sufrido una pequeña variación de -0.40%. La fecha final el máximo esperado es de 98% y el mínimo es 93%, se observa que termino con 97% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso (KPI1).
- El costo promedio por H/hombre en generar la emisión de reportes se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 200 min.(as-is) y con el sistema una duración de 0.233 min.(to be), esto significa una diferencia en costo de S. / 33.29 por lo cual optimiza el costo por H/hombre cumpliendo un ahorro de 99.88% (KPI4).

7.2. Recomendaciones

- Mantener capacitado al personal en el proceso de atención al cliente para su mayor gestión.
- Se recomienda a la gerencia establecer políticas de gestión para mejorar la parte administrativa en el proceso de atención al cliente de la empresa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A. Del Proyecto de Investigación

- **Acta de Constitución del Proyecto / Project Charter:** Un documento emitido por el iniciador o patrocinador del proyecto que autoriza formalmente la existencia de un proyecto, y le confiere al director de proyectos la autoridad para aplicar los recursos de la organización a las actividades del proyecto.
- **Alcance:** La suma de productos, servicios y resultados que se proporcionarán como un proyecto. Véase también alcance del proyecto y alcance del producto.
- **Alcance del Producto:** Los rasgos y funciones que caracterizan a un producto, servicio o resultado.
- **Alcance del Proyecto:** El trabajo que debe realizarse para entregar un producto, servicio o resultado con las funciones y características especificadas.
- **Análisis Cualitativo de Riesgos:** El proceso de priorizar los riesgos para realizar otros análisis o acciones posteriores, evaluando y combinando la probabilidad de ocurrencia y el impacto.
- **Análisis Cuantitativo de Riesgos:** El proceso de analizar numéricamente el efecto de los riesgos identificados en los objetivos generales del proyecto.
- **Calidad:** El grado en el que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos.
- **Cambio en el Alcance:** Cualquier cambio en el alcance del proyecto. Un cambio en el alcance casi siempre requiere un ajuste en el coste o cronograma del proyecto. También conocido como: Cambio del Alcance.
- **Cambio Solicitado:** Una solicitud de cambio formalmente documentada que se presenta para su aprobación al proceso de control integrado de cambios. Compárese con solicitud de cambio aprobada. También conocido como: Solicitud de Cambio.
- **Cerrar Proyecto:** El proceso de finalizar todas las actividades en todos los grupos de procesos del proyecto para cerrar formalmente el proyecto o una fase de él. También conocido como: Cerrar el Proyecto o Cierre del Proyecto.
- **Costo:** El valor monetario o precio de una actividad o componente del proyecto que incluye el valor monetario de los recursos necesarios para realizar y terminar la actividad o el componente, o para producir el componente.
- **Crear EDT (Estructura de Desglose del Trabajo) / WBS (WorkBreakdownStructure):** El proceso de subdividir los principales productos entregables del proyecto y el trabajo del proyecto en componentes más pequeños y más fáciles de manejar.
- **Cronograma del Proyecto:** Las fechas planificadas para realizar las actividades del cronograma y las fechas planificadas para cumplir los hitos del cronograma.

- **Definición del Alcance.** El proceso de desarrollar un enunciado del alcance del proyecto detallada como base para futuras decisiones del proyecto.
- **Diccionario de la Estructura de Desglose del Trabajo:** Un documento que describe cada componente en la estructura de desglose del trabajo (EDT).
- **Enunciado del Alcance del Proyecto:** La descripción narrativa del alcance del proyecto, incluidos los principales productos entregables, objetivos del proyecto, hipótesis del proyecto, restricciones del proyecto y una descripción del trabajo, que brinda una base documentada que permite tomar decisiones futuras sobre el proyecto, y confirmar o desarrollar un entendimiento común del alcance del proyecto entre los interesados.
- **Equipo de Dirección del Proyecto:** Los miembros del equipo del proyecto que participan directamente en las actividades de dirección del mismo.
- **Equipo del Proyecto:** Todos los miembros del equipo del proyecto, incluidos el equipo de dirección del proyecto, el director del proyecto y, para algunos proyectos, el patrocinador del proyecto.
- **Estructura de Desglose del Trabajo (EDT):** Una descomposición jerárquica con orientación hacia el producto entregable relativa al trabajo que será ejecutado por el equipo del proyecto para lograr los objetivos del proyecto y crear los productos entregables requeridos.
- **Fase del Proyecto:** Un conjunto de actividades del proyecto relacionadas lógicamente, que generalmente culminan con la finalización de un producto entregable principal. Las fases del proyecto (también denominadas simplemente fases) suelen completarse en forma secuencial, pero pueden superponerse en determinadas situaciones de proyectos.
- **Interesado / Stakeholder:** Personas y organizaciones como clientes, patrocinadores, organización ejecutante y el público, involucrados activamente con el proyecto, o cuyos intereses pueden verse afectados de manera positiva o negativa por la ejecución o conclusión del proyecto.
- **Lecciones Aprendidas:** Lo que se aprende en el proceso de realización del proyecto. Las lecciones aprendidas pueden identificarse en cualquier momento.
- **Matriz de Asignación de Responsabilidades / ResponsibilityAssignmentMatrix (RAM):** Una estructura que relaciona la estructura de desglose de la organización con la estructura de desglose del trabajo para ayudar a garantizar que cada componente del alcance del proyecto se asigne a una persona responsable.
- **Paquete de Trabajo:** Un producto entregable o componente del trabajo del proyecto en el nivel más bajo de cada sector de la estructura de desglose del trabajo

- **Patrocinador / Sponsor:** La persona o el grupo que ofrece recursos financieros, monetarios o en especie, para el proyecto.
- **Plan de Gestión de Calidad:** El plan de gestión de calidad describe cómo el equipo de dirección del proyecto implementará la política de calidad de la organización ejecutante.
- **Plan de Gestión de las Comunicaciones:** El documento que describe: las necesidades y expectativas de comunicación para el proyecto; cómo y bajo qué formato se comunicará la información; dónde y cuándo se realizará cada comunicación; y quién es el responsable de efectuar cada tipo de comunicación.
- **Plan de Gestión de Personal:** El documento que describe cuándo y cómo se cumplirán los requisitos de recursos humanos.
- **Plan de Gestión de Riesgos:** El documento que describe cómo se estructurará y realizará en el proyecto la gestión de riesgos del proyecto.
- **Presupuesto:** La estimación aprobada para el proyecto o cualquier otro componente de la estructura de desglose del trabajo u otra actividad del cronograma.
- **Proceso:** El conjunto de medidas y actividades interrelacionadas realizadas para obtener un conjunto específico de productos, resultados o servicios.
- **Proyecto:** Un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.
- **Requisito:** Una condición o capacidad que un sistema, producto, servicio, resultado o componente debe satisfacer o poseer para cumplir con un contrato, norma, especificación u otros documentos formalmente impuestos.
- **Reserva para Contingencias:** La cantidad de fondos, presupuesto o tiempo, que supere la estimación, necesarios para reducir el riesgo de sobrecostes de los objetivos del proyecto a un nivel aceptable para la organización.
- **Riesgo:** Un evento o condición incierta que, si se produce, tiene un efecto positivo o negativo en los objetivos de un proyecto.
- **Rol:** Una función definida que debe realizar un miembro del equipo del proyecto, como evaluar, archivar, inspeccionar o codificar.
- **Solicitud de Cambio:** Solicitudes para ampliar o reducir el alcance de un proyecto, modificar políticas, procesos, planes o procedimientos, modificar costes o presupuestos, o revisar cronogramas.

B. Del Producto

- **Migración de Datos:** Se trata de una consideración clave para cualquier implementación, actualización o consolidación de un sistema informático.
- **Microsoft SQL Server:** Es un sistema para la gestión de bases de datos producido por Microsoft basado en el modelo relacional.

- **PowerBuilder:** Es una herramienta de desarrollo de clase empresarial desarrollada por la empresa Sybase. PowerBuilder es orientada a objetos y permite el desarrollo de diferentes tipos de aplicaciones y componentes para ejecutar arquitecturas cliente/servidor, distribuidas y Web
- **Base de datos:** Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- **Primary Key:** Una tabla suele tener una columna o una combinación de columnas cuyos valores identifican de forma única cada fila de la tabla. Estas columnas se denominan claves principales de la tabla y exigen la integridad de entidad de la tabla.

BIBLIOGRAFÍA

A. Libros

- ✓ **Director de Profesional de Proyectos Pablo Ledó 4ta edición**
- ✓ **Rita Mulcahy 8va edición**

B. Tesis

- ✓ <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/14>
- ✓ <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP282.pdf>
- ✓ <http://catalogo-01.unmsm.edu.pe/sabini/sm5spa.htm>

C. Artículos de Internet

• Centro de Belleza:

- ✓ <http://blog.carloseduardoparedes.com/2013/11/un-salon-de-belleza-al-estilo-new-york.html>
- ✓ <http://investigaciones.uniandes.edu.co/index.php/es/investigaciones/41-microempresas-trabajo-y-genero-en-el-sector-servicios-el-caso-de-las-peluquerias-y-salones-de-belleza>
- ✓ http://www.bicgalicia.es/dotnetbic/portals/0/banner/archivos/modelosplandenegocio/6spa_cast.pdf
- ✓ <http://www.youtube.com/watch?v=kVD0DBLd7Yk>
- ✓ <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&guia=60&giro=3&ins=721>
- ✓ http://www.piatic.net/piatic/contenidos/descargas/Estudio_Peluqueria_PIATIC.pdf
- ✓ <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>

• Almacén

- ✓ <http://www.fundaciontriptartita.org/almacenv/webpubpro/textbase/aacc02/anexos/20020236.pdf>

• Gestión:

- ✓ <http://dharmacon.net/herramientas/gestion-proyectos-ejemplos/>
- ✓ <http://dharmacon.net/herramientas/gestion-proyectos-ejemplos/2/>
- ✓ <http://e-gerence.com/webcast.html#>

✓ <http://www.pmbcg.com/>

- **Metodología RUP:**

✓ <http://www-01.ibm.com/software/rational/rup>

✓ <http://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info49/articulos/RUP%20vs.%20XP.pdf>

✓ <http://rupmetodologia.blogspot.com/>

✓ <http://www.utvm.edu.mx/OrganoInformativo/orgJul07/RUP.htm>

FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

1. Iniciación

a. Formato 1: Acta de constitución del proyecto

Código Proyecto:	 SHIRLEH	Proveedor:
Nombre del Proyecto		
Acta de Constitución del Proyecto		

1. INTRODUCCION

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto:

Patrocinador:

Proveedor:

Presentado por:

Fecha de Presentación:

3. DESCRIPCION DEL PROYECTO - NECESIDADES DEL CLIENTE

4. DEFINICION - DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO DEL PROYECTO

5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

6. FINALIDAD DEL PROYECTO

7. JUSTIFICACION DEL PROYECTO

8. REQUERIMIENTOS - REQUISITOS

8.1. REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

8.2. REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

9. JEFE DEL PROYECTO Y SU NIVEL DE AUTORIDAD

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	DESCRIPCIÓN PROFESIONAL	RESPONSABILIDADES	Organización
-----	---------------------	-------------------------	-------------------	--------------

10. ALCANCE DEL PROYECTO

10.1. ENTREGABLES DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

10.2. ENTREGABLES DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO

11. PLAZOS DEL PROYECTO

11.1. CRONOGRAMA GENERAL

11.2. HITOS

Código Proyecto:	 SHIRLEH	Proveedor:
Nombre del Proyecto		
Acta de Constitución del Proyecto		

12. PRESUPUESTO**13. INVOLUCRADOS****13.1. UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN INVOLUCRADAS****14. RESTRICCIONES DEL PROYECTO****15. SUPUESTOS DEL PROYECTO****16. GARANTÍA Y SOPORTE****17. DIRECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO****18. FIRMA DE AUTORIZACIÓN Y FECHAS DE PAGO**

NOMBRE
Jefa de Proyecto
CLIENTE

NOMBRE
PROJECT MANAGER
PROVEEDOR

NOMBRE
GERENTE GENERAL
CLIENTE

NOMBRE
GERENTE
PROVEEDOR

b. Formato 3: Identificación de los interesados

INVOLUCRADOS**1.1. INTERESADOS DEL PROYECTO (STAKEHOLDERS)**

ROLES	NOMBRE	UNIDAD/AREA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACIÓN	Teléfono	E-MAIL

2. Planificación

a. Formato 5: Definición del alcance del proyecto y del producto

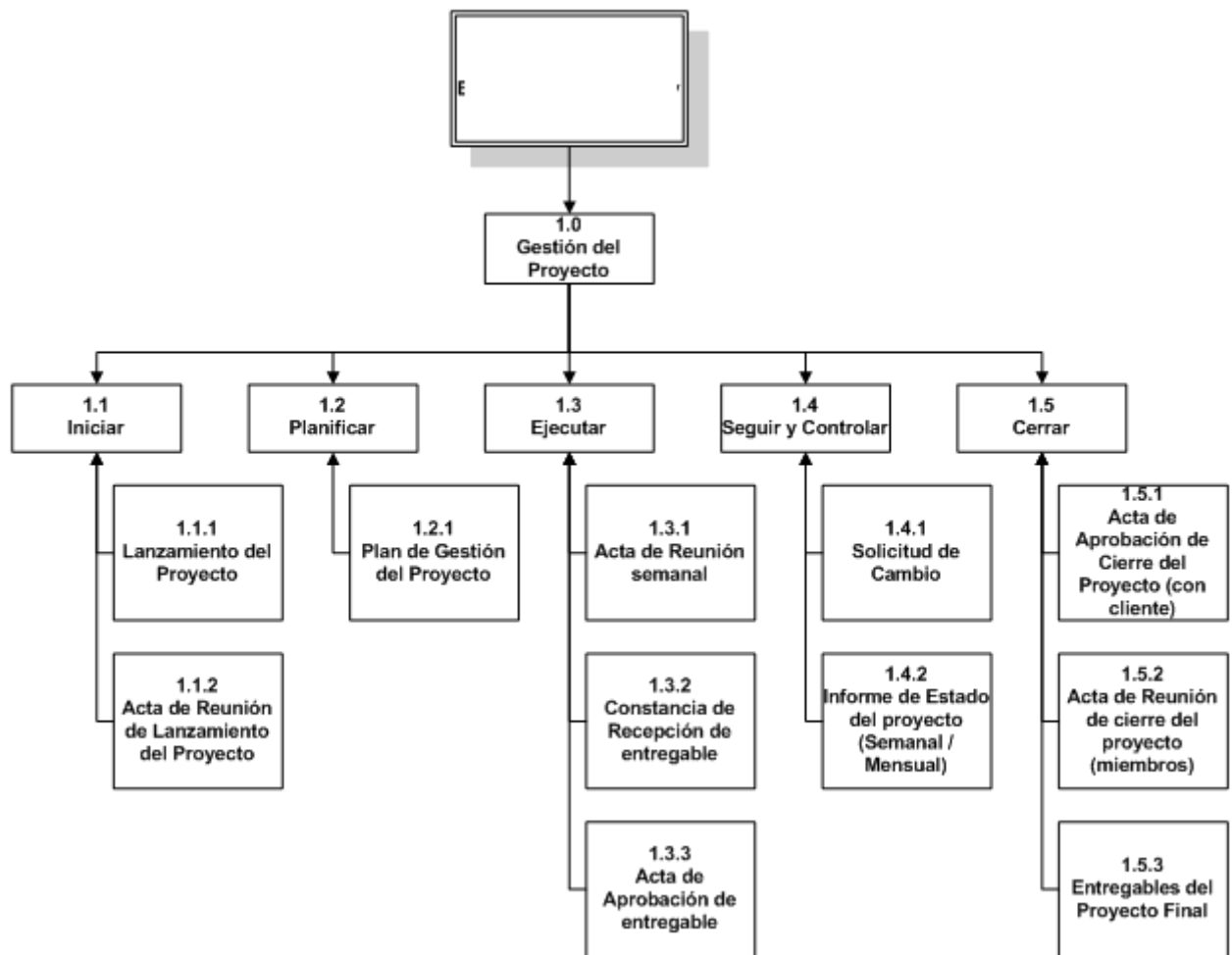
1. ALCANCES DEL PRODUCTO
1.1 DESCRIPCION DEL PRODUCTO
1.2 DIAGRAMA DE CONTEXTO
1.3 ENFOQUE DE LA SOLUCION
1.4 REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO
1.4.1 <u>REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PRODUCTO</u>
1.4.2 <u>REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES</u>
2. ALCANCES DEL PROYECTO
2.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO
2.1.1 <u>GESTIÓN DEL PROYECTO</u>
2.1.2 <u>INGENIERÍA DEL PROYECTO</u>
2.2 CRITERIOS DE ACEPTACION FINAL DEL PROYECTO
2.3 ESTRUCTURA DE DESCOMPOSICION DEL TRABAJO (EDT)
2.4 DICCIONARIO DE LA EDT
2.5 ALCANCE NO CONTEMPLADO
2.6 PLAN DE GESTION DEL ALCANCE
2.6.1 <u>PERSONAS AUTORIZADAS PARA SOLICITAR CAMBIOS AL ALCANCE</u>
2.6.2 <u>PERSONAS AUTORIZADAS PARA APROBAR CAMBIOS AL ALCANCE</u>
2.6.3 <u>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO AL ALCANCE</u>

b. Formato 6: Requerimientos

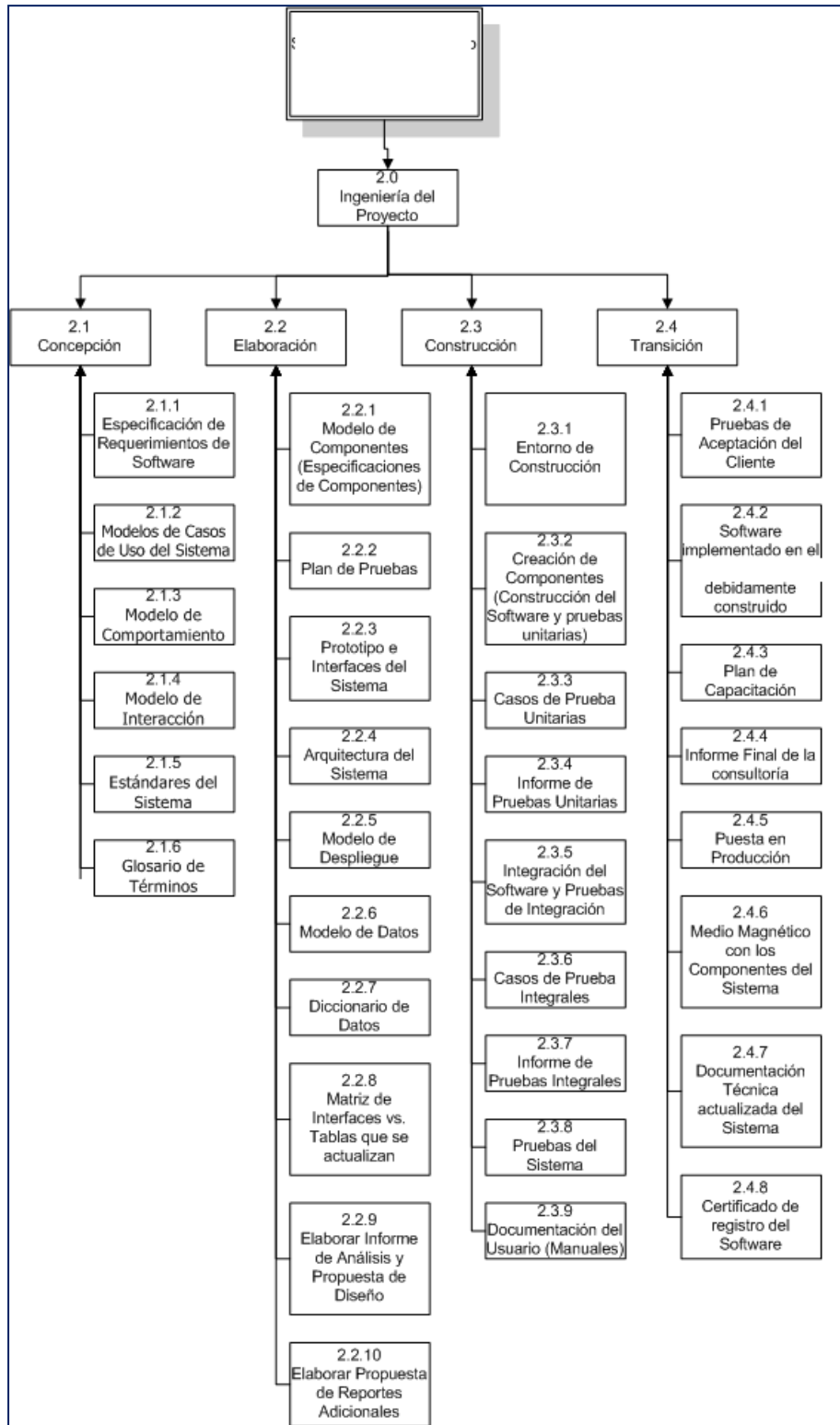
Requerimientos funcionales											
Nombres y Apellidos: Rol: Jefe de Proyecto Fecha de actualización:											
Código	Nombre	Descripción	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Situación	Prioridad	Dificultad	Caso de Prueba	Inconsistencias con documentos
REQ-0001											
REQ-0002											
REQ-0003											
REQ-0004											
REQ-0005											
REQ-0006											
REQ-0007											
REQ-0008											
REQ-0009											
REQ-0010											
REQ-0011											

c. Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

EDT DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO



EDT DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO



d. Formato 8: Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo

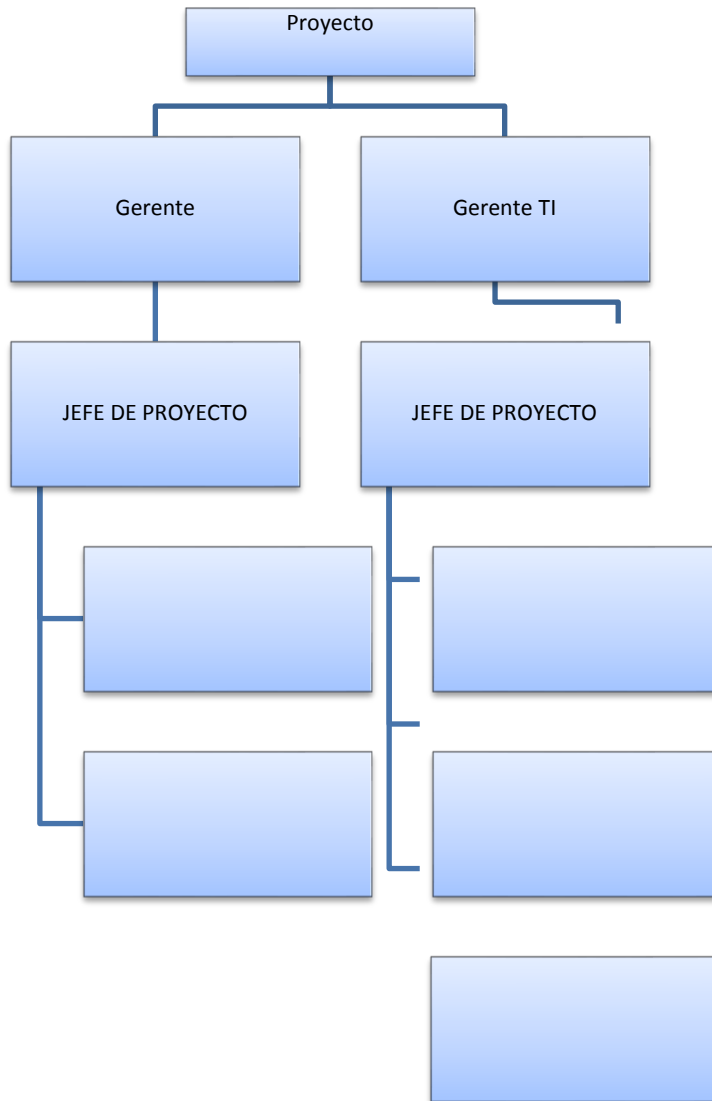
Gestión del Proyecto

PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL PAQUETE DE TRABAJO
INICIO	
PLANIFICACIÓN	
○	
EJECUCIÓN	
○	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	
○	
CIERRE	

Ingeniería del Proyecto

PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL PAQUETE DE TRABAJO
CONCEPCIÓN (INICIO)	
ELABORACIÓN	
CONSTRUCCIÓN	
TRANSICIÓN	

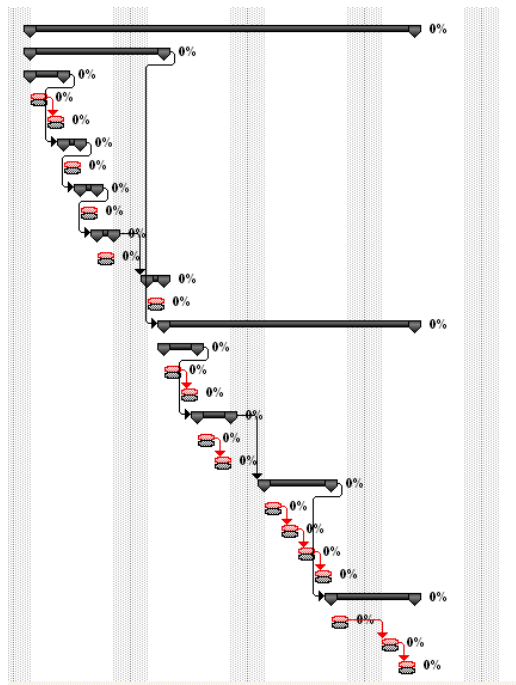
e. Formato 9: Organigrama del proyecto



h. Formato 14: Cronograma de actividades

Proyecto	17 días	lun 11/02/13	mar 05/03/13
Gestión del Proyecto	6 días	lun 11/02/13	lun 18/02/13
Iniciación	2 días	lun 11/02/13	mar 12/02/13
Elaborar Presentación de Lanzamiento del Proyecto (Kick-off)	1 día	lun 11/02/13	lun 11/02/13
Elaborar el Acta de Constitución del Proyecto	1 día	mar 12/02/13	mar 12/02/13
Planificación	1 día	mié 13/02/13	mié 13/02/13
Elaboración Plan de Gestión del Proyecto	1 día	mié 13/02/13	mié 13/02/13
Ejecución	1 día	jue 14/02/13	jue 14/02/13
Acta de Reunión Semanal	1 día	jue 14/02/13	jue 14/02/13
Seguimiento y Control	1 día	vie 15/02/13	vie 15/02/13
Informe de Estado del Proyecto	1 día	vie 15/02/13	vie 15/02/13
Cierre	1 día	lun 18/02/13	lun 18/02/13
Elaborar Acta de Aprobación de Cierre del Proyecto	1 día	lun 18/02/13	lun 18/02/13
Ingeniería del Proyecto	11 días	mar 19/02/13	mar 05/03/13
Concepción (Incepcion)	2 días	mar 19/02/13	mié 20/02/13
Especificación de Requerimientos de Software	1 día	mar 19/02/13	mar 19/02/13
Modelos de Casos de Uso del Sistema (incluye Diagrama de Casos de Uso)	1 día	mié 20/02/13	mié 20/02/13
Elaboración	2 días	jue 21/02/13	vie 22/02/13
Arquitectura del Sistema	1 día	jue 21/02/13	jue 21/02/13
Modelo de Datos	1 día	vie 22/02/13	vie 22/02/13
Construcción	4 días	lun 25/02/13	jue 28/02/13
Entorno de Construcción, desarrollo y Pruebas preparadas	1 día	lun 25/02/13	lun 25/02/13
Construcción de Software y Pruebas Unitarias	1 día	mar 26/02/13	mar 26/02/13
Integración del Software y Pruebas de Integración	1 día	mié 27/02/13	mié 27/02/13
Manuales	1 día	jue 28/02/13	jue 28/02/13
Transición	3 días	vie 01/03/13	mar 05/03/13
Pruebas de Aceptación del Cliente	1 día	vie 01/03/13	vie 01/03/13
Plan de Capacitación	1 día	lun 04/03/13	lun 04/03/13
Gestionar el registro del software desarrollo antes INDE	1 día	mar 05/03/13	mar 05/03/13

i. Formato 15: Línea de Base



I. Formato 23: Directorio de stakeholders

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	Teléfono / E-MAIL
CLIENTE		
PROVEEDOR		

m. Formato 24: Plan de Comunicaciones

1. COMUNICACIONES DEL PROYECTO

1.1 DIRECTORIO DE INVOLUCRADOS

NOMBRE	ROL EN EL PROYECTO	ROL EN LA EMPRESA CLIENTE	EQUIPOS	DATOS DE COMUNICACIÓN (TELÉFONO/EMAIL)

1.2 REUNIONES DEL PROYECTO - (COMITES / REUNIÓN DE EQUIPO)

Reunión Comité Ejecutivo [ABC] - [ABC]	
Líder	
Integrantes	
Día	
Horario	
Duración	
Periodicidad	

Reunión [ABC] - [ABC] (Comité Operativo)	
Líder	
Integrantes	✦
Día	
Horario	
Duración	
Periodicidad	
Reunión Equipo del Proyecto [ABC]	
Líder	
Integrantes	✦
Día	
Horario	
Duración	
Periodicidad	

1.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1.3.1 DOCUMENTACIÓN ESCRITA

Acta de Reunión Semanal o Mensual	
Descripción	
Día	
Periodicidad	

Informe de Estado Semanal o Mensual	
Descripción	
Día	
Periodicidad	

Informe de Estado en el [ABC] (Seguimiento Interno para [ABC])	
Descripción	
Día	
Periodicidad	

Acta de aceptación	
Descripción	
Día	
Periodicidad	

Solicitud de Cambio	
Descripción	
Día	
Periodicidad	

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN

1.3.2 CORREO ELECTRÓNICO

Información, eventos, documentos	Asunto	Para	Con copia

1.3.3 DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

n. Formato 25: Lista de riesgos

Nº	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
1	
2	
3	
4	

o. Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos

Nº	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICIÓN	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS (Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en qué momento, que herramientas usaran etc.)		FECHA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO
								PLANIFICADA					
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA				
1													
2													
3													

PROBABILIDAD	AMENAZAS		
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X
	X	X	X
	IMPACTO		

p. Formato 27: Documento de análisis de riesgos del proyecto

1. RIESGOS DEL PROYECTO

1.1 PROCESO Y HERRAMIENTAS DE GESTION DE RIESGOS

1.2 FUENTES DE RIESGOS

1.3 CATEGORIAS DE RIESGOS

1.4 CRITERIOS PARA ESTABLECER LOS VALORES DEL NIVEL DE PROBABILIDAD E IMPACTO

1.4.1 NIVELES DE IMPACTO

1.5 CRITERIOS PARA PRIORIZAR RIESGOS DEL PROYECTO

1.6 MECANISMOS DE LEVANTAMIENTO Y DISTRIBUCION DE LA INFORMACION DE RIESGOS

1.7 ESTRATEGIAS DE RESPUESTA A LOS RIESGOS

1.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES

1.9 IDENTIFICACION, PRIORIZACION, RESPUESTA, SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS RIESGOS DEL PROYECTO

q. Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios

CONCEPTO	DISPONIBILIDAD	RESPONSABILIDAD
Ambiente físico de desarrollo en [ABC]	Con capacidad para albergar a todo el equipo de proyecto durante la duración del mismo.	[ABC]
Ambiente técnico de desarrollo en [ABC]	Con acceso a la red y a los servidores requeridos.	[ABC]

a Formato 30: Planificación de la calidad

1. CALIDAD DEL PROYECTO**1.1 CRITERIOS DE CALIDAD****1.2 CONTROL DE CALIDAD DEL PROYECTO (VERIFICACION Y VALIDACION)****1.2.1 PROCESO DE REVISION DE PARES (VERIFICACION)****1.2.2 PROCESO DE PRUEBAS UNITARIAS****1.2.3 PROCESO DE PRUEBAS DE INTEGRACION****1.2.4 PROCESO DE PRUEBAS DEL SISTEMA (VERIFICACION)****1.2.5 PROCESO DE PRUEBAS DE ACEPTACION (VALIDACION)****1.3 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL PROYECTO****1.3.1 PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD****1.3.2 ORGANIZACION Y RESPONSABILIDADES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
		*
		*
		*

1.3.3 HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

b Formato 31: Identificación de estándares y métricas

Nº	Métrica	Tipo	Objetivo de Negocio	Formato
1				
2				
3				
4				

c Formato 32: Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad

- Checklist etapa de definición del proyecto
- Checklist etapa de análisis del proyecto de sistema de información.
- Checklist etapa de diseño del proyecto de sistemas de información.

SEGUIMIENTO AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD					
REVISION	ESFUERZO	FECHA			
GPQA01	1.5	02/03/2013			
CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE GESTION DE PROYECTOS					
CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION					
ORIENTADO A	APLICACION	NRO	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD								
NO CONFORMIDAD U OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA CAUSA	TIPIFICACION DE LA CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACCION CORRECTIVA	FECHA LIMITE DE CORRECCION	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CORRECCION	ESFUERZO DE CORRECCION

3. Ejecución

a.Formato 34: Capacitación del equipo Interno

FECHA

SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE:	_____
CARGO:	_____
PROYECTO:	_____
UNIDAD:	_____
F. INGRESO:	_____

DATOS DEL ENTRENAMIENTO

NOMBRE:	_____
----------------	-------

DESCRIPCIÓN:		
PROVEEDOR:		
COSTO:		
SESIONES:	HORAS:	
F. INICIO:	F. TERMINO:	28/05/2007
CERTIFICACIÓN:		

DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

JUSTIFICACIÓN

Reforzamiento del proceso. <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

GERENTE DE UNIDAD DE NEGOCIO

OBSERVACIONES

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<hr/> <hr/>

GUN

COORDINADOR DE ENTRENAMIENTO ORGANIZACIONAL

OBSERVACIONES

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<hr/> <hr/>

CEO

c.Formato 36: Acta de aprobación de entregables

ACTA DE ACEPTACIÓN –

Módulos Gestión Administrativa, Gestión de Almacén, Reportes y Administración del Sistema – SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Antecedentes

El proyecto SIGA está compuesto por los módulos:

El Módulo

El Módulo

Objetivo del Acta de Aceptación

Entregables

Firmado en Lima el 09 de Enero de 2014

Nombre : Jefe de Proyecto -cliente

Nombre : Jefe de Proyecto - proveedor

+
Nombre : Gerente cliente

□

4. Seguimiento y control

a. Formato 37: Informe de estado externo

1 ESTADO DEL PROYECTO								
1.1 ESTADO DEL PROYECTO – MÉTRICAS								
Estado General	Valor	Verde	X	Amarillo	Naranja	Rojo		
Desviación del Avance	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)		
Desviación de la Duración	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)		
Duración total del proyecto (expresado en días laborales)			Días laborales transcurridos					
RIESGOS:								
Número de Riesgos Actuales			Exposición al Riesgo Actual					
Número de Riesgos periodo anterior			Exposición al Riesgo periodo anterior					
PROBLEMAS								
Número de Problemas actuales			Número de Problemas periodo anterior					
RESUMEN DEL ESTADO DEL PROYECTO								
1.2 TIPO DE GESTIÓN DEL PROYECTO								
Tipo de Gestión	Apreciación General	Proy. Pequeño	Proy. Mediano	X	Proy. Grande	Proy. Muy Grande		
Tamaño	Estudio Total m/m	Proy. Pequeño <0 -30]	Proy. Mediano >3 -20]	X	Proy. Grande >20 -40]	Proy. Muy Grande >32 a ++		
1.3 ESTADO DEL CRONOGRAMA								
Plan Actual	Adelantado	A tiempo	Atrasado	No Actualizado	No Existe			
2 SEGUIMIENTO								
2.1 CONTROL DEL PLAN DEL PROYECTO								
2.2 ENTREGABLES CONTRACTUALES Y FACTURACIÓN								
ENTREGABLES CONTRACTUALES	Fecha de Entrega	Fecha Aprobado	Gestión de Cobranza					
			Nº Pago	Porcentaje Monto U\$S (con IGIV)	Fecha Factura Recibida	Fecha Cobranza		
2.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO – AVANCE AL								
2.4 ACTIVIDADES PRINCIPALES REALIZADAS EN EL PERIODO AL								
2.5 PROBLEMAS PRESENTADOS EN EL PERIODO								
Nº de Semana	Problema	Acción Propuesta	Acción Tomada	Fecha de identificación	Fecha de solución	Responsable del Problema	Prioridad (1 - 10)	Estado
2.6 CAMBIOS EN EL PERIODO								
Nº	Nombre y Descripción del Cambio	Impacto en el Proyecto	Estado *	Responsable				
2.7 RIESGOS DEL PROYECTO EN EL PERIODO								
2.8 PENDIENTE A LA FECHA								
PENDIENTES A LA FECHA		Fecha Planificada	Fecha Real	Responsable	Cumplimiento			
2.9 PRÓXIMAS ACTIVIDADES EN EL PERIODO								

b. Formato 38: Solicitud de cambio

Cliente:	Proyecto:	PROVEEDOR
	Asunto: Solicitud de Cambio N° SC-001	

1. INFORMACION GENERAL DE LA SOLICITUD DE CAMBIO

FECHA DE LA SOLICITUD:

SOLICITADO POR:

RESPONSABLE:

FASE DEL PROYECTO:

PRIORIDAD:

2. DESCRIPCION DEL CAMBIO**3. REQUERIMIENTOS NUEVOS, MODIFICADOS O ELIMINADOS**

REQUERIMIENTO	TIPO REQUERIMIENTO (Nuevo/Modificado/Eliminado)	DESCRIPCION FUNCIONAL	REQUERIMIENTO

4. JUSTIFICACION**5. IMPACTO DEL CAMBIO****5.1. ALCANCE****5.2. TIEMPO****5.3. COSTO****6. DURACION DEL ITEMS DE LA GESTION DE LA CONFIGURACION****7. ACCIONAR A TOMAR:**

Implantar		Postergar		Descartar	
-----------	--	-----------	--	-----------	--

8. COMENTARIOS:**9. FIRMA DE APROBACION**

.....
 Jefe Sistemas
 (CLIENTE)

.....
 Jefe de Proyectos
 (PROVEEDOR)

Fecha:

c. Formato 39: Constancia de recepción de entregable

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Lima, 21 de mayo del 2014

Estimado señor:

.....
puesto
empresa

Presente.-

Referencia: Proyecto " "

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto dejar constancia de vuestra recepción de la información digital en formato DVD (segunda copia) de la siguiente documentación:

DOC_1_Requerimientos Funcionales.docx
DOC_2_Modelo de Software.docx
DOC_3_Diseño del Sistema de Información.docx
DOC_4_Software Producido.docx
DOC_5_Inicialización de Datos.docx
DOC_6_Manual de Instalación y Configuración.docx
DOC_7_Manual del Sistema.docx
DOC_8_Manual de Usuario.docx

Los cuales son un producto entregable del proyecto indicado en la referencia. Hacemos la entrega del documento indicado con el objetivo de dar inicio a vuestra revisión.

Atentamente,

nombre
Jefe del Proyecto
Empresa

5. Cierre

a. Formato 40

- Lecciones aprendidas

1. RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

1.1. PARTICIPANTES EN LA RECOLECCION DE LAS LECCIONES APRENDIDAS

1.2. PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS

2. LECCIONES APRENDIDAS DE GESTION DE PROYECTOS

2.1. INICIACION DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

2.2. PLANIFICACION DEL PROYECTO



EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS

HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

2.3. EJECUCION DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

2.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

--	--

2.5. CIERRE DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

3. LECCIONES APRENDIDAS DE INGENIERIA DEL PROYECTO

4. LECCIONES APRENDIDAS DE SOPORTE DEL PROYECTO

- | |
|----------------------------------|
| 4.1. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD |
| 4.2. GESTION DE LA CONFIGURACION |
| 4.3. ANALIZAR Y TOMAR DECISION |
| 4.4. GESTIONAR METRICAS |

- Acta de conformidad

ACTA DE CONFORMIDAD

Conste por el presente documento, que en la fecha se está recibiendo y dando conformidad del proyecto de **SISTEMA**.....

En que suscribe, deja constancia que se revisó el proyecto en su totalidad y elaboración se encuentra en una fase satisfactoria de revisión para la empresa.

Descripción detallada del Proyecto

.....

Habiéndose culminado la implementación en los plazos establecidos y teniendo la conformidad por parte de Instituto de Belleza SHIRLEH S.A.C., indicado lo expuesto se firma el presente,

Lima, 02 de Enero del 2014

 CLIENTE
 EMPRESA

 PROVEEDOR
 EMPRESA

ANEXOS

ANEXO 1 - CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	Predec esoras	% Real	% Planificado	Iniciales del recurso
PROYECTO - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		100%	100%	
GESTIÓN DEL PROYECTO	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		100%	100%	
INICIACIÓN	22 días	lun 04/03/13	mar 02/04/13		100%	100%	
Reuniones con el Cliente	10 días	lun 04/03/13	vie 15/03/13		100%	100%	
Determinar necesidades de la empresa	5 días	lun 04/03/13	vie 08/03/13		100%	100%	J-OLTEC,GA-SHIRLEH,JP-SHIRLEH
Determinar las Características del Proyecto	5 días	lun 04/03/13	vie 08/03/13	5	100%	100%	GP-OLTEC,GA-SHIRLEH
Definir Objetivos y Alcances del Proyecto	5 días	lun 11/03/13	vie 15/03/13	6	100%	100%	J-OLTEC
Estudio de Factibilidad	5 días	lun 18/03/13	vie 22/03/13		100%	100%	
Factibilidad Técnica	1 día	lun 18/03/13	lun 18/03/13	7	100%	100%	J-OLTEC
Factibilidad Operativa	3 días	mar 19/03/13	jue 21/03/13	9	100%	100%	J-OLTEC
Factibilidad Financiera	1 día	vie 22/03/13	vie 22/03/13	10	100%	100%	J-OLTEC
Acta de Constitución del Proyecto	22 días	lun 04/03/13	mar 02/04/13		100%	100%	
Redacción del Acta de Constitución del Proyecto	4 días	lun 25/03/13	jue 28/03/13	11	100%	100%	T1-OLTEC
Revisión y Aprobación del Acta de Constitución del Proyecto	3 días	vie 29/03/13	mar 02/04/13	13	100%	100%	GA-SHIRLEH,J-OLTEC
Entregable: Acta de constitución del Proyecto	0 días	lun 04/03/13	lun 04/03/13		0%	0%	
Entregable: Lanzamiento del Proyecto	0 días	lun 04/03/13	lun 04/03/13		0%	0%	
Hito: Acta de Constitución Aprobado	0 días	mar 02/04/13	mar 02/04/13	14,3	0%	0%	
PLANEACIÓN	45 días	mié 03/04/13	mié 05/06/13	3	100%	100%	
Plan de Gestión del Proyecto	42 días	mié 03/04/13	vie 31/05/13		100%	100%	
Alcance	6 días	mié 03/04/13	mié 10/04/13		100%	100%	

Definición del Plan de Alcance	1 día	mié 03/04/13	mié 03/04/13	17	100%	100%	JP-SHIRLEH,J-OLTEC
Elaboración del WBS	2 días	jue 04/04/13	vie 05/04/13	21	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión del Alcance del Proyecto	3 días	lun 08/04/13	mié 10/04/13	22	100%	100%	T2-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión del Alcance del Proyecto	0 días	mié 10/04/13	mié 10/04/13	23	0%	0%	
Tiempo	2 días	jue 11/04/13	vie 12/04/13		100%	100%	
Elaboración del Cronograma del Proyecto	1 día	jue 11/04/13	jue 11/04/13	20	100%	100%	J-OLTEC
Requisitos de Recurso de las Actividades	1 día	vie 12/04/13	vie 12/04/13	26	100%	100%	J-OLTEC
Entregable: Cronograma del Proyecto	0 días	vie 12/04/13	vie 12/04/13	27	0%	0%	
Costo	3 días	lun 15/04/13	mié 17/04/13		100%	100%	
Definición Plan de Gestion de Costos	2 días	lun 15/04/13	mar 16/04/13	25	100%	100%	J-OLTEC
Estimación de Costos	1 día	mié 17/04/13	mié 17/04/13	30	100%	100%	JP-SHIRLEH
Entregable: Plan de Gestión de Costos	0 días	mié 17/04/13	mié 17/04/13	31	0%	0%	
Calidad	3 días	jue 18/04/13	lun 22/04/13		100%	100%	
Definición de las Normas de Calidad	1 día	jue 18/04/13	jue 18/04/13	29	100%	100%	J-OLTEC
Acciones Correctivas	1 día	vie 19/04/13	vie 19/04/13	34	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión de Calidad	1 día	lun 22/04/13	lun 22/04/13	35	100%	100%	T1-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión de Calidad	0 días	lun 22/04/13	lun 22/04/13	36	0%	0%	
Riesgos	3 días	mar 23/04/13	jue 25/04/13		100%	100%	
Análisis de Riesgos del Proyecto	1 día	mar 23/04/13	mar 23/04/13	33	100%	100%	J-OLTEC,GP-OLTEC
Descripción del Impacto de los Riesgos	1 día	mié 24/04/13	mié 24/04/13	39	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión de Riesgos	1 día	jue 25/04/13	jue 25/04/13	40	100%	100%	T1-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión de Riesgos	0 días	jue 25/04/13	jue 25/04/13	41	0%	0%	
Recursos Humanos	21 días	vie 26/04/13	lun 27/05/13		100%	100%	
Elaboración del Organigrama del Equipo del Proyecto	2 días	vie 26/04/13	lun 29/04/13	38	100%	100%	J-OLTEC
Elaboración de la Asignación de Responsabilidades	2 días	vie 26/04/13	lun 29/04/13	38	100%	100%	J-OLTEC

Roles y Cargos del Equipo de Trabajo	1 día	lun 27/05/13	lun 27/05/13	45	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión de Recursos Humanos	1 día	lun 27/05/13	lun 27/05/13		100%	100%	T1-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión de Recursos Humanos	0 días	lun 27/05/13	lun 27/05/13	47	0%	0%	
Comunicaciones	2 días	mar 28/05/13	mié 29/05/13		100%	100%	
Planificación de la Comunicación	1 día	mar 28/05/13	mar 28/05/13	43	100%	100%	J-OLTEC
Distribución de la Información	1 día	mar 28/05/13	mar 28/05/13	43	100%	100%	J-OLTEC
Reportes de Progreso	1 día	mié 29/05/13	mié 29/05/13	51	100%	100%	T1-OLTEC,A-OLTEC,T2-OLTEC
Reuniones	1 día	mié 29/05/13	mié 29/05/13	51	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión de Comunicaciones	1 día	mié 29/05/13	mié 29/05/13	51	100%	100%	T1-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión de Comunicaciones	0 días	mié 29/05/13	mié 29/05/13	54	0%	0%	
Interesados	2 días	jue 30/05/13	vie 31/05/13		100%	100%	
Planificar la Gestión de los Interesados	1 día	jue 30/05/13	jue 30/05/13	54	100%	100%	J-OLTEC
Clasificar Interesados y Nivel de Compromiso	1 día	vie 31/05/13	vie 31/05/13	57	100%	100%	J-OLTEC
Documentar el Plan de Gestión de Interesados	1 día	vie 31/05/13	vie 31/05/13	57	100%	100%	T1-OLTEC
Entregable: Plan de Gestión de Interesados	0 días	vie 31/05/13	vie 31/05/13	59	0%	0%	
Elaboración del Plan de Gestión del Proyecto	3 días	lun 03/06/13	mié 05/06/13		100%	100%	
Revisión del Plan de Gestión del Proyecto por el Cliente	1 día	lun 03/06/13	lun 03/06/13	19	100%	100%	GA-SHIRLEH,JP-SHIRLEH
Ajustes al Plan de Gestión del Proyecto Ajustado	1 día	mar 04/06/13	mar 04/06/13	62	100%	100%	J-OLTEC
Revisión y Aprobación del Plan de Gestión del Proyecto Ajustado	1 día	mié 05/06/13	mié 05/06/13	63	100%	100%	GP-OLTEC,GA-SHIRLEH,JP-SHIRLEH
Entregable: Plan de Gestión del Proyecto	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13	64	0%	0%	
Hito: Proyecto Planificado	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13	65,18	0%	0%	
EJECUCIÓN	3 días	mié 05/06/13	lun 10/06/13	18	100%	100%	
Acta de Reunión Semanal	1 día	jue 06/06/13	jue 06/06/13		100%	100%	T1-OLTEC
Constancia de Recepción de Entregable	1 día	vie 07/06/13	vie 07/06/13	68	100%	100%	JP-SHIRLEH,AS-SHIRLEH

Acta de Aprobación de Entregable	1 día	lun 10/06/13	lun 10/06/13	69	100%	100%	GA-SHIRLEH,JP-SHIRLEH
Entregable: Acta de reunión Semanal	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13		0%	0%	
Entregable: Acta de aprobación de entregable	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13		0%	0%	
Hito: Proyecto Ejecutado	0 días	lun 10/06/13	lun 10/06/13	70,67	0%	0%	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2 días	lun 10/06/13	mié 12/06/13	67	0%	0%	
Informe de Calidad	2 días	mar 11/06/13	mié 12/06/13		0%	0%	J-OLTEC
Solicitud de Cambio	1 día	mar 11/06/13	mar 11/06/13		0%	0%	JP-SHIRLEH
Informe de estado mensual	1 día	mar 11/06/13	mar 11/06/13		0%	0%	T1-OLTEC
Entregable: Acta de Informe de estado mensual	0 días	lun 10/06/13	lun 10/06/13		0%	0%	
CIERRE DEL PROYECTO	20 días	lun 09/12/13	jue 09/01/14	74,206	100%	100%	
Instalación y Mantenimeinto	15 días	lun 09/12/13	jue 02/01/14		100%	100%	
Generación de Scripts y Programas a Producción	10 días	lun 09/12/13	vie 20/12/13		100%	100%	A-OLTEC,P-OLTEC
Instalación del Software	5 días	lun 23/12/13	jue 02/01/14	81	100%	100%	A-OLTEC
Preparación de Actas	5 días	vie 03/01/14	jue 09/01/14		100%	100%	
Reunión con los responsables del Proyecto	2 días	vie 03/01/14	lun 06/01/14	82	100%	100%	J-OLTEC,JP-SHIRLEH
Elaboración del Acta de Conformidad del Proyecto	1 día	mar 07/01/14	mar 07/01/14	84	100%	100%	T1-OLTEC
Revisión y Aprobación del Acta de Conformidad del Proyecto	2 días	mié 08/01/14	jue 09/01/14	85	100%	100%	GA-SHIRLEH,J-OLTEC,JP-SHIRLEH
Entregable: Acta de reunión de cierre	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14		0%	0%	
Entregable: Acta de Conformidad del Proyecto	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14	86	0%	0%	
Hito: Proyecto Cerrado	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14	79	0%	0%	
INGENIERIA DEL PROYECTO	174 días	lun 25/03/13	jue 28/11/13		99%	99%	
INCEPCIÓN	16 días	lun 25/03/13	lun 15/04/13		100%	100%	
Modelamiento del Negocio	10 días	lun 25/03/13	vie 05/04/13		100%	100%	
Levantamiento de la Información	5 días	lun 25/03/13	vie 29/03/13	11	100%	100%	J-OLTEC
Entrevistas con los Stakeholders	5 días	lun 01/04/13	vie 05/04/13	93	100%	100%	A-OLTEC,J-OLTEC
Requerimientos	6 días	lun 08/04/13	lun 15/04/13		100%	100%	
Reunión con los usuarios	3 días	lun 08/04/13	mié 10/04/13	92	100%	100%	J-OLTEC,A-OLTEC

Preparar los requerimientos necesarios para el sistema	2 días	jue 11/04/13	vie 12/04/13	96	100%	100%	A-OLTEC
Generar Informe de Requerimientos	1 día	lun 15/04/13	lun 15/04/13	97	100%	100%	A-OLTEC
Entregable: Informe de Requerimientos y glosario de terminos	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13	98	0%	0%	
Hito: Informe de Requerimientos (Aprobado)	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13	95,91	0%	0%	
ELABORACIÓN	15 días	jue 06/06/13	mié 26/06/13	91,18	99%	99%	
Avance preliminar	1 día	jue 06/06/13	jue 06/06/13		100%	100%	
Generar Informe del Levantamiento de Información	1 día	jue 06/06/13	jue 06/06/13	95	100%	100%	T2-OLTEC,A-OLTEC
Descripción del Sistema Propuesto	1 día	jue 06/06/13	jue 06/06/13		100%	100%	J-OLTEC,T2-OLTEC
Modelamiento de Prototipos	7 días	vie 07/06/13	lun 17/06/13		100%	100%	
Modelamiento Lógico de la Base de Datos	3 días	vie 07/06/13	mar 11/06/13	104	100%	100%	A-OLTEC,P-OLTEC
Modelamiento Físico de la Base de Datos	3 días	mié 12/06/13	vie 14/06/13	106	100%	100%	A-OLTEC,P-OLTEC
Generar Informe de Modelamiento de Prototipos	1 día	lun 17/06/13	lun 17/06/13	107	100%	100%	A-OLTEC
Entregable: Informe de Modelamiento de Prototipos	0 días	lun 17/06/13	lun 17/06/13	108	0%	0%	
Modelamiento de Diagramas	4 días	mar 18/06/13	vie 21/06/13		100%	100%	
Diagrama de Casos de Uso	2 días	mar 18/06/13	mié 19/06/13	108	100%	100%	A-OLTEC
Diagrama de Clases	2 días	mar 18/06/13	mié 19/06/13	108	100%	100%	A-OLTEC
Diagrama de Actividades	2 días	jue 20/06/13	vie 21/06/13	112	100%	100%	A-OLTEC
Diagrama de Objetos	1 día	jue 20/06/13	jue 20/06/13	112	100%	100%	A-OLTEC
Diagrama de Estados	1 día	vie 21/06/13	vie 21/06/13	114	100%	100%	A-OLTEC
Generar Informe de Modelamiento de Diagramas	1 día	vie 21/06/13	vie 21/06/13	114	100%	100%	A-OLTEC
Entregable: Informe de Modelamiento de Diagramas	0 días	vie 21/06/13	vie 21/06/13	116	0%	0%	
Modelamiento de Interfaces	2 días	lun 24/06/13	mar 25/06/13		100%	100%	
Definir Interfaz de Usuario	1 día	lun 24/06/13	lun 24/06/13	116	100%	100%	J-OLTEC
Definir Opciones y Sub opciones del Menú Principal	1 día	mar 25/06/13	mar 25/06/13	119	100%	100%	J-OLTEC
Diccionario de Datos	2 días	mar 25/06/13	mié 26/06/13		100%	100%	

Extraer información de la Base de Datos	1 día	mar 25/06/13	mar 25/06/13	119	100%	100%	A-OLTEC
Documentar el Diccionario de Datos	1 día	mié 26/06/13	mié 26/06/13	122	100%	100%	P-OLTEC
Entregable: Diccionario de Datos	0 días	mié 26/06/13	mié 26/06/13	123	0%	0%	
Informe de plan de pruebas	2 días	jue 06/06/13	vie 07/06/13		100%	100%	
Evaluar y elaborar el Informe de plan de Pruebas	1 día	jue 06/06/13	jue 06/06/13		100%	100%	A-OLTEC
Revisar el plan de Pruebas	1 día	vie 07/06/13	vie 07/06/13	126	100%	100%	J-OLTEC
Entregable: Información de Plan de Pruebas	0 días	vie 07/06/13	vie 07/06/13	127	0%	0%	
Hito: Informe de Plan de Pruebas (Aprobado)	0 días	vie 07/06/13	vie 07/06/13	128	0%	0%	
Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción	2 días	lun 10/06/13	mar 11/06/13		100%	100%	
Elaborar informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción de Software	1 día	lun 10/06/13	lun 10/06/13	127	100%	100%	A-OLTEC
Revisar y Aprobar el Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción de Software	1 día	mar 11/06/13	mar 11/06/13	131	100%	100%	J-OLTEC
Entregable: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción de Software	0 días	mar 11/06/13	mar 11/06/13	132	0%	0%	
Hito: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción (Aprobado)	0 días	mié 26/06/13	mié 26/06/13	133,101	0%	0%	
CONSTRUCCIÓN	102 días	jue 27/06/13	jue 21/11/13	101	99%	99%	
Entorno de Construcción, Desarrollo y Pruebas	10 días	jue 27/06/13	mié 10/07/13		100%	100%	
Instalar los ambientes de construcción, desarrollo y pruebas	3 días	jue 27/06/13	lun 01/07/13	133	100%	100%	A-OLTEC
Crear elementos de las Base de Datos	3 días	mar 02/07/13	jue 04/07/13	137	100%	100%	P-OLTEC
Inicializar y cargar la Base de Datos	2 días	vie 05/07/13	lun 08/07/13	138	100%	100%	P-OLTEC
Preparación de librerías, herramientas de desarrollo	2 días	mar 09/07/13	mié 10/07/13	139	100%	100%	A-OLTEC
Construcción de Software y Pruebas	74 días	jue 11/07/13	vie 25/10/13		100%	100%	
Módulo de Gestión Administrativa	38 días	jue 11/07/13	mié 04/09/13		100%	100%	
Registro de Ficha del Cliente	13 días	jue 11/07/13	mar 30/07/13	140	100%	100%	A-OLTEC
Registro de Adelanto trabajador	7 días	mié 31/07/13	jue 08/08/13	143	100%	100%	A-OLTEC
Registro Pago en Dólares	2 días	vie 09/08/13	lun 12/08/13	144	100%	100%	A-OLTEC

Registro Pago del Cliente	4 días	mar 13/08/13	vie 16/08/13	145	100%	100%	A-OLTEC
Control de voucher	12 días	lun 19/08/13	mié 04/09/13	146	100%	100%	A-OLTEC
Módulo de Gestión de Almacén	33 días	jue 05/09/13	mar 22/10/13		100%	100%	
Registro de Pedido	12 días	jue 05/09/13	vie 20/09/13	147	100%	100%	A-OLTEC
Aprobación del Pedido	7 días	lun 23/09/13	mar 01/10/13	149	100%	100%	A-OLTEC
Movimiento de Producto	7 días	mié 02/10/13	vie 11/10/13	150	100%	100%	P-OLTEC
Salida del Producto	7 días	lun 14/10/13	mar 22/10/13	151	100%	100%	P-OLTEC
Módulo de Administración del Sistema	24 días	jue 05/09/13	mié 09/10/13	142	100%	100%	
Catálogo Clientes	4 días	jue 05/09/13	mar 10/09/13	140	100%	100%	P-OLTEC
Catálogo Trabajadores	4 días	mié 11/09/13	lun 16/09/13	154	100%	100%	P-OLTEC
Catálogo Productos	2 días	mar 17/09/13	mié 18/09/13	155	100%	100%	P-OLTEC
Catálogo Servicios	2 días	jue 19/09/13	vie 20/09/13	156	100%	100%	P-OLTEC
Catálogo Proveedores	4 días	lun 23/09/13	jue 26/09/13	157	100%	100%	P-OLTEC
Restaurar Fecha	2 días	vie 27/09/13	lun 30/09/13	158	100%	100%	P-OLTEC
Creación de usuario	3 días	mar 01/10/13	jue 03/10/13	159	100%	100%	P-OLTEC
Cambio de permisos	3 días	vie 04/10/13	mié 09/10/13	160	100%	100%	P-OLTEC
Módulo de Reportes	12 días	jue 10/10/13	vie 25/10/13	153	100%	100%	
Reporte Diario de Empleados	3 días	jue 10/10/13	lun 14/10/13	143	100%	100%	P-OLTEC
Reporte Resumen Diario	6 días	jue 10/10/13	jue 17/10/13	143	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Adelantos y Gastos Administrativos	3 días	jue 10/10/13	lun 14/10/13	144	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de Pago de Empleados	9 días	jue 10/10/13	mar 22/10/13	143,144,145	100%	100%	A-OLTEC

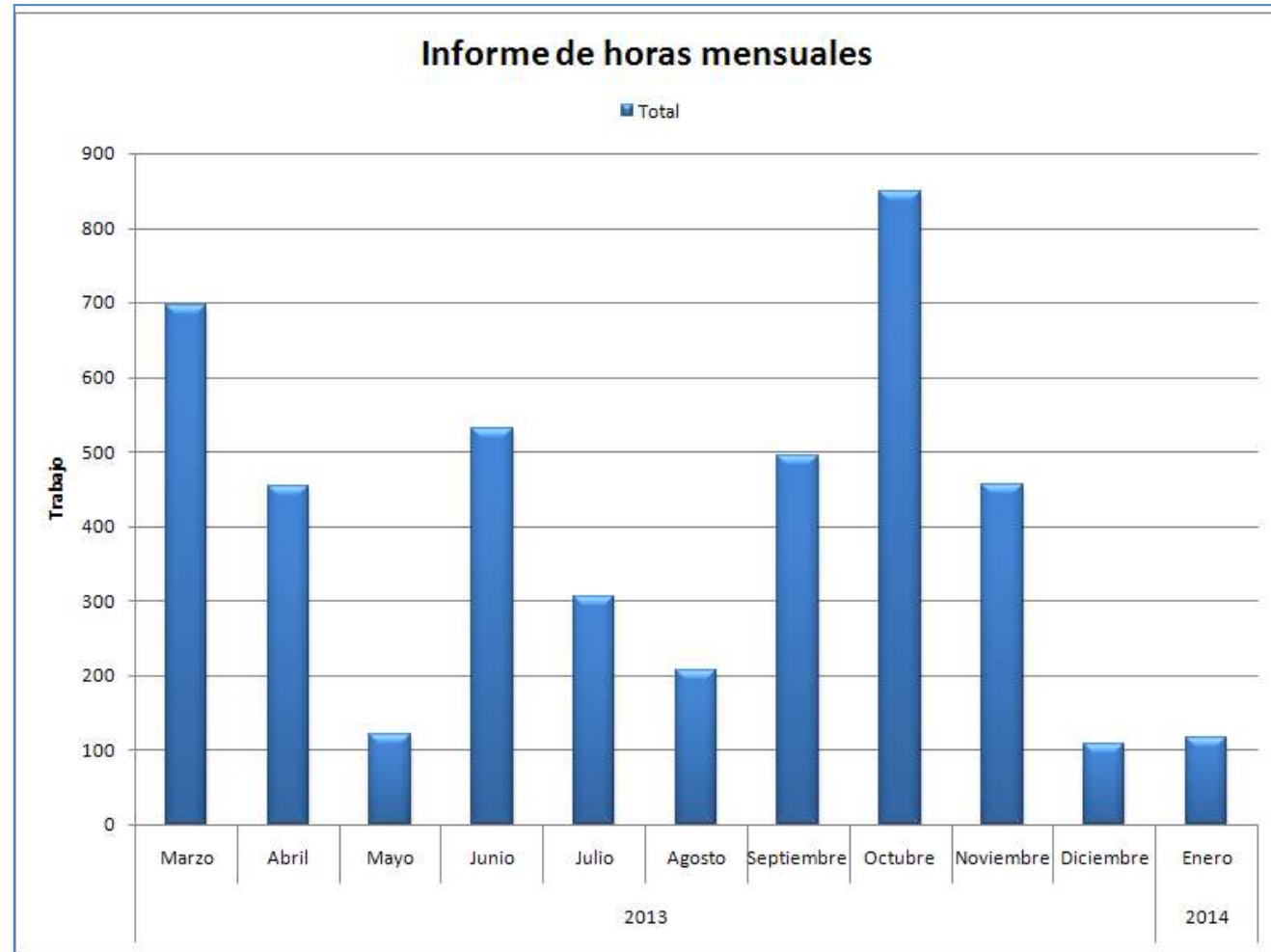
Reporte Cumpleaños mensual	2 días	jue 10/10/13	vie 11/10/13	154	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de servicios atendidos o Productos vendidos	2 días	lun 14/10/13	mar 15/10/13	167	100%	100%	P-OLTEC
Reporte de Stock	4 días	jue 10/10/13	mar 15/10/13	150	100%	100%	A-OLTEC
Reporte de Movimiento de productos	3 días	mié 23/10/13	vie 25/10/13	151,152	100%	100%	A-OLTEC
Reporte de Registro y Aprobación de Pedido	4 días	jue 10/10/13	mar 15/10/13	150,149	100%	100%	A-OLTEC
Hito: Software Construido sin Pruebas	0 días	vie 25/10/13	vie 25/10/13	141,162	0%	0%	
Casos de Pruebas	7 días	lun 28/10/13	mié 06/11/13	141	99%	99%	
Especificar Casos de Pruebas	2 días	lun 28/10/13	mar 29/10/13	141	100%	100%	T2-OLTEC
Realizar Informe de Casos de Prueba	2 días	lun 28/10/13	mar 29/10/13		100%	100%	T2-OLTEC
Entregable: Informe de Casos de Prueba unitarias	0 días	mar 29/10/13	mar 29/10/13	175	0%	0%	
Informe de Pruebas	2 días	lun 28/10/13	mar 29/10/13		100%	100%	
Realizar las pruebas en base a los Casos de Prueba	2 días	lun 28/10/13	mar 29/10/13		100%	100%	T2-OLTEC
Revisar y Aprobar el Informe de Pruebas al Jefe de Proyecto	2 días	lun 28/10/13	mar 29/10/13		100%	100%	J-OLTEC
Entregable: Informe de Pruebas	0 días	mar 29/10/13	mar 29/10/13	179	0%	0%	
Hito: Pruebas Finalizadas	0 días	mar 29/10/13	mar 29/10/13	179	0%	0%	
Software corregido (Errores Pruebas)	5 días	mié 30/10/13	mié 06/11/13		100%	100%	
Levantamiento de Errores encontrados durante las pruebas	5 días	mié 30/10/13	mié 06/11/13	179	100%	100%	T2-OLTEC
Integración del Software y Pruebas de Integración	16 días	mié 30/10/13	jue 21/11/13		99%	99%	
Software Integrado no probado	2 días	mié 30/10/13	jue 31/10/13		100%	100%	
Realizar la Integración de componentes	2 días	mié 30/10/13	jue 31/10/13	179	100%	100%	A-OLTEC
Casos de Pruebas de Integración	4 días	lun 04/11/13	jue 07/11/13		100%	100%	
Especificar casos de Pruebas de Integración	2 días	lun 04/11/13	mar 05/11/13	186	100%	100%	J-OLTEC
Documentar Casos de Pruebas de Integración	2 días	mié 06/11/13	jue 07/11/13	188	100%	100%	T2-OLTEC
Informe de Pruebas de Integración	6 días	vie 08/11/13	vie 15/11/13		100%	100%	
Realización de las pruebas de integración en base a los Casos de Prueba de Integración	2 días	vie 08/11/13	lun 11/11/13	189	100%	100%	T2-OLTEC

Elaborar el Informe de Pruebas de Integración	2 días	mar 12/11/13	mié 13/11/13	191	100%	100%	T2-OLTEC
Revisar y aprobar el Informe de Pruebas de Integración al Jefe de Proyecto	2 días	jue 14/11/13	vie 15/11/13	192	100%	100%	J-OLTEC
Entregable: Informe de Pruebas de Integración	0 días	vie 15/11/13	vie 15/11/13	193	100%	100%	
Hito: Pruebas de Integración Finalizadas	0 días	vie 15/11/13	vie 15/11/13	193	0%	0%	
Software Corregido (Errores Pruebas de Integración)	4 días	lun 18/11/13	jue 21/11/13		100%	100%	
Levantamiento de Errores encontrados durante las pruebas de integración	4 días	lun 18/11/13	jue 21/11/13	190	100%	100%	T2-OLTEC,T1-OLTEC
Manuales	2 días	lun 18/11/13	mar 19/11/13		100%	100%	
Elaboración del Manual del Sistema	2 días	lun 18/11/13	mar 19/11/13	190	100%	100%	T1-OLTEC
Elaboración del Manual de Administración y Configuración	2 días	lun 18/11/13	mar 19/11/13	190	100%	100%	T2-OLTEC
Elaboración del Manual de Usuario	2 días	lun 18/11/13	mar 19/11/13	190	100%	100%	T2-OLTEC
Entregable: Manual del Sistema	0 días	mar 19/11/13	mar 19/11/13	199	0%	0%	
Entregable: Manual de Administración y Configuración	0 días	mar 19/11/13	mar 19/11/13	200	0%	0%	
Entregable: Manual de Usuario	0 días	mar 19/11/13	mar 19/11/13	201	0%	0%	
Hito: Software probado y Corregido (Pruebas de Integración)	0 días	jue 21/11/13	jue 21/11/13	184	0%	0%	
TRANSICIÓN	5 días	vie 22/11/13	jue 28/11/13	205	99%	99%	
Instalación en el ambiente de Testing	4 días	vie 22/11/13	mié 27/11/13		100%	100%	
Envío del Script y Ejecutable del software	1 día	vie 22/11/13	vie 22/11/13	184	100%	100%	J-OLTEC
Instalación y Ejecución de Scripts del software	1 día	lun 25/11/13	lun 25/11/13	208	100%	100%	JP-SHIRLEH
Elaboración del Acta de Conformidad de Instalación y Ejecución del software en el ambiente de Testing	1 día	mar 26/11/13	mar 26/11/13	209	100%	100%	T2-OLTEC
Revisión y aprobación del Acta de Conformidad de Instalación y Ejecución del software en el ambiente de Testing	1 día	mié 27/11/13	mié 27/11/13	210	100%	100%	JP-SHIRLEH,J-OLTEC
Entregable: Acta de Conformidad de Instalación y Ejecución del software en el ambiente de Testing	0 días	mié 27/11/13	mié 27/11/13	211	0%	0%	
Hito: Instalación y Ejecución del Software del software en el ambiente de Testing	0 días	mié 27/11/13	mié 27/11/13	207	0%	0%	
Plan de Capacitación y Aceptación del Cliente	5 días	vie 22/11/13	jue 28/11/13		100%	100%	
Plan de capacitación para los Usuarios	3 días	vie 22/11/13	mar 26/11/13		100%	100%	
Especificar casos de Pruebas de Aceptación del Cliente	1 día	vie 22/11/13	vie 22/11/13	184	100%	100%	J-OLTEC,JP-SHIRLEH
Validación y Pruebas de Aceptación del Software	1 día	vie 22/11/13	vie 22/11/13	184	100%	100%	T2-OLTEC,AS-SHIRLEH,JP-SHIRLEH

Elaborar el Informe de Pruebas de Aceptación del Cliente	1 día	lun 25/11/13	lun 25/11/13	217	100%	100%	T2-OLTEC
Revisar y aprobar el Informe de Pruebas con el Cliente y Proveedor	1 día	mar 26/11/13	mar 26/11/13	218	100%	100%	J-OLTEC,JP-SHIRLEH,GA-SHIRLEH
Entregable: Informe de Pruebas del Cliente	0 días	mar 26/11/13	mar 26/11/13	219	0%	0%	
Ejecución de la Capacitación	2 días	mié 27/11/13	jue 28/11/13		100%	100%	
Ejecutar la Capacitación	1 día	mié 27/11/13	mié 27/11/13	215	100%	100%	J-OLTEC
Generar Constancia de Capacitación	1 día	jue 28/11/13	jue 28/11/13	222	100%	100%	T2-OLTEC
Entregable: Constancia de Capacitación	0 días	jue 28/11/13	jue 28/11/13	223	0%	0%	
Hito: Programación y Ejecución de la Capacitación	0 días	jue 28/11/13	jue 28/11/13	224	0%	0%	

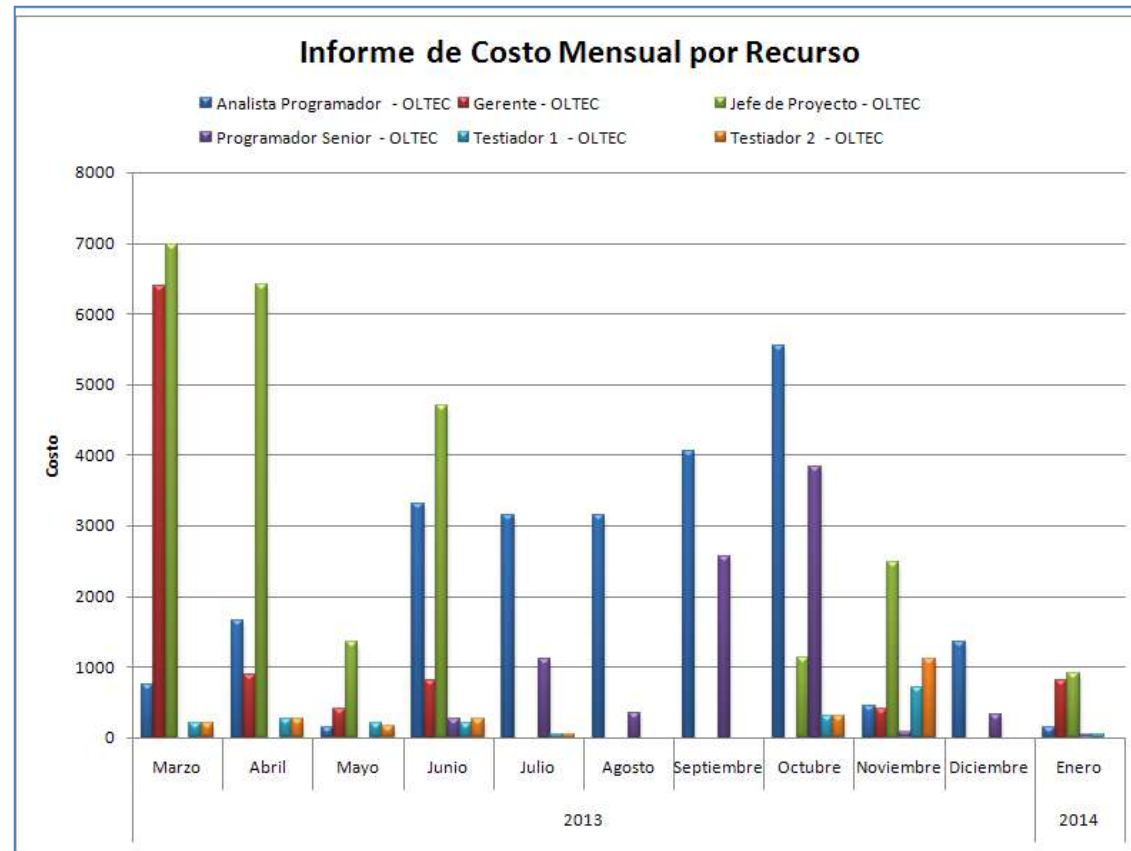
ANEXO 2 - INFORME DE HORAS MENSUALES

Año	Mes	Total
2013	Marzo	696
	Abril	453.6
	Mayo	120
	Junio	531.2
	Julio	305.6
	Agosto	206.4
	Septiembre	494.4
	Octubre	849.6
	Noviembre	456
	Diciembre	108
Total 2013		4221
2014	Enero	116
Total 2014		116
Total general		4337



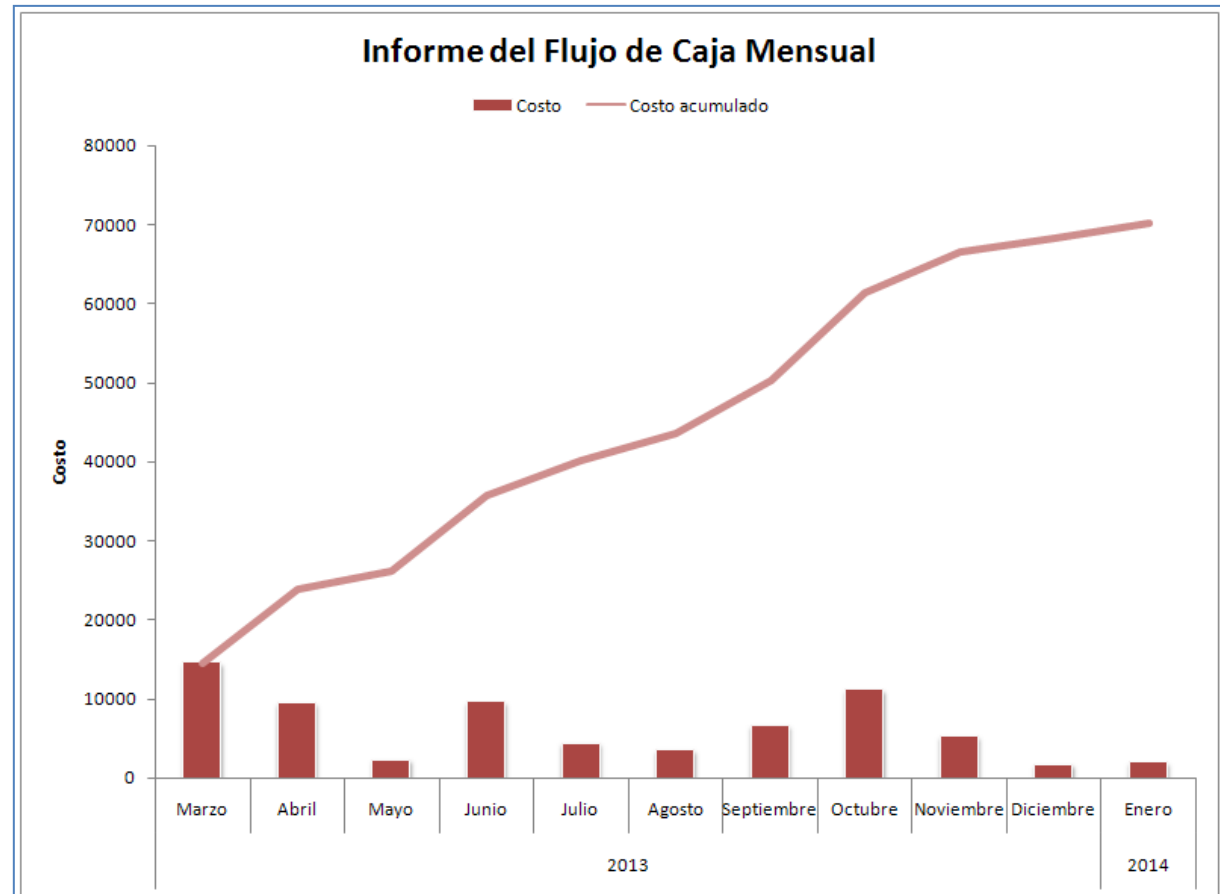
ANEXO 3 - INFORME DE COSTO MENSUAL POR RECURSO

Costo real		Recursos							
Año	Mes	Analista Programador - OLTEC	Gerente - OLTEC	Jefe de Proyecto - OLTEC	Programador Senior - OLTEC	Testiador 1 - OLTEC	Testiador 2 - OLTEC	Total general	
2013	Marzo	750	6400	6975	0	203.4	203.4	14531.8	
	Abril	1650	880	6412.5	0	254.25	254.25	9451	
	Mayo	150	400	1350	0	203.4	152.55	2255.95	
	Junio	3300	800	4702.5	257.075	203.4	254.25	9517.225	
	Julio	3150	0	0	1116.44	50.85	50.85	4368.14	
	Agosto	3150	0	0	352.56	0	0	3502.56	
	Septiembre	4050	0	0	2556.06	0	0	6606.06	
	Octubre	5550	0	1125	3834.09	305.1	305.1	11119.29	
	Noviembre	450	400	2475	73.45	711.9	1118.7	5229.05	
	Diciembre	1350	0	0	330.525	0	0	1680.525	
	Total 2013		23550	8880	23040	8520.2	1932.3	2339.1	68261.6
	2014	Enero	150	800	900	36.725	50.85	0	1937.575
Total 2014		150	800	900	36.725	50.85	0	1937.575	
Total general		23700	9680	23940	8556.925	1983.15	2339.1	70199.175	



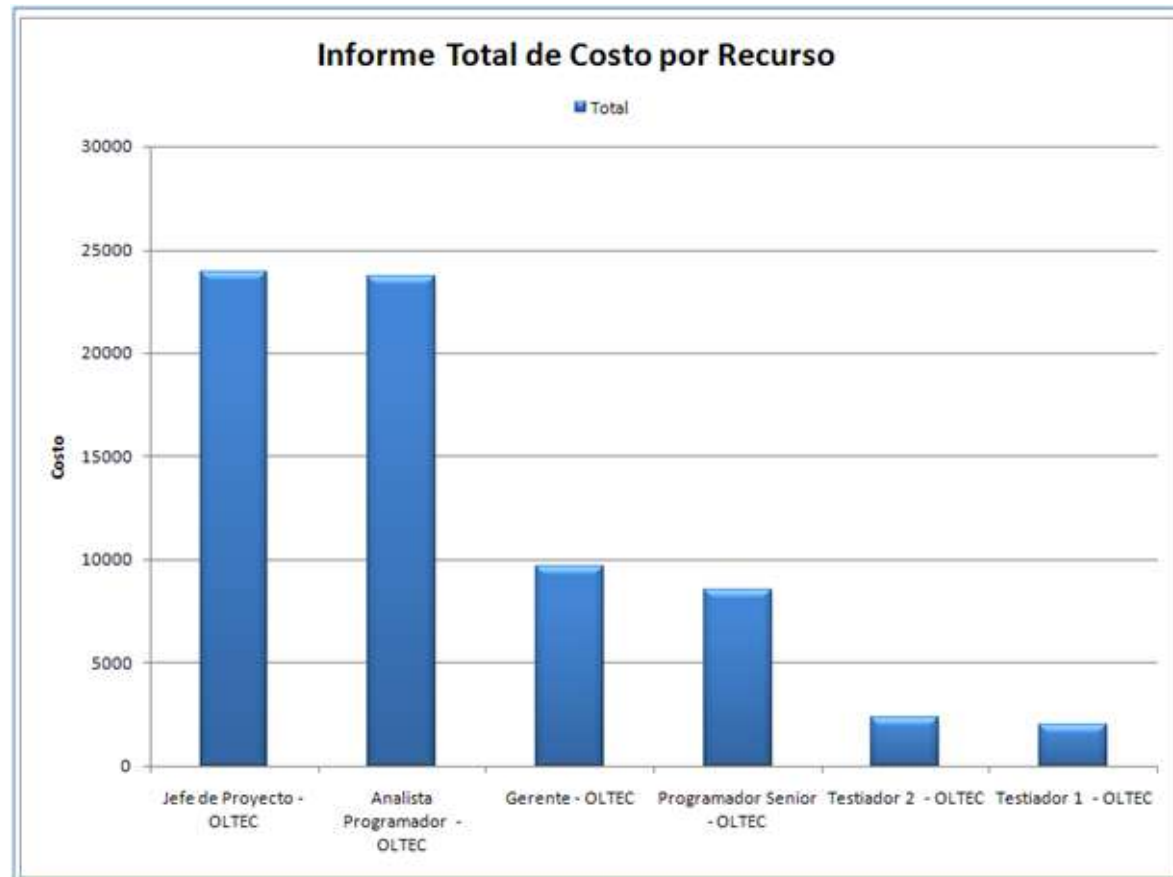
ANEXO 4 - INFORME DE FLUJO DE CAJA MENSUAL

Año	Mes	Costo	Costo acumulado	
2013	Marzo	14531.8	14531.8	
	Abril	9451	23982.8	
	Mayo	2255.95	26238.75	
	Junio	9568.075	35806.825	
	Julio	4368.14	40174.965	
	Agosto	3502.56	43677.525	
	Septiembre	6606.06	50283.585	
	Octubre	11119.29	61402.875	
	Noviembre	5229.05	66631.925	
	Diciembre	1680.525	68312.45	
	Total 2013		68312.45	68312.45
	2014	Enero	1937.575	70250.025
Total 2014		1937.575	70250.025	
Total general		70250.03	70250.025	



ANEXO 5 - INFORME TOTAL DE COSTO POR RECURSO

Costo real	
Recursos	Total
Jefe de Proyecto - OLTEC	23940
Analista Programador - OLTEC	23700
Gerente - OLTEC	9680
Programador Senior - OLTEC	8556.925
Testiador 2 - OLTEC	2339.1
Testiador 1 - OLTEC	1983.15
Total general	70199.175



ANEXO 6 - CONCLUSIONES

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



1

**ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN
 SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN
 ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE
 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE
 TRATAMIENTO DE BELLEZA SHIRLEH**

PRESENTADO POR EL BACHILLER
 JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS E
 INFORMÁTICA
 LIMA - PERÚ
 2016

■ **CONTENIDO**

- 1.- ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN
- 2.- MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO
- 3.- INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO
- 4.- EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO
- 5.- CIERRE DEL PROYECTO
- 6.-EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS
- 7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAP.1.- ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

3

02/05/2016

1.1 DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

A. Nombre de la Institución

INSTITUTO DE BELLEZA SHIRLEH S.A.C.

B. Rubro o Giro del Negocio

Tratamiento de Belleza SHIRLEH

Fundado en 1996, con un estilo vanguardista, un ambiente elegante y atención al cliente de alto nivel abrió sus puertas en los distritos de Miraflores y Jesús María.



4

02/05/2016

1.2 FINES DE LA ORGANIZACIÓN

A. Visión

En el 2018 ser reconocidos como una de las 5 principales centro de belleza de Lima por su rentabilidad, siendo así líderes en nuestro rubro apoyándonos en la satisfacción del cliente convirtiéndose en parte importante, basándonos en ideas innovadoras y originales respecto al estilo que poseerá cada uno de ellos y al incremento de las competencias de nuestros profesionales.

B. Misión

Somos una empresa dedicada a asesorar y resaltar la belleza que ya tienen nuestros clientes, a la venta de productos de cuidado personal de calidad y a sobrepasar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo siempre un mejor servicio.

1.2.4 Objetivos Estratégicos



volumen de
ventas y servicios



Satisfacción del cliente



Ampliar nuevos mercados



Incrementar las competencias.



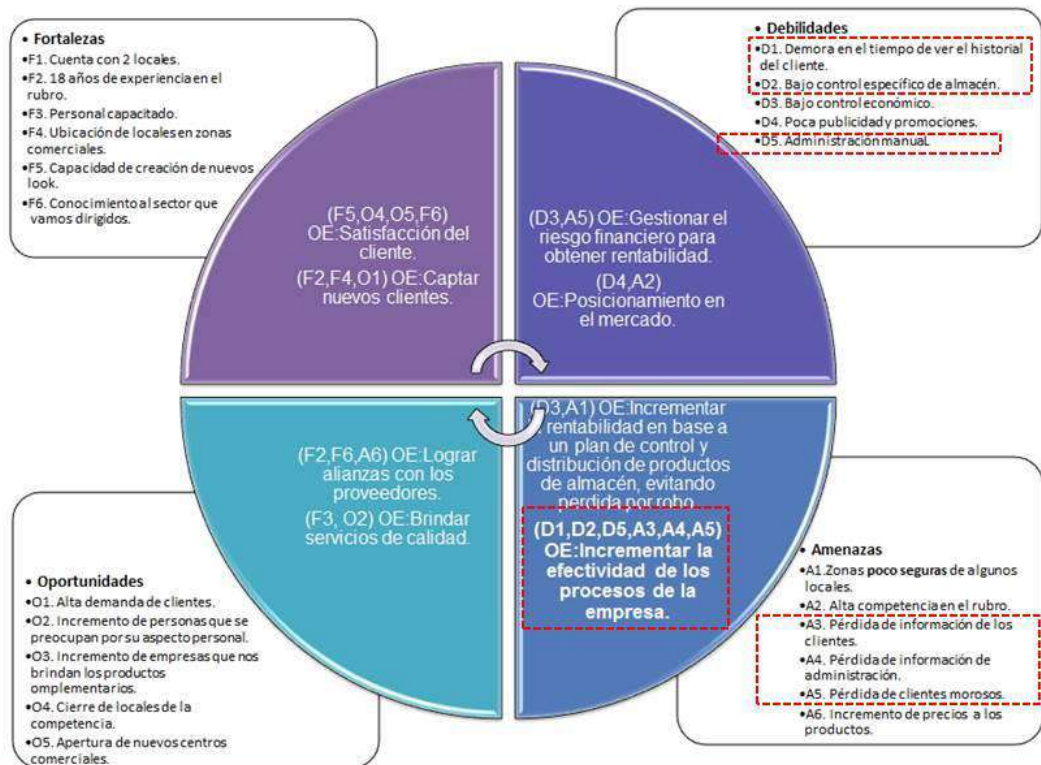
Lograr alianzas con proveedores.

1.4.2 Análisis de la Cadena de Valor

PLANEAMIENTO		SEGUIMIENTO Y CONTROL		COMUNICACION	
Definir Misión, Visión y Objetivos Estratégicos		Evaluar el logro de los Objetivos		Integrar las Áreas mediante la Comunicación	
CONTABILIDAD					
-Elaboración de Estados Financieros					
FINANZAS					
-Financiamiento de Entidades Bancarias					
ADMINISTRACION					
-Gestión Administrativa					
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS					
-Contratación del Personal. -Remuneración del Personal. -Capacitación del Personal. -Despido del Personal.					
ABASTECIMIENTO					
-Evaluación de Proveedores. -Evaluación de Propuestas. -Elaboración de la Orden de Compra					
LOGISTICA					
-Almacenamiento de Materiales. -Verificación de Materiales. -Devolución de Materiales.					
ABASTECIMIENTO	LOGISTICA DE ENTRADA	OPERACIONES	VENTAS	MARKETING	SERVICIO POST VENTA
-Evaluación de requerimientos.	-Almacenamiento de materiales e Información.	-Atención al cliente.	-Atención al cliente.	-Segmentación del mercado.	-Análisis de satisfacción de los clientes.
-Evaluación de proveedores.	-Verificación de Materiales e Información.	-Recepción de datos del cliente.	-Verificación del stock actual.	-Publicidad del servicio.	-Seguimiento de visitas.
-Elaboración de orden de compra.	-Devolución de materiales e Información.	-Manejo de pagos.	-Elaboración de la venta.	-Promoción del servicio.	-Atención de quejas y sugerencias.
-Envío de orden de compra.	-Control de stock de materiales.	-Reservaciones del cliente.			
	-Proceso de Check-In	-Preparación de informes.			

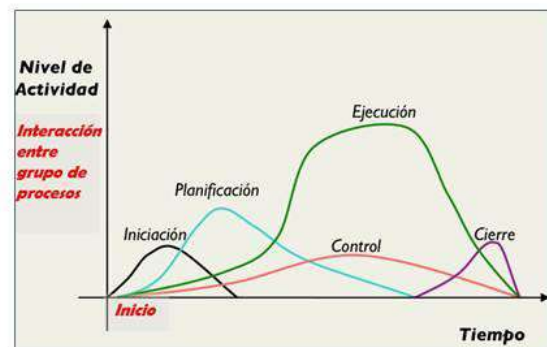
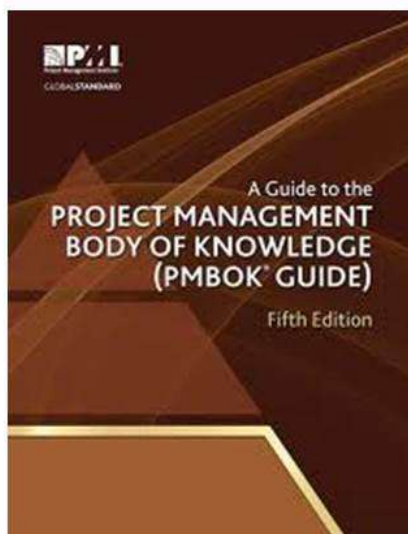
INCREMENTAR RENTABILIDAD

1.5 ANÁLISIS FODA



CAP.2.- MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

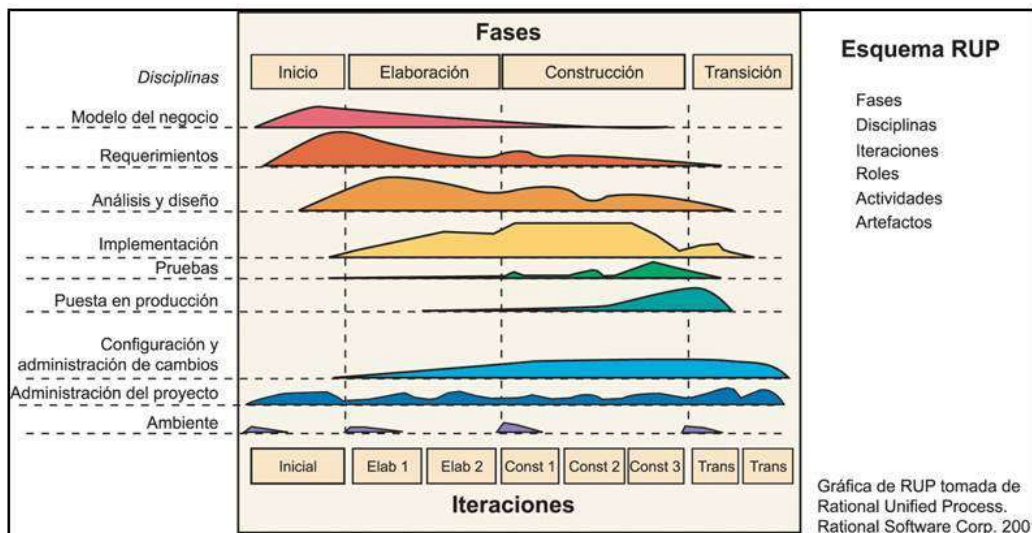
MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO



PROCESOS VS ÁREA DE CONOCIMIENTO

47 PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS PMBOK 5ª Edición del PMI®					
Área de Conocimiento	Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos				
	INICIO	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	CIERRE
INTEGRACIÓN	- Desarrollar el Acta de Constitución del proyecto	- Desarrollar el Plan de Dirección del Proyecto	- Dirigir y Gestionar los trabajos del Proyecto	- Dar Seguimiento y Control a los trabajos del Proyecto - Realizar el Control Integrado de Cambios	- Cerrar el Proyecto o Fase
ALCANCE		- Planificar la Gestión del Alcance - Recopilar requisitos - Definir el Alcance - Crear EDT		- Validar el Alcance - Controlar el Alcance	
TIEMPO		- Planificar la Gestión del Cronograma - Definir Actividades - Secuenciar Actividades - Estimar los Recursos de las Actividades - Estimar la Duración de las Actividades - Desarrollar el Cronograma		- Controlar el Cronograma	
COSTE		- Planificar la Gestión del Coste - Estimar costes - Determinar el Presupuesto		- Controlar los Costes	
CALIDAD		- Planificar la Gestión de la Calidad	- Realizar el Aseguramiento de la Calidad	- Controlar la Calidad	
RECURSOS HUMANOS		- Planificar la Gestión de los Recursos Humanos	- Adquirir el Equipo de Proyecto - Desarrollar el Equipo de Proyecto - Dirigir el Equipo de Proyecto		
COMUNICACIONES		- Planificar la Gestión de las Comunicaciones	- Gestionar las Comunicaciones	- Controlar las Comunicaciones	
RIESGOS		- Planificar la Gestión de los Riesgos - Identificar Riesgos - Realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos - Realizar el Análisis Cuantitativo de Riesgos - Planificar la Respuesta a los Riesgos		- Controlar los Riesgos	
ADQUISICIONES		- Planificar la Gestión de las Adquisiciones	- Realizar las Adquisiciones	- Controlar las Adquisiciones	- Cerrar las Adquisiciones
INTERESADOS	- Identificar interesados	- Planificar la Gestión de los Interesados	- Gestionar la Participación de los Interesados	- Controlar la Participación de los Interesados	

RUP



PMBOK & RUP




CAP.3.- INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1 GESTIÓN DEL PROYECTO:

3.1.1 INICIACIÓN:

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO / PROJECT CHARTER



SHIRLEH

Proyecto SIGA
Sistema Integral de
Gestión Administrativa

**Acta de Constitución del
Proyecto**


Versión 2.0

Elaborado por: José José Olivares Julca
Rol: Jefe de Proyecto

Febrero, 2013

TABLA DE CONTENIDOS	
1.	INTRODUCCION..... 4
2.	INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO..... 4
3.	NECESIDADES DEL CLIENTE 4
4.	DESCRIPCION GENERAL DEL PRODUCTO 4
5.	OBJETIVOS DEL PROYECTO..... 5
6.	REQUERIMIENTOS..... 5
6.1.	REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO 5
6.2.	REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO..... 5
7.	RESPONSABLES DEL PROYECTO Y SU NIVEL DE AUTORIDAD..... 6
8.	ALCANCE DEL PROYECTO..... 7
8.1.	ENTREGABLES DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO 7
8.2.	ENTREGABLES DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO 7
9.	PLAZOS DEL PROYECTO..... 9
9.1.	CRONOGRAMA GENERAL 9
9.2.	HITOS 11
10.	PRESUPUESTO 11
11.	INVOLUCRADOS 12
11.1.	INTERESADOS 12
11.2.	UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN (NOMBRE EMPRESA CLIENTE) INVOLUCRADAS 13
12.	RESTRICCIONES DEL PROYECTO..... 13
13.	PREMISAS DEL PROYECTO 13
14.	FIRMA DE APROBACION..... 15

ACTA DE CONSTITUCIÓN

Código Proyecto: P001	 SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Proveedor: Desarrollo OLTEC S.A.
Acta de Constitución del Proyecto		

1. INTRODUCCIÓN

El Acta de Constitución del Proyecto formaliza el inicio del proyecto de tal manera Con la firma de este documento, cada individuo acepta su responsabilidad con el logro de los objetivos del proyecto, aportando los recursos, cumpliendo el cronograma, participando en las reuniones, evaluando y aceptando oportunamente los entregables.


2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto: Sistema de Gestión Peluquería – SIGA
 Patrocinador: HILDA REVOLLEDO (Área de Administración con cargo, Gerente General)
 Proveedor: DESARROLLO OLTEC S.A.
 Presentado por: JOSE JOSE OLIVARES JULCA
 Fecha de Presentación: 07 de Febrero de 2013

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO - NECESIDADES DEL CLIENTE

Nos concentramos en este rubro en general ya que notamos una clara oportunidad debido a la escasez de sistemas para la gestión de servicios, clientes, proveedores y productos.
 El análisis previo en las diferentes áreas, determinó que el motivo se debe a que los procesos se registran en documentos manuales, estos procesos no están integrados lo cual origina demoras acumuladas por proceso. El propósito de este proyecto es realizar un SIGA, con la finalidad que automatice e integre todos los procesos, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta en la atención del cliente y de la organización.

Esta oportunidad de hacer un SIGA para SHIRLEH, se basa en la necesidad de la propietaria del mismo, la cual hace referencia a la demora de los procesos manuales de pago de servicios al colaborador, realizar el resumen y el detalle diario de caja diario y de cada colaborador de lo que ha realizado en los diferentes tipos de servicios, sean: compra y venta de productos.

Código Proyecto: P001	 SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Proveedor: Desarrollo OLTEC S.A.
Acta de Constitución del Proyecto		

10. ALCANCE DEL PROYECTO

10.1. ENTREGABLES DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

- ◆ INICIO
 - Lanzamiento del Proyecto
 - Acta de Constitución del Proyecto
- ◆ PLANIFICACIÓN
 - Plan de Gestión del Proyecto
 - Plan de gestión de Alcance
 - Cronograma del proyecto
 - Plan de gestión de costos
 - Plan de gestión de calidad
 - Plan de gestión de riesgos
 - Plan de gestión de Recursos Humanos
 - Plan de gestión de comunicaciones
 - Plan de gestión de interesados
- ◆ EJECUCIÓN
 - Acta de reunión semanal
 - Constancia de recepción de entregable
 - Acta de aprobación de entregable
- ◆ SEGUIMIENTO Y CONTROL
 - Informe de calidad
 - Solicitudes de Cambio
 - Informe de estado mensual
- ◆ CIERRE
 - Entregables del proyecto
 - Acta de conformidad de cierre del proyecto
 - Acta de reunión de cierre

10.2. ENTREGABLES DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO

- ◆ INCEPCION
 - Especificación de requerimientos
 - Glosario de términos
- ◆ ELABORACION

ACTA DE CONSTITUCIÓN

Descripción



escasez de sistemas para la gestión



automatice e integre todos los procesos

INPORTANCIA



Información al alcance de todos



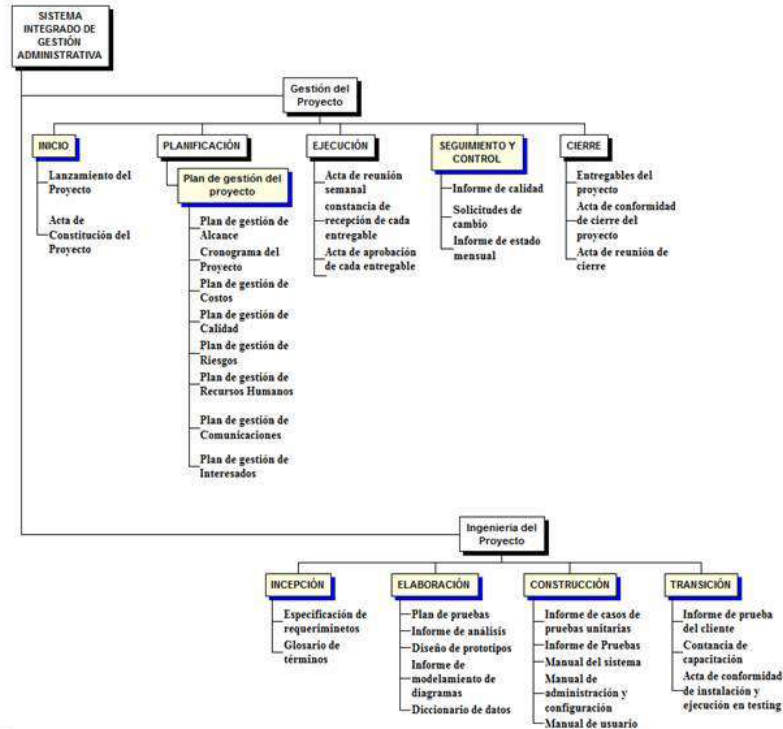
Reduce el tiempo en las Operaciones



Información exacta y precisa

3.1.2 PLANIFICACIÓN: A. ALCANCE

EDT DEL PROYECTO



B. TIEMPO

CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	decesor	% Real	% Planificado	2013	tri 2, 2013	tri 3, 2013	tri 4, 2013	tri 1, 2014									
							feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
- PROYECTO - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		99%	99%														
- GESTIÓN DEL PROYECTO	215 días	lun 04/03/13	jue 09/01/14		95%	95%														
+ INICIACIÓN	22 días	lun 04/03/13	mar 02/04/13		100%	100%														
Hito: Acta de Constitución Aprobado	0 días	mar 02/04/13	mar 02/04/13	14.3	0%	0%														
+ PLANEACIÓN	45 días	mié 03/04/13	mié 05/06/13	3	100%	100%														
Hito: Proyecto Planificado	0 días	mié 05/06/13	mié 05/06/13	65.18	0%	0%														
+ EJECUCIÓN	3 días	mié 05/06/13	lun 10/06/13	18	100%	100%														
Hito: Proyecto Ejecutado	0 días	lun 10/06/13	lun 10/06/13	70.67	0%	0%														
+ SEGUIMIENTO Y CONTROL	2 días	lun 10/06/13	mié 12/06/13	67	0%	0%														
+ CIERRE DEL PROYECTO	20 días	lun 09/12/13	jue 09/01/14	74.206	100%	100%														
Hito: Proyecto Cerrado	0 días	jue 09/01/14	jue 09/01/14	79	0%	0%														
- INGENIERIA DEL PROYECTO	174 días	lun 25/03/13	jue 28/11/13		99%	99%														
+ INCEPCIÓN	16 días	lun 25/03/13	lun 15/04/13		100%	100%														
Hito: Informe de Requerimientos (Aprobado)	0 días	lun 15/04/13	lun 15/04/13	95.91	0%	0%														
+ ELABORACIÓN	15 días	jue 06/06/13	mié 26/06/13	91.18	99%	99%														
Hito: Informe de Análisis y Propuesta de Diseño y Construcción (Aprobado)	0 días	mié 26/06/13	mié 26/06/13	133.101	0%	0%														
+ CONSTRUCCIÓN	102 días	jue 27/06/13	jue 21/11/13	101	99%	99%														
Hito: Software probado y Corregido (Pruebas de Integración)	0 días	jue 21/11/13	jue 21/11/13	184	0%	0%														
+ TRANSICIÓN	5 días	vie 22/11/13	jue 28/11/13	205	99%	99%														

C. COSTO

CUADRO DE COSTOS DEL PROYECTO

		FACTOR PLANILLA	1.13		
		DURACION DEL SERVICIO	11		
		TIPO CAMBIO	2.77		
		REEMPLAZO DE VACACIONES	0.5		
PROYECTO					
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
PERSONAL		SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	\$/. 1,700.00	\$/. 100.00		\$/. 2,021.00	\$/. 22,231.00
PROGRAMADOR	\$/. 1,100.00	\$/. -		\$/. 1,243.00	\$/. 13,673.00
TESTIADOR QA	\$/. 900.00	\$/. -		\$/. 1,017.00	\$/. 11,187.00
Sub Total 1				\$/. 4,281.00	\$/. 47,091.00
				\$ 1,545.49	\$ 17,000.36
GESTIÓN DEL SERVICIO		SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO	\$/. 2,800.00			\$/. 3,164.00	\$/. 34,804.00
				\$/. -	\$/. -
Sub Total 2				\$/. 3,164.00	\$/. 34,804.00
				\$ 1,142.24	\$ 12,564.62
VARIOS		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL COSTO TOTAL
Movilidades	1	\$/. 20.00		\$/. 20.00	\$/. 220.00
Costo del servicio Nextel	2	\$/. 15.00		\$/. 30.00	\$/. 330.00
Luz, agua y otros	1	\$/. 150.00		\$/. 150.00	\$/. 150.00
Internet velocidad (2MB)	1	\$/. 100.00		\$/. 100.00	\$/. 1,100.00
Laptops	3	\$/. 150.00		\$/. 40.91	\$/. 450.00
Sub Total 3				\$/. 944.32	\$/. 6,232.50
				\$ 340.91	\$ 2,250.00
CONTINGENCIAS		5%			
				\$/. 261.27	\$/. 2,666.18
				\$ 94.32	\$ 962.52
COSTO TOTAL				\$/. 8,650.58	\$/. 90,793.68
				\$ 3,122.95	\$ 32,777.50

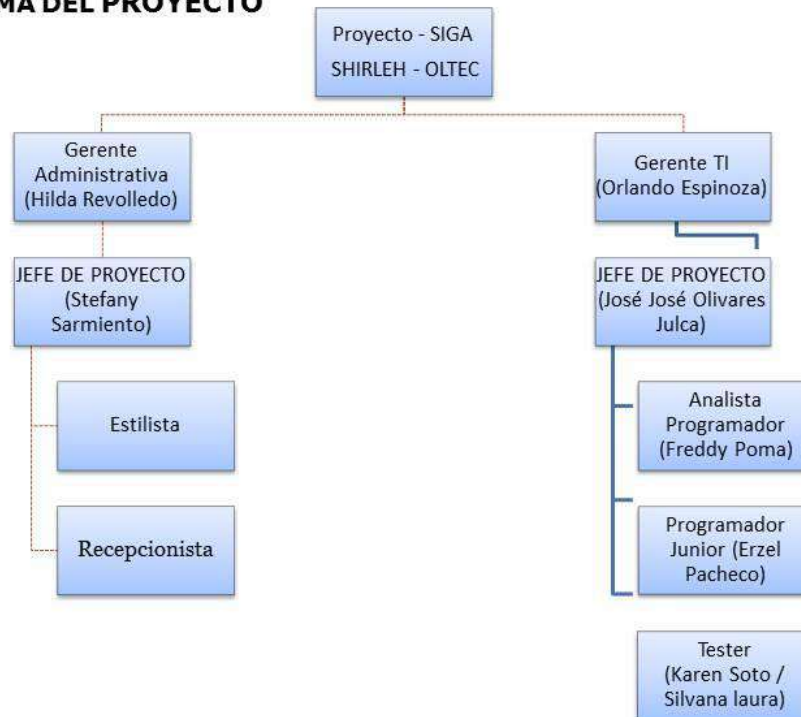
D. CALIDAD

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE		GESTION DE PROYECTOS			
CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION					
NRO	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
1	¿El documento designación formal del JP fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.1 - Iniciar Administrativamente el Proyecto	El Jefe de Proyecto Elaboró el documento y se lo envió via mail al GUN o Gerente de Proyecto para su aprobación. El GUN o Gerente de Proyecto envió la respuesta de aprobación via mail	NO
2	¿Se elaboró el documento Cuadro de Costos Detallados usando la plantilla estándar ?	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.1 - Iniciar Administrativamente el Proyecto	Documento de Cuadro de Costos Detallados elaborado con la plantilla ubicada en el RAP. Todos los campos del Documento deben estar completados. Caso contrario deberán estar justificados el porque están vacíos	SI
3	¿El documento Cuadro de Costos Detallados fue aprobado por el GUN o Gerente de Proyecto?	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.1 - Iniciar Administrativamente el Proyecto	El Jefe de Proyecto Elaboró el documento y se lo envió via mail al GUN o Gerente de Proyecto para su aprobación. El GUN o Gerente de Proyecto envió la respuesta de aprobación via mail	NO
4	¿Se elaboró el documento Acta de Constitución del Proyecto usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.1 - Iniciar Administrativamente el Proyecto	Documento de Acta de Constitución del Proyecto elaborado con la plantilla ubicada en el RAP. Todos los campos del Documento deben estar completados. Caso contrario deberán estar justificados el porque están vacíos	
5	¿El documento Acta de Constitución del Proyecto fue aprobado por el Gerente de Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.1 - Iniciar Administrativamente el Proyecto	El Jefe de Proyecto Elaboró el documento y se lo envió via mail al GUN o Gerente de Proyecto para su aprobación. El GUN o Gerente de Proyecto envió la respuesta de aprobación via mail	
6	¿Se coordinó y convocó anticipadamente a la reunión de lanzamiento a los principales involucrados del proyecto y al sponsor del Proyecto?	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.2 - Realizar Lanzamiento del Proyecto	Mail enviado por el Jefe de Proyecto, convocando a Reunión de lanzamiento del Proyecto. En el acta de reunión debe figurar los nombres de los principales involucrados tanto de CS y del Cliente, incluyendo al Sponsor	NO
7	¿Se elaboró presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) usando la plantilla estándar? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.2 - Realizar Lanzamiento del Proyecto	Presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) elaborada con la plantilla ubicada en el RAP. Todos los campos del documento deben estar completados. Caso contrario deberán estar justificados el porque están vacíos	SI
8	El GUN o Gerente de Proyecto aprobó presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) ? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos medianos, grandes y muy grandes	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.2 - Realizar Lanzamiento del Proyecto	El Jefe de Proyecto Elaboró el documento y se lo envió via mail al GUN o Gerente de Proyecto para su aprobación. El GUN o Gerente de Proyecto envió la respuesta de aprobación via mail	NO
9	Al finalizar la reunión de lanzamiento, los asistentes a la presentación aprobaron el documento Acta de Constitución del Proyecto? Esta pregunta solo es aplicable para proyectos grandes y muy grandes	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.1.2 - Realizar Lanzamiento del Proyecto	El Jefe de Proyecto al final de la reunión de lanzamiento del proyecto solicitó las firmas de los asistentes al documento Acta de Constitución del Proyecto (Documento Firmado)	SI
10	¿Las secciones: Introducción, Resumen Ejecutivo, Enfoque de Gestión e Ingeniería del Plan de Gestión del Proyecto han sido completada ?	Jefe de Proyecto	01.1.1-PRO00.2.1 - Adecuar Plan de Gestión del Proyecto	Plan de Gestión del Proyecto - sección mencionadas completadas a un 100%	SI

E. RECURSOS HUMANOS

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO



F. COMUNICACIONES

STAKEHOLDERS DEL PROYECTO

ROLES	NOMBRE	REA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACIÓN	TELÉFONO / E-MAIL
Gerente de Administración	Hilda Revolledo	Administración	SHIRLEH	999641645 hrevolledo@shirleh.com
Jefe Proyecto	Stefany Sarmiento	Sistemas	SHIRLEH	241-2359 ssarmiento@shirleh.com
Estilista	LI REVOLLEDO		SHIRLEH	966734745 HLREVOLLEDO@shirleh.com
Recepcionista	María Palomino	Administración	SHIRLEH	241-2359 mpalomino@shirleh.com
Gerente	Orlando Espinoza	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	4537068 oespinoza@oltec.com
Jefe del Proyecto	José José Olivares Julca	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	980548012 joivares@oltec.com
Analista programador	Freddy Poma	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	4537068 fpoma@oltec.com
Programador Junior	Erzel Pacheco	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	4537068 epacheco@oltec.com
Tester	Karen Soto	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	4537068 ksoto@oltec.com
Tester	Silvana Laura	Sistemas	DESARROLLO OLTEC S.A.	4537068 slaura@oltec.com

23

02/05/2016

G. RIESGOS

RIESGOS DEL PROYECTO

N°	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORIA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICIÓN	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS (Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en qué momento, que herramientas usarán etc.)			FECHA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO
								PLANIFICADA						
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	CONTINGENCIA (En caso de ser necesario)				
1	T	D	Infección de las PCs por Virus o SpyWares - Antivirus desactualizados. - Inserción de Dispositivos de almacenamiento con infección. - Acceso a sitios Web con alta probabilidad de contener virus	Retrasos	0.75	40	30	Mitigación	Coordinar con el proveedor de antivirus 60 días antes del vencimiento de la licencia		03/09/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
2	T	C	Robo del Código Fuente	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Asegurar los medios de salida de las PCs para evitar el robo de código fuente		03/10/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
3	C	C	Terremoto	Retrasos	0.25	80	20	Mitigación	Realizar backups diaria no solo en los equipos sino también en algún dispositivo en la nube		05/11/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado
4	C	C	Robo o pérdida del Dinero para el Pago del Equipo	Malestar en los miembros del equipo	0.5	80	40	Mitigación	Coordinar con la gerencia financiera para que dispongan los medios de seguridad o realizar depósitos en ctas bancarias		21/12/2013	José Olivares (JP)	A	Cerrado
5	M	C	Despido de un integrante del Equipo	Demora	0.5	10	5	Mitigación	Tener a la mano otras propuestas con el perfil de la persona que se va a despedir		04/01/2014	José Olivares (JP)	B	Cerrado

24

02/05/2016

H. STAKEHOLDERS

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

INTERESADO (PERSONAS O GRUPOS)	EXPECTATIVAS EN EL PROYECTO	INFLUENCIA	INTERES	ESTRATEGIA POTENCIAL PARA GANAR SOPORTE O REDUCIR OBSTÁCULOS
Gerente de Proyecto: Orlando Espinoza	Que se termine el proyecto exitosamente	ALTA	ALTO	Reuniones quincenales para informar el avance del proyecto y resolver problemas encontrados
Jefe de proyecto: José Olivares	Que se termine el proyecto exitosamente	ALTA	ALTO	Solicitar la documentación en el tiempo adecuado, administrar la información, informar continuamente sobre el estado del proyecto interna y externamente
Analista Programador: Freddy Poma	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad	ALTA	ALTO	
Programador Senior: Erzel Pacheco	Que el proyecto utilice los estándares	BAJA	BAJA	
Tester Karen Soto Silvana Laura	Desarrollar los diversos informes, actas, manuales y entregables del Sistema	ALTA	ALTA	Mantener la consistencia en la apariencia y estructura de los documentos, facilitando su almacenamiento, recuperación e intercambio, no cambiando el almacenamiento de documentos

25

02/05/2016

3.1 INGENIERÍA DEL PROYECTO:

ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS: ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

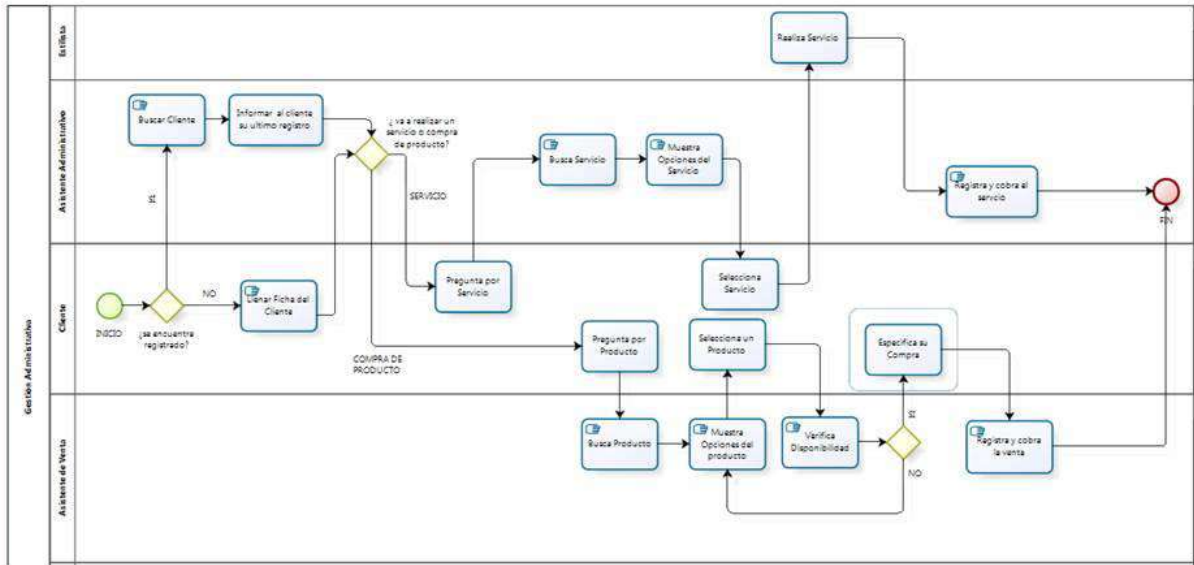
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0005	Se va a registrar el servicio o venta del producto del cliente a la vez se podrá grabar el colaborador quien realizó el servicio o venta así mismo se podrá anular el registro.	Ventana de registro de Ficha del cliente. CONSIDERACIONES : La selección de los productos, servicios y colaboradores es responsable del usuario. ALCANCE NO CONTEMPLADO: No se ha identificado.
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0010	Se va a registrar al colaborador que pida adelanto durante el mes, así mismo se podrá registrar los gastos administrativos de cada local.	Registro de adelantos y gastos administrativo. CONSIDERACIONES : No se tiene ninguna consideración. ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0027	Se va a seleccionar al proveedor, ingresar unas observaciones sobre el proveedor, se ingresara en el detalle la lista de productos a solicitar.	Ventana de registro de pedido CONSIDERACIONES :

REQUER.	FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0028	Se busca la orden del pedido, se ingresa el número de boleta o factura, se debe seleccionar a que almacén va dirigido el pedido, se puede anular el registro del pedido y finalmente aprobar el pedido para que pase a almacén.	Ventana de Aprobación del Pedido CONSIDERACIONES : La aprobación de los productos solicitado es responsable del usuario. ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0029	Permite la salida del producto del local donde se está realizando la operación de la venta, ver el stock actual del producto del local en donde se está realizando la operación.	Ventana de salida del producto CONSIDERACIONES : La selección del producto será responsabilidad del usuario. ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0018	Permite el movimiento de producto del	Ventana de movimiento del producto

26

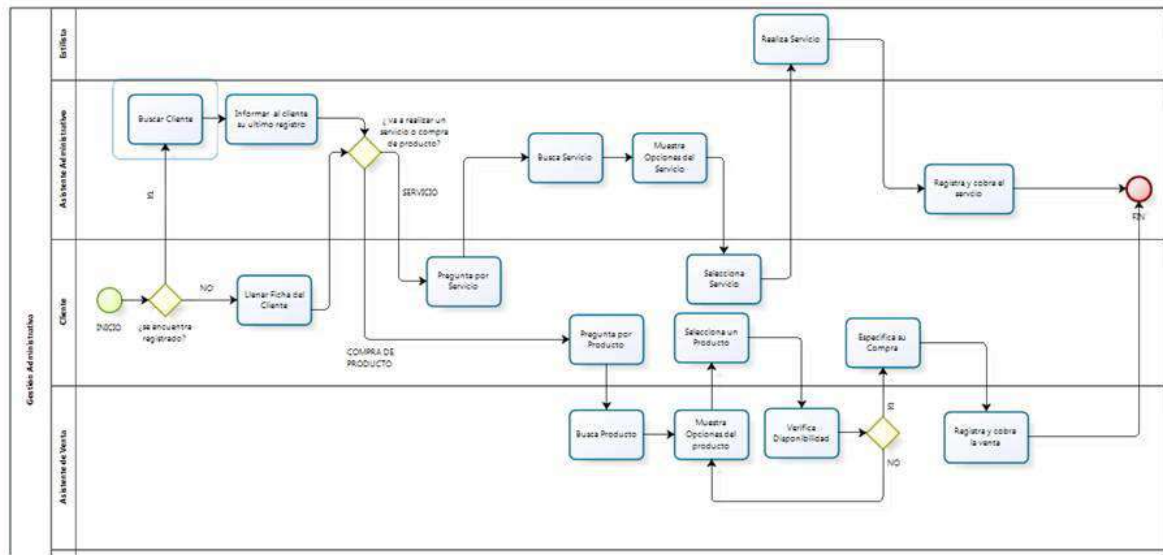
02/05/2016

DIAGRAMAS DE PROCESOS AS IS



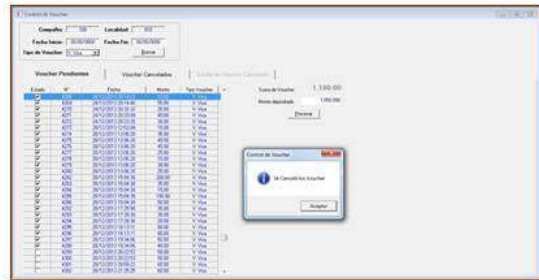
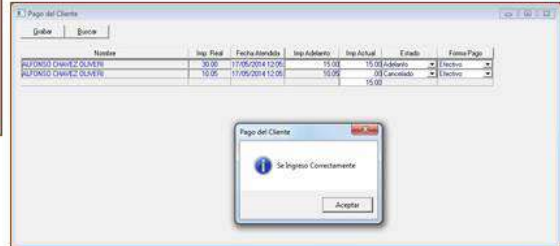
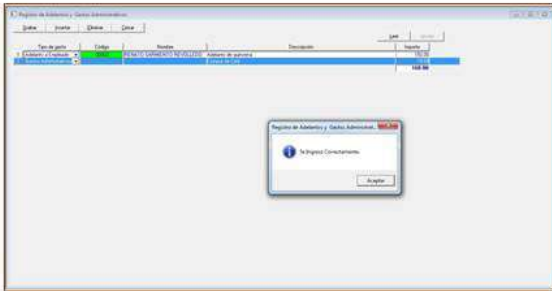
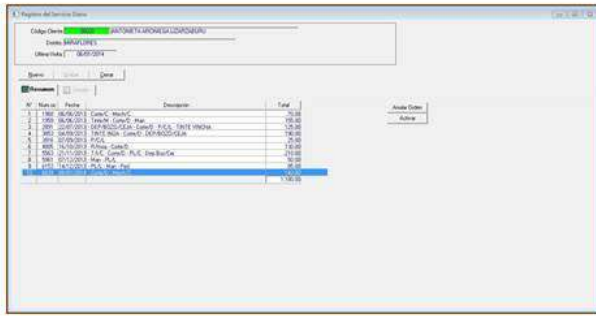
Total en segundos	1200
Total en minutos	20

TO BE




Total en segundos	16
Total en minutos	0.267

Prototipos



CAP.4.- EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

INFORMES DE ESTADO DEL PROYECTO



Proyecto SIGA
Sistema Integral de
Gestión Administrativa

Informe de Estado
Semanal del Proyecto
Nº 01

Versión 1.0

Preparado por: José José Olivares Julca
Rol: Jefe del Proyecto

Diciembre, 2013

TABLA DE CONTENIDOS

1	ESTADO DEL PROYECTO.....	4
1.1	ESTADO DEL PROYECTO – MÉTRICAS	4
1.2	TIPO DE GESTIÓN DEL PROYECTO	4
1.3	ESTADO DEL CRONOGRAMA	4
2	SEGUIMIENTO	5
2.1	CONTROL DEL PLAN DEL PROYECTO	5
2.2	ANÁLISIS DEL VALOR GANADO	5
2.3	ENTREGABLES CONTRACTUALES Y FACTURACIÓN	6
2.4	SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO – AVANCE AL 31/11/2013	7
2.5	ACTIVIDADES PRINCIPALES REALIZADAS EN EL PERÍODO 04/03/2013 AL 31/11/2013	7
2.6	PROBLEMAS PRESENTADOS EN EL PERÍODO	8
2.7	CAMBIOS EN EL PERÍODO	9
2.8	RIESGOS DEL PROYECTO EN EL PERÍODO	10
2.9	PENDIENTE A LA FECHA	12
2.10	PRÓXIMAS ACTIVIDADES EN EL PERÍODO	13

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO

	Valor					
Estado General		Verde	X	Amarillo	Naranja	Rojo
Desviación del Avance	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)
Desviación de la Duración	0%	Verde (0%)	X	Amarillo (0 - 10%)	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)
Duración total del proyecto (expresado en días laborales)	215		Días laborales transcurridos	127	60%	
RIESGOS:						
Número de Riesgos Actuales	0		Exposición al Riesgo Actual		--	
Número de Riesgos periodo anterior	0		Exposición al Riesgo periodo anterior		--	
PROBLEMAS						
Número de Problemas actuales	0		Número de Problemas periodo anterior		0	
RESUMEN DEL ESTADO DEL PROYECTO						
El proyecto está de acuerdo a lo planificado se han enviado todos los entregables de acuerdo a lo planificado, estamos a la espera de la aprobación del entregable de Revisar el Informe de Pruebas de Integración al Jefe de Proyecto. En caso que se encuentre errores en la prueba de integración será corregido de inmediato.						
Es importante contar con la participación de todos los interesados a fin de realizar las pruebas funcionales e integrales correspondientes, realizar una identificación y corrección de incidencias y entregar un producto de calidad de acuerdo al cronograma actual del proyecto.						

Evolución del Plan	TOTAL		Duración	Esfuerzo	Entregables	Avance
	Versión		(mes)	m/h	(N°)	(%)
	Plan Línea Base	V1	11	93	2	60.19
	Plan Real	V1	11	93	2	58.05
Desviación (%)			0%	0%	0	-2.14

ENTREGABLES	Fecha de Entrega	Fecha Aprobado	Gestión de Cobranza			
			N° Pago	Porcentaje Monto US\$ (con IGV)	Fecha factura Recibida	Fecha Cobranza
			Prevista Real	Prevista Real	Prevista Real	Prevista Real
1- Plan de Acta de Constitución	02/04/13 <i>04/04/13</i>	06/04/13 <i>06/04/13</i>	1	50% 68,440.00	15/06/13 <i>20/06/13</i>	25/06/13 <i>30/06/13</i>
2- Plan de Gestión del Proyecto	03/06/13 <i>04/06/13</i>	05/06/13 <i>05/06/13</i>				

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS EN EL CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Tareas	Duración	Comienzo	Fin	Predic esoras	% Real	% Planificado	Iniciales del recurso
Construcción de Software y Pruebas	76 días	jun 11 07 13	via 29 10 13		100%	100%	
Método de Gestión Administrativa	38 días	jun 11 07 13	mar 04 08 13		100%	100%	
Reporte de Fide del Cliente	13 días	jun 11 07 13	mar 10 07 13	140	100%	100%	A-OLTEC
Reporte de Admisión trabajador	7 días	mar 31 07 13	jun 06 08 13	140	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Pago de Dólares	2 días	via 09 08 13	jun 12 08 13	144	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Pago del Cliente	4 días	mar 11 08 13	via 16 08 13	145	100%	100%	A-OLTEC
Costos de recibo	12 días	jun 19 08 13	mar 04 09 13	148	100%	100%	A-OLTEC
Método de Gestión de Almacén	38 días	jun 05 09 13	mar 23 10 13		100%	100%	
Reporte de Pedido	12 días	jun 05 09 13	via 20 09 13	147	100%	100%	A-OLTEC
Aprobación del Pedido	7 días	jun 23 09 13	mar 03 10 13	148	100%	100%	A-OLTEC
Montaje de Producto	7 días	mar 04 10 13	via 11 10 13	150	100%	100%	F-OLTEC
Salida del Producto	7 días	jun 14 10 13	mar 22 10 13	151	100%	100%	F-OLTEC
Método de Reporte	12 días	jun 16 10 13	via 28 10 13	155	100%	100%	F-OLTEC
Reporte Diario de Empleados	3 días	jun 10 10 13	jun 14 10 13	143	100%	100%	F-OLTEC
Reporte Resumen Diario	6 días	jun 10 10 13	jun 17 10 13	143	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Admisión y Cuentas Administrativas	3 días	jun 10 10 13	jun 14 10 13	144	100%	100%	F-OLTEC
Reporte de Pago de Empleados	9 días	jun 10 10 13	mar 22 10 13	143,144, 43	100%	100%	A-OLTEC
Reporte Comprobantes mensuales	2 días	jun 10 10 13	via 13 10 13	154	100%	100%	F-OLTEC
Reporte de servicios atención a Productos vendidos	2 días	jun 14 10 13	mar 15 10 13	147	100%	100%	F-OLTEC
Reporte de Stock	4 días	jun 10 10 13	mar 15 10 13	150	100%	100%	A-OLTEC

COSTOS ACTUALIZADO

PROYECTO	SUBSIDIO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO ANUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	\$/ 3,700.00	\$/ 200.00	\$/	2,031.00	\$/ 22,291.00
PROGRAMADOR SENIOR	\$/ 1,900.00	\$/	\$/	1,869.00	\$/ 26,159.00
TESTADOR 1 DA	\$/ 800.00	\$/	\$/	1,027.00	\$/ 11,187.00
TESTADOR 2 GIG	\$/ 900.00	\$/	\$/	1,011.00	\$/ 13,881.00
Sub Total 1	\$/	\$/	\$/	5,524.00	\$/ 60,764.00
SECCIÓN DEL SERVICIO	\$/	\$/	\$/	3,994.22	\$/ 23,936.68
LEJE DE PROYECTO	\$/ 2,800.00	\$/	\$/	3,164.00	\$/ 34,854.00
Sub Total 2	\$/	\$/	\$/	3,164.00	\$/ 34,854.00
Sub Total 3	\$/	\$/	\$/	1,142.24	\$/ 12,564.62
VARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO ANUAL	COSTO TOTAL
Movilidades	3	\$/ 20.00	\$/	20.00	\$/ 220.00
Costo del Servicio Mensual	3	\$/ 15.00	\$/	30.00	\$/ 330.00
Sub. Agua y Electricidad	3	\$/ 150.00	\$/	150.00	\$/ 150.00
Internet (vendedor/AMBI)	3	\$/ 728.00	\$/	2,184.00	\$/ 2,008.00
Impresora	3	\$/ 150.00	\$/	450.00	\$/ 450.00
Sub Total 3	\$/	\$/	\$/	2,768.00	\$/ 10,182.68
				868.91	\$/ 3,658.00
CONTINGENCIAS	5%		\$/	343.14	\$/ 3,544.83
			\$/	122.16	\$/ 1,279.72
COSTO TOTAL	\$/	\$/	\$/	10,828.02	\$/ 108,245.89
			\$/	3,228.53	\$/ 99,438.83

SOLICITUD DE CAMBIO

2. Descripción del cambio

1.2. RF-0006

Mejora en la ventana de Registro de Ficha para la visualización de su cumpleaños o aniversario para generar su descuento respectivo.

1.3. RF-0012

Se creará un nuevo reporte que genere la lista de cumpleaños actual de cada mes. Queda por definir el prototipo de la ventana por lo que el alcance de la solicitud de cambio del alcance (SCA) abarcará las actividades de diseño de prototipos, diseño técnico, desarrollo y pruebas.

1.4. RF-0021

Se creará un nuevo reporte que genere la cantidad de servicios atendidos o productos vendidos del mes seleccionado

3. Justificación

a. RF-0006

La funcionalidad permitirá visualizar si el cliente está cumpliendo años o aniversario a la vez generar automáticamente el descuento respectivo.

b. RF-0012

El reporte de cumpleaños de clientes mensual permitirá ser un seguimiento de llamadas y envío de correos, ello nos permitirá ofrecer descuentos a nuestros clientes de acuerdo a la periodicidad que visita el centro de tratamiento de belleza.

c. RF-0021

El reporte de servicios atendidos o productos vendidos permitirá ser un seguimiento en que días se realiza mayor venta de productos o la cantidad de servicios atendidos, ello nos permitirá gestionar mejor al personal.

4. Impacto del cambio

b. Alcance

El nuevo alcance se generara de acuerdo a las especificaciones indicadas.

c. Tiempo

- RQ-0006
Duración del cambio 4 horas
- RQ-0012
Duración del nuevo reporte 8 horas
- RQ-0021
Duración del nuevo reporte 8 horas

d. Costo

- RQ-0006
S. / 2800.00 Nuevo soles
- RQ-0012
S. / 3200.00 Nuevo soles
- RQ-0021
S. / 4000.00 Nuevo soles

RIESGOS DETECTADOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

N°	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORIA DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICION	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS (Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en qué momento, que herramientas usaran etc.)		FECHA IDENTIFICACION DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO
								PLANIFICADA					
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA				
10		C D	En local principal donde se estaba instalando el sistema se realizó remodelación, por lo cual se tuvo que esperar 2 semanas de retraso de pago de los entregables.	Demora	0.5	40	20	Aceptación pasiva	Asegurar la fecha de pago exacta.	02/01/2014	José Olivares (JP)	M	Cerrado
11		C D	El cierre del local principal por la suena por 3 días en fin de mes de diciembre, en la implantación final.	Demora	0.25	80	20	Aceptación pasiva	Coordinar con el cliente para realizar remotamente la implementación.	30/12/2013	José Olivares (JP)	M	Cerrado

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Manual de usuario

Ejecutable

Nombre	Tipo	Tamaño
sistema_shirleh	Aplicación	33 KB
catalogo.pbd	Archivo PBD	257 KB
catalogo_dw01.pbd	Archivo PBD	100 KB
ficha_cliente_dw01.pbd	Archivo PBD	233 KB
ficha_cliente_win01.pbd	Archivo PBD	214 KB
ficha_estructura.pbd	Archivo PBD	10 KB
ficha_uo_ordena.pbd	Archivo PBD	12 KB
filtros_dw01.pbd	Archivo PBD	48 KB
filtros_win01.pbd	Archivo PBD	76 KB
funciones.pbd	Archivo PBD	7 KB
registro_factura_dw01.pbd	Archivo PBD	76 KB
registro_factura_win01.pbd	Archivo PBD	111 KB
reportes.pbd	Archivo PBD	192 KB
reportes_dw.pbd	Archivo PBD	147 KB
sistema_shirleh.pbd	Archivo PBD	211 KB
uo_gen.pbd	Archivo PBD	40 KB

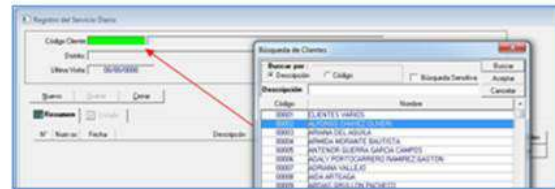
Nombre	Tipo	Tamaño
catalogo.pbl	Archivo PBL	381 KB
catalogo_dw01.pbl	Archivo PBL	183 KB
ficha_cliente_dw01.pbl	Archivo PBL	505 KB
ficha_cliente_win01.pbl	Archivo PBL	355 KB
ficha_estructura.pbl	Archivo PBL	11 KB
ficha_uo_ordena.pbl	Archivo PBL	19 KB
filtros_dw01.pbl	Archivo PBL	86 KB
filtros_win01.pbl	Archivo PBL	105 KB
funciones.pbl	Archivo PBL	10 KB
registro_factura_dw01.pbl	Archivo PBL	136 KB
registro_factura_win01.pbl	Archivo PBL	179 KB
reportes.pbl	Archivo PBL	270 KB
reportes_dw.pbl	Archivo PBL	276 KB
sistema_shirleh.pbl	Archivo PBL	315 KB
uo_gen.pbl	Archivo PBL	68 KB
sistema_shirleh.pbt	Archivo PBT	1 KB
w_cliente.pbw	Archivo PBW	1 KB

Fuentes

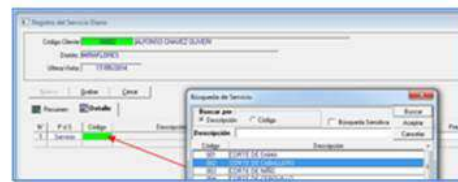
PROCESO PARA REALIZAR EL REGISTRO DE FICHA DE CLIENTE

Para registrar la ficha de cliente para un cliente específico (buscando al cliente):

1. El usuario deberá dar doble clic sobre la casilla verde del dato Código de Cliente, a continuación se le mostrará una ventana secundaria "Búsqueda de Cliente".
2. En esta ventana se visualizará todos los clientes (previamente registrados), seleccionará el cliente requerido, dando doble clic.
3. Se mostrará los datos del cliente seleccionado.



4. El usuario deberá dar clic en el botón NUEVO, a continuación nos ubicaremos en la "Pestaña Detalle", en la cual se deberá agregar los datos requeridos para el cliente.
5. En la columna "P o S", seleccionar la opción Producto o Servicio.
6. En la columna "Código", dar doble clic sobre la casilla verde se visualizará una ventana de búsqueda, el cual contiene los productos o servicios.
7. Dar doble clic sobre el Servicio requerido.



8. En la columna "Cód. Trabajador", dar doble clic sobre la casilla verde, se visualizará una ventana de búsqueda, el cual contiene el código y nombre de los colaboradores de SHIRLEH.
9. Dar doble clic sobre el nombre del colaborador requerido.

CAP.5.- CIERRE DEL PROYECTO

ACTA DE CONFORMIDAD

Conste por el presente documento, que en la fecha se está recibiendo y dando conformidad del proyecto de **SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**.

En que suscribe, deja constancia que se revisó el proyecto en su totalidad y elaboración se encuentra en una fase satisfactoria de revisión para la empresa de tratamiento de belleza SHIRLEH.

Descripción detallada del Proyecto

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE TRATAMIENTO DE BELLEZA SHIRLEH, COMPUESTO POR LOS MÓDULOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ALMACÉN, REPORTES Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA, REALIZADO POR JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA, ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN LA CARRERA DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.

Habiéndose culminado la implementación en los plazos establecidos y teniendo la conformidad por parte de Instituto de Belleza SHIRLEH S.A.C., indicado lo expuesto se firma el presente,

Lima, 07 de Enero del 2014


HILDA REVOLLEDO MONDRAGON
 Gerente general de Instituto de Belleza SHIRLEH S.A.C.

INSTITUTO DE BELLEZA SHIRLEH

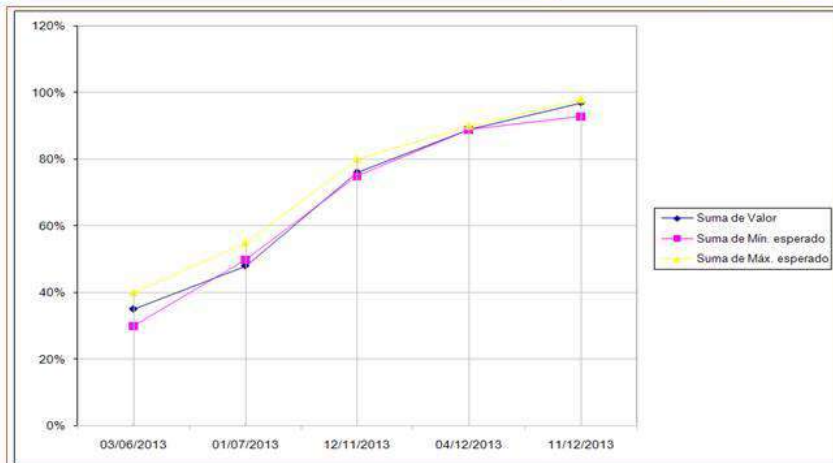
JOSÉ JOSÉ OLIVARES JULCA
 Jefe de Proyecto OLTEC SAC

CAP.6.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS

KPI: GESTIÓN

Variación del Avance %

Datos					
Fecha	Suma de Valor	Suma de Min. esperado	Suma de Máx. esperado		
03/06/2013	35%	30%	40%		0.00%
01/07/2013	48%	50%	55%		-2.00%
12/11/2013	76%	75%	80%		0.00%
04/12/2013	89%	89%	90%		0.00%
11/12/2013	97%	93%	98%		0.00%
Variación					-0.40%



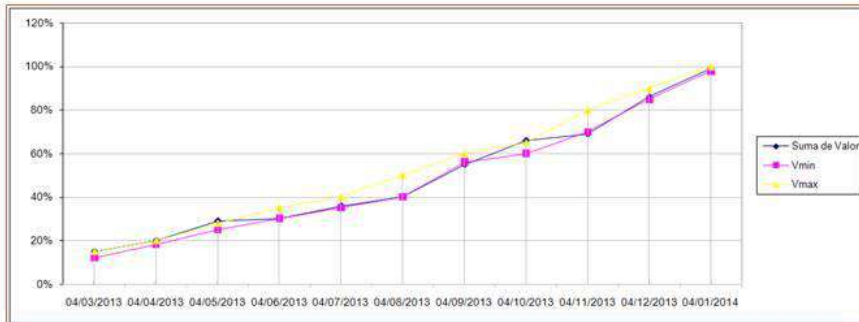
CONCLUSIONES:

De acuerdo a la muestra se puede decir que el porcentaje del KPI tiene un promedio de -0.40% de variación del proyecto, el cual nos indica que ha sufrido una pequeña variación. Al término de la fecha final el máximo esperado es de 98% y el mínimo es 93%, se observa que termino con 97% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso.

KPI: GESTIÓN

Desviación mensual de la estimación del esfuerzo (%)

Datos					
Fecha	Suma de Valor	Vmin	Vmax		
04/03/2013		15%	12%	15%	0.00%
04/04/2013		20%	18%	20%	0.00%
04/05/2013		29%	25%	28%	2.00%
04/06/2013		30%	30%	35%	0.00%
04/07/2013		36%	35%	40%	0.00%
04/08/2013		40%	40%	50%	0.00%
04/09/2013		55%	56%	60%	1.00%
04/10/2013		66%	60%	65%	1.00%
04/11/2013		69%	70%	80%	-1.00%
04/12/2013		86%	85%	90%	0.00%
04/01/2014		99%	98%	100%	0.00%
Desviación					0.27%



CONCLUSIONES:
De acuerdo a la muestra se puede observar que el porcentaje del KPI de la desviación mensual tiene un promedio de 0.27% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. Al término de la fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 98%, se observa que termino con 99% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso.

KPI - PRODUCTO

TIEMPO PROMEDIO EN GENERAR LA EMISIÓN DE REPORTES

Para medir el éxito del producto, se tomó como referencia los reportes finales.

KPI : Tiempo promedio en generar la emisión de reportes

Nombre Reporte	Minutos		Segundos	
	MANUAL	SISTEMA	M	S
Detalle Diario del Colaborador	20	0.050	1200	3
Resumen Diario	40	0.050	2400	3
Adelantos Y Gastos Administrativos	30	0.033	1800	2
Pago al Colaborador	50	0.033	3000	2
Stock	30	0.033	1800	2
Movimiento de productos	30	0.033	1800	2
Total en minutos	200	0.233	12000	14.0

DIFERENCIA DE MEDIAS 11986.00 seg.
DIFERENCIA DE MEDIAS 199.77 min.

Conclusión:

El tiempo de realizar los reportes se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 200 min. Y con el sistema una duración de 0.233 min., esto significa una diferencia de medias de 199.77 min. Lo que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 99.88%.

KPI - PRODUCTO

TIEMPO PROMEDIO EN REGISTRAR FICHA DEL CLIENTE

KPI: Tiempo promedio en registrar ficha del cliente

	Segundos	
	MANUAL	SISTEMA
Buscar Cliente	720	6
Registra Ficha	480	10
Total en segundos	1200	16
Total en minutos	20	0.267

DIFERENCIA DE MEDIAS **1184 seg.**
DIFERENCIA DE MEDIAS **19.73 min.**

El tiempo de búsqueda y registro de un cliente se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 1200 seg (20min). y con el sistema una duración de 16 seg., esto significa una diferencia de medias de 1184 seg.(19.73 min.) Lo que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 98.67 %

CAP.7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se agilizó el proceso de atención al cliente, se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 1200 seg. (as-is) y con el sistema una duración de 16 seg.(to be) que representa una mejora del cumplimiento del KPI en 98.67 % agregando valor al objetivo estratégico (KPII3). El proyecto cumplió el objetivo planeado dado que se puede visualizar en tiempo real los servicios y ventas de los diferentes locales permitiendo así el análisis de los mismos.
- Los requerimientos funcionales implementados tiene un promedio de 0.50% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. La fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 95%, se observa que termino con 98% dentro del rango estimado (KPII1). La desviación mensual de la estimación del esfuerzo tiene un promedio de 0.27% del proyecto, lo cual nos indica que la variación fue a favor del proyecto. La fecha final el máximo esperado es de 100% y el mínimo es 98%, se observa que termino con 99% dentro del rango estimado (KPII2). La variación del avance nos indica que ha sufrido una pequeña variación de -0.40%. La fecha final el máximo esperado es de 98% y el mínimo es 93%, se observa que termino con 97% dentro del rango estimado, lo que representa que el proyecto fue exitoso (KPII1).
- El costo promedio por H/hombre en generar la emisión de reportes se observa que sin el sistema tiene una duración promedio de 200 min.(as-is) y con el sistema una duración de 0.233 min.(to be), esto significa una diferencia en costo de S. / 33.29 por lo cual optimiza el costo por H/hombre cumpliendo un ahorro de 99.88% (KPII4).

RECOMENDACIONES

- Mantener capacitado al personal en el proceso de atención al cliente para su mayor gestión.
- Se recomienda a la gerencia establecer políticas de gestión para mejorar la parte administrativa en el proceso de atención al cliente de la empresa.

Gracias