

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



TESIS

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO KMS “FASTLANE –
CONCESIONARIO DE HONDA”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
IVONNE ALIAGA CHÁVEZ**

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

LIMA – PERÚ

2015

TABLA DE CONTENIDOS

ABSTRACT	v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
ÍNDICE PRINCIPAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv

DEDICATORIA

A mi padre y a mi madre, con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad, por todas las oportunidades de desarrollo que me ha brindado. También agradecer el apoyo de mis compañeros, las enseñanzas y consejos de mis maestros, y a todas las personas que hicieron que mi estadía en la universidad fueran momentos inolvidables.

ABSTRACT

This thesis has as main objective to propose a knowledge management solution that places the scope of each employee the information that they need in a precise moment for that his activity within the company will be effective while minimizing costs generated by rotation and training of personnel, also for improve the execution of processes in all other areas.

The business model for the solution of the thesis is FASTLANE - CONCESIONARIO DE HONDA SA, company dedicated to the sale of cars and car care services, the choosen area for creating the knowledge management solution will be PROCESSES, it has be taken as a model and the tasks included in the processes of After-sale.

To achieve the project objective will be used PMBOK best practices, and for the software development RUP methodology is used. An analysis of the current situation of the company will also perform and develop metrics to measure the progress of our objectives.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo principal proponer una solución de gestión de conocimiento que coloque al alcance de cada colaborador la información que necesita en el momento oportuno y preciso para que su actividad dentro de la empresa sea efectiva, además de minimizar costos generados por la rotación y capacitaciones de personal, además de mejorar la ejecución de los procesos en todas las demás áreas.

La empresa modelo para la solución de la tesis es FASTLANE-CONCESIONARIO DE HONDA S.A. empresa dedicada a la venta de autos y atención de servicios automovilísticos, el área elegida para la creación de la solución de gestión de conocimiento es la de PROCESOS y se tendrá como modelo las tareas incluidas en los procesos de Postventa.

Para lograr el objetivo del proyecto se utilizarán las buenas prácticas del PMBOK, y para el desarrollo del software se utilizará la metodología RUP. También se realizará un análisis de la situación actual de la empresa y se elaborarán métricas para poder medir el avance de nuestros objetivos.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la mayoría de las organizaciones describen a la información como uno de los recursos más importantes con los que cuenta, sin embargo más importante que eso, es tener conocimiento adquirido por las personas que son parte de ella y es que debido a la experiencia adquirida en la repetición de actividades que realizan, van creando una manera de optimizar los procesos de trabajo y resolver problemas ágil y oportunamente. El reto de las organizaciones modernas es identificar y convertir el conocimiento que es útil de tácito a explícito, apoyándose con el uso de sistemas de gestión de conocimiento (KMS).

El objetivo principal de este proyecto es proponer una solución de gestión de conocimiento que coloque al alcance de cada colaborador la información que necesita en el momento oportuno y preciso para que su actividad sea efectiva, además de minimizar costos generados por la rotación de personal, capacitaciones de personal nuevo y mejora de procesos de las actividades que forman parte de los flujos de trabajo de la organización como son ventas, servicios, logística, etc.

La empresa modelo para la solución de la tesis es FASTLANE-CONCESIONARIO DE HONDA SA empresa dedicada a la venta de autos y atención de servicios automovilísticos, el área elegida para la creación de la solución de gestión de conocimiento es la de PROCESOS y se tendrá como modelo las tareas incluidas en los procesos de Postventa.

ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. Fines de la Organización	1
1.1.1. Visión	1
1.1.2. Misión.	1
1.1.3. Valores.....	1
1.1.4. Objetivos Estratégicos.....	2
1.1.5. Unidades Estratégicas de Negocio.....	3
1.2. Análisis Externo.....	4
1.2.1. Análisis Del Entorno General.	4
1.2.2. Análisis Del Entorno Competitivo.	5
1.2.3. Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito	6
1.3. Análisis Interno	7
1.3.1. Recursos y capacidades	7
1.3.2. Análisis de la cadena de valor	8
1.4. Análisis Estratégico.	9
1.4.1. Análisis FODA.....	9
1.4.2. Matriz FODA.	11
1.5. Descripción de la Problemática.....	12
1.5.1. Problemas.....	12
1.5.2. Objetivos.....	12
1.6. Resultados esperados	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO	13
2.1. Marco teórico del Negocio	13
2.2. Marco teórico del Proyecto	14
2.2.1. Gestión del Proyecto	14
2.2.2. Ingeniería del Proyecto	15
2.2.3. Soporte del Proyecto.....	16
2.2.4. Planeación de la Calidad.....	17_Toc437209688
2.2.5. Identificación de estándares y métricas.....	19
2.2.6. Diseño de formatos de aseguramiento de calidad	21
CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	22
3.1 Gestión del proyecto.....	22

3.1.1. Iniciación	22
3.1.2. Planificación.....	22
3.2 Ingeniería del proyecto.....	59
3.2.1 Proceso Actual.....	59
3.2.2 Proceso Propuesto.....	60
3.2.3 Casos de Uso del Negocio.....	60
3.2.4 Modelamiento de Requerimientos.....	62
3.3. Soporte del proyecto.....	65
3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto.....	65
3.3.2 Plan Gestión de Métricas del Proyecto.....	67
3.3.3. Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto.....	67
CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	72
4.1. Gestión del proyecto	72
4.1.1. Ejecución	72
4.1.2. Seguimiento y control.....	79
4.2. Ingeniería del proyecto.....	84
4.3. Soporte del proyecto.....	88
4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gest de la configuración actualizado	88
4.3.2. Plantilla de Seguimiento a la Aseg de la calidad actualizado.....	90
4.3.3. Plantilla de Seguimiento a la Métricas y evaluación del desempeño actualizado.....	91
CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO	92
5.1 Gestión de Cierre del Proyecto	92
5.1.1 Acta de Aprobación de Entregables	92
5.1.2 Lecciones Aprendidas.....	93
5.1.3 Acta de Cierre del Proyecto	99
5.2 Ingeniería del Proyecto	100
5.3 Soporte del Proyecto	102
5.3.1 Plantilla de Seguimiento a la Gest. de la Configuración Actualizado	102
5.3.2 Plantilla de Seguimiento al Aseg. de la Calidad Actualizado	104
5.3.3 Plantilla de Seguimiento a la Métricas y Evaluación del Desempeño Actualizado	106
CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	108
6.1 Indicadores Claves de Éxito del Proyecto	108

6.2 Indicadores Claves de Éxito del Producto	112
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
7.1 Conclusiones	114
7.2 Recomendaciones	115
BIBLIOGRAFÍA.....	116
ANEXOS.....	117
FORMATOS	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - OFICINAS DE FASTLANE - HONDA.....	1
GRÁFICO 2 - UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS OFICINAS FASTLANE.....	2
GRÁFICO 3 - PROCESOS CORE DE FASTLANE	3
GRÁFICO 4 - ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO	6
GRÁFICO 5 - FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	6
GRÁFICO 6 - CADENA DE VALOR.....	8
GRÁFICO 7 - OBJETIVOS GENERALES.....	12
GRÁFICO 8 - ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO.....	25
GRÁFICO 9 - PROCESO DE REVISIÓN DE PARES	40
GRÁFICO 10 - PROCESO DE REVISIÓN DE PARES II	42
GRÁFICO 11 - ORGANIGRAMA DEL PROYECTO.....	43
GRÁFICO 12 - MATRIZ RBS.....	51
GRÁFICO 13 - PROCESOS AS - IS.....	59
GRÁFICO 14 - PROCESOS TO - BE	60
GRÁFICO 15 - ACTORES DEL NEGOCIO.....	60
GRÁFICO 16 - DIAGRAMA CUN – PROVEEDOR	61
GRÁFICO 17 - DIAGRAMA CUN - GENERAR COLABORADOR.....	61
GRÁFICO 18 - DIAGRAMA CASOS DE USO DEL SISTEMA	64
GRÁFICO 19 - CASOS DE USO DEL SISTEMA	64
GRÁFICO 20 - CRONOGRAMA ACTUALIZADO	72
GRÁFICO 21 - WBS ACTUALIZADO	75
GRÁFICO 22 - DIAGRAMA DE DESPLIEGUE	85
GRÁFICO 23 - ARQUITECTURA DE DESARROLLO	85
GRÁFICO 24 - PANTALLA PRINCIPAL.....	86
GRÁFICO 25 - FORMULARIO DE AULA VIRTUAL.....	86
GRÁFICO 26 - FORMULARIO DE BÚSQUEDA Y DESCARGA DE PLANTILLAS	87
GRÁFICO 27 - FORMULARIO DE REPORTE DE ESTADO	87
GRÁFICO 28 - GRÁFICO DE PUNTOS - DESVIACIÓN DE LA DURACIÓN DE ACTIVIDADES.....	109
GRÁFICO 29 - GRÁFICO DE PUNTOS - VARIACIÓN DE AVANCE.....	110
GRÁFICO 30 - GRÁFICO DE PUNTOS - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 - MATRIZ FODA	11
TABLA 2 - FORMATO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	21
TABLA 3 - ENTREGABLES DEL PROYECTO	23
TABLA 4 - DICCIONARIO DEL EDT	26
TABLA 5 - REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL.....	27
TABLA 6 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	28
TABLA 7 - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES.....	29
TABLA 8 - . MATRIZ DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES VS REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL	30
TABLA 9 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES VS PRODUCTOS DEL TRABAJO.....	31
TABLA 10 - PERSONAS AUTORIZADAS A SOLICITAR CAMBIOS AL CRONOGRAMA	34
TABLA 11 - PERSONAS AUTORIZADAS PARA APROBAR CAMBIOS EN EL CRONOGRAMA	34
TABLA 12 - CUADRO DE COSTOS	37
TABLA 13 - FORMA DE PAGO	39
TABLA 14 - ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	43
TABLA 15 - MATRIZ RAM	44
TABLA 16 - DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS	45
TABLA 17 - ACTA DE REUNIÓN SEMANAL O MENSUAL	46
TABLA 18 - INFORME DE ESTADO SEMANAL O MENSUAL.....	47
TABLA 19 - INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.....	48
TABLA 20 - ACTA DE ACEPTACIÓN.....	48
TABLA 21 - SOLICITUD DE CAMBIO	48
TABLA 22 - ESTÁNDAR PARA ENVÍOS DE CORREOS ELECTRÓNICOS	49
TABLA 23 - FUENTE DE RIESGOS	50
TABLA 24 - PROBABILIDAD POR IMPACTO	52
TABLA 25 - PLAN DE ACCIÓN	52
TABLA 26 - MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE RIESGOS	54
TABLA 27 - INTERESADOS DEL PROYECTO	56
TABLA 28 - EQUIPOS DE TRABAJO.....	57
TABLA 29 - CUADRO DE REUNIONES.....	58
TABLA 30 - INGENIERÍA DEL PROYECTO - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	62
TABLA 31 - INGENIERÍA DEL PROYECTO - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	63
TABLA 32 - ESTÁNDARES DE PROGRAMACIÓN.....	65
TABLA 33 - TABLA DE COSTOS ACTUALIZADO	73
TABLA 34 - REQUERIMIENTOS ACTUALIZADOS.....	75
TABLA 35 - PLAN DE CAPACITACIONES.....	78
TABLA 36 - MATRIZ DE RIESGOS ACTUALIZADO	81
TABLA 37 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN.....	88
TABLA 38 - PLANTILLA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ACTUALIZADO.....	90
TABLA 39 -.PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LAS MÉTRICAS - LISTADO	91
TABLA 40 - PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LAS MÉTRICAS - DETALLE	91
TABLA 41 - PARTICIPANTES EN LAS LECCIONES APRENDIDAS	93
TABLA 42 - PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS	93
TABLA 43 - LECCIONES APRENDIDAS - INICIACIÓN DEL PROYECTO.....	94
TABLA 44 - LECCIONES APRENDIDAS - PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	94

TABLA 45 - LECCIONES APRENDIDAS - EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	95
TABLA 46 - LECCIONES APRENDIDAS - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	96
TABLA 47 - LECCIONES APRENDIDAS - CIERRE DEL PROYECTO.....	96
TABLA 48 - LECCIONES APRENDIDAS - CONCEPCIÓN.....	97
TABLA 49 - LECCIONES APRENDIDAS - ELABORACIÓN	97
TABLA 50 - LECCIONES APRENDIDAS - CONSTRUCCIÓN.....	98
TABLA 51 - LECCIONES APRENDIDAS - TRANSICIÓN.....	98
TABLA 52 - SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN ACTUALIZADO	102
TABLA 53 - SEGUIMIENTO AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACTUALIZADO	104
TABLA 54 - SEGUIMIENTO A LAS MÉTRICAS – LISTADO - ACTUALIZADO	106
TABLA 55 - SEGUIMIENTO A LAS MÉTRICAS - DETALLE - ACTUALIZADO.....	107
TABLA 56 - MÉTRICAS RECOLECTADAS	108
TABLA 57 - MÉTRICAS RECOLECTADAS - DETALLE	108
TABLA 58 - DESVIACIÓN EN LA DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	109
TABLA 59 - VARIACIÓN DEL AVANCE	109
TABLA 60 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES IMPLEMENTADOS	110
TABLA 61 - MÉTRICAS - TIEMPO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS.....	112
TABLA 62 - MÉTRICAS - TIEMPOS EN CONSULTA DE PLANTILLAS	113
TABLA 63 - MÉTRICAS - TIEMPO EN CONSULTAS DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS	113

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

FORMATO 1 - FORMATO DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	126
FORMATO 2 - FORMATO DE ACTA DE REUNIONES.....	131
FORMATO 3 - FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO.....	133
FORMATO 4 - FORMATO DE ESTADO DEL PROYECTO	137
FORMATO 5 - FORMATO DE CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE.....	138
FORMATO 6 - FORMATO DE ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO.....	139

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 - PROJECT CHARTER117

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Fines de la Organización

1.1.1. Visión

Ser excelentes. Queremos convertirnos no solo en el mejor Concesionario Honda sino en el mejor centro automotriz de las diversas marcas en el Perú. Ser el mejor en la distribución de sus productos, con una atención especializada en temas de servicios y en la satisfacción de sus clientes.

1.1.2. Misión.

Somos una empresa peruana del sector automotor que comercializa vehículos, repuestos y ofrece servicio automotriz de calidad, buscando satisfacer las exigentes expectativas de nuestros clientes. Que mediante la integración de la tecnología, capacitación, capital humano e innovación queremos brindar a nuestros clientes un producto y servicio de post venta de costo-beneficio.

1.1.3. Valores.

- Confianza.
- Honestidad.
- Objetividad.
- Confidencialidad.
- Cumplimiento.
- Ética profesional.



Gráfico 1 - Oficinas de FASTLANE - HONDA

Fuente: <http://fastlane.pe/>

- **Descripción de la Empresa**

RUC : 20427593259
RAZÓN SOCIAL : Fastlane S.A
DIRECCIÓN : Av. Nueva Tomas Marzano 280, Surquillo
TELÉFONOS : 4464422
DIRECCIÓN WEB : <http://www.fastlane.pe>

- **Ubicación**

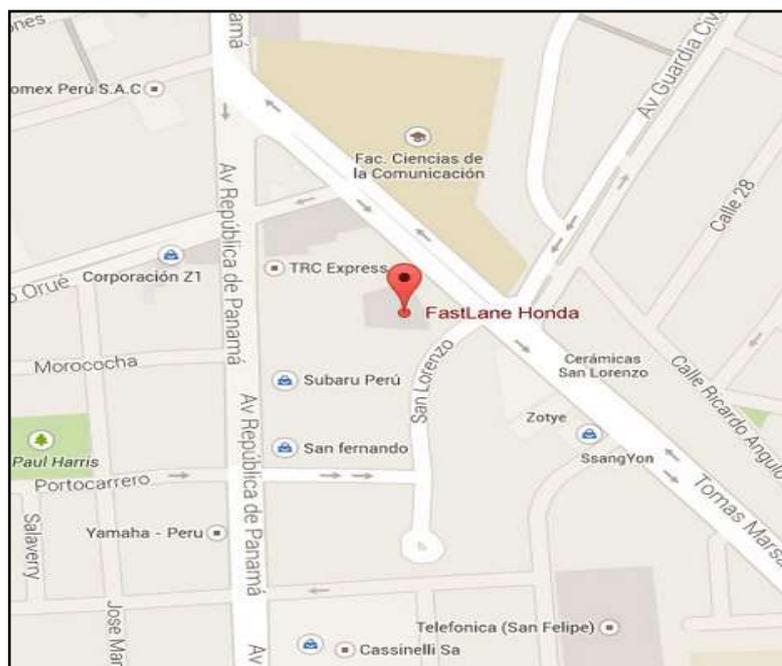


Gráfico 2 - Ubicación geográfica de las oficinas FASTLANE

Fuente: <https://maps.google.com/>

1.1.4. Objetivos Estratégicos

- Cumplir con las metas impuestas por el consorcio Honda.
- Optimizar y automatizar el proceso de ventas.
- Disminuir el tiempo de elaboración de los reportes de control.
- Desarrollar procesos eficientes, para no prolongar mucho la espera del cliente.
- Desarrollar aptitudes creativas del personal.
- Incrementar la percepción positiva del cliente sobre la calidad del servicio.

- Incrementa rentabilidad, consiguiendo una cartera de clientes sólida en el mercado automovilístico.
- La experiencia de clientes que compren nuestros productos es la única garantía para la supervivencia de la compañía, debemos superar las expectativas de todos los clientes alrededor del mundo
- Identificar los procesos administrativos de abastecimiento de bienes y servicios en Fastlane - concesionario de Honda.
- Aplicar la Filosofía del Mejoramiento Continuo o Kaizen para los procesos críticos de la empresa.
- Alianzas estratégicas con nuestros competidores directos.
- Conocer la situación de las ventas de los autos en todos los modelos.

1.1.5. Unidades Estratégicas de Negocio



Gráfico 3 - Procesos CORE de FASTLANE

Fuente: Elaboración propia

- Énfasis en la medición y el control de resultados.
- Continúa evaluación, revisión y modificación de los planes.
- Participación activa de las gerencias y de los subordinados.
- Mejorar la administración gracias a la planeación orientada a los Resultados.

- Establecimiento de metas de venta deseadas por la empresa.
- Esto comprende los factores de la forma en la cual se competirá en el mercado. La estrategia, a su vez, se comprende por los productos y servicios ofrecidos, la determinación de los mercados o clientes objetivos, las opciones tecnológicas a desarrollar y la programación competitiva adecuada.

1.2. Análisis Externo.

1.2.1. Análisis Del Entorno General.

A. Factores económicos

La situación económica local se muestra favorable, el crecimiento del Producto Bruto Interno sorprendió en el 2010. El motor de este crecimiento ha sido la demanda interna, como parte de una tendencia que se viene dando desde el 2005. Más importante sin embargo fue el fuerte crecimiento de la inversión privada, estimado 20%. La inversión privada es el componente de la demanda de la economía que es más volátil y difícil de predecir, si bien el crecimiento se debió en parte al efecto rebote luego de caer 15.1% en el 2009. Fue un reflejo de que tan rápida ha sido la recuperación de la confianza de parte de los inversionistas y los mercados. La inversión privada sigue aprovechando los recursos naturales y nuestra ubicación geográfica que es única, Perú es la puerta de Brasil hacia el Pacífico y hacia otros destinos del continente. Es por ello que Honda del Perú ve nuestra ubicación como una oportunidad.

B. Factores políticos

Perú sigue siendo una de las economías más atractivas de América Latina. En el mes de enero 2011 la economía peruana creció 10.02% y el gobierno espera un crecimiento de por lo menos 6.5% al cierre del 2014. El panorama político en el país se muestra estable debido a que las políticas gubernamentales se han mantenido en un régimen de democracia el cual va de la mano del aspecto económico y se refleja en la seguridad del país. Dada la estabilidad económica que presenta el país muchos de los candidatos están planteando mantener la política económica que logró el crecimiento que tenemos. Las políticas del gobierno actual incentiva la inversión privada. El Perú se encuentra

dentro de los países solventes. Una de las grandes fortalezas del país, en esta era de sobreendeudamiento en los países mundiales claves, es que la situación de la 44 deuda pública está controlada. Esto es lo que está haciendo al país un lugar atractivo para la inversión y genera la confianza que viene alimentando el círculo virtuoso del crecimiento.

C. Factores Sociales

Se debe de tener en cuenta también el entorno social. Los peruanos consumen vehículos familiares donde pueda transportar a todos los miembros de su familia de la manera más confortable. Los vehículos subcompactos y compactos son utilizados por las personas como medio de transporte hacia sus trabajos por lo que el uso del auto se vuelve individualista y le resulta bastante cómodo para el único usuario pues le ofrece comodidad y poco consumo de combustible.

D. Factores tecnológicos

El factor tecnológico no es un factor que influya de manera significativa en la propuesta de negocio, dado que ésta no es intensiva en activos con componentes tecnológicos, la base del negocio es el servicio de distribución. Pero cabe resaltar que se utilizará tecnología al momento de que los clientes del exterior generen sus pedidos por la extranet que tiene Honda del Perú, a su vez se tiene pensado establecer una especie de comunicación en vivo para poder absolver cualquier consulta y sea también un trato más directo.

1.2.2. Análisis Del Entorno Competitivo.

Vivimos en un mundo que ha cambiado radicalmente en los últimos veinte años, por lo que las organizaciones requieren desarrollar nuevas competencias y recursos, para aprovechar las oportunidades del nuevo contexto y asegurar su permanencia en el largo plazo y así ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño, posición competitiva y nivel de sustentación, a través de una reflexión profunda y el establecimiento de una estrategia que fortalezca y desarrolle ventajas competitivas y la ejecución de la estrategia planeada.

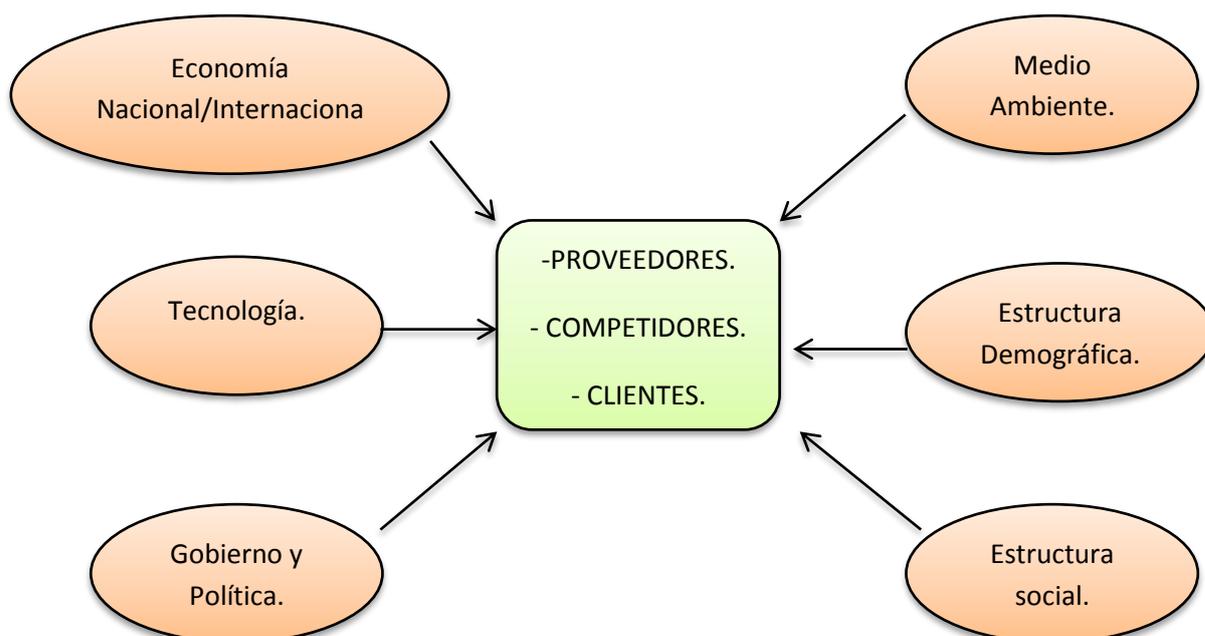


Gráfico 4 - Análisis del Entorno Competitivo

Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito



Gráfico 5 - Factores Claves de Éxito

Fuente: Elaboración propia

La automotriz japonesa se distingue por investigar los rincones más extraños de la tecnología; la curiosidad extravagante de sus ingenieros le da una enorme ventaja sobre sus competidores.

1.3. Análisis Interno

1.3.1. Recursos y capacidades

A. Recursos tangibles

Financiero: contamos con una cartera fija (Clientes de Honda), la cual existe de manda de todo tipo, y en varios lugares del Perú. Nos da un ingreso en constante crecimiento, gracias a los convenios con nuestros proveedores.

B. Recursos intangibles.

Reputación: Contamos con demanda de nuestros servicios por parte de clientes fuera del portafolio constante, gracias a nuestra variedad de promociones, y trato directo con el cliente.

Tecnología: Contamos con herramientas tecnológicas propias y en buen estado, el cual facilita el trabajo automatizado.

C. Capacidades organizativas.

Conocimiento: contamos con constantes capacitaciones, por las promociones nuevas y variadas que nos facilitan nuestros proveedores.

Comunicación: Tenemos reuniones constantes, con los directivos de la empresa, para mostrar mejoras, y fortalecer nuestros compromisos.

Motivación: Reconocimiento al esfuerzo resaltante de los trabajadores en la empresa, que constan de vales de consumo, aumento salariales, bonos o ayuda en el financiamiento de algún curso.

D. Análisis de recursos y capacidades.

Contar con herramientas tecnológicas propias, que soporte tecnologías proporcionadas por nuestros proveedores, ayuda a mejorar nuestro servicio, y fortalecemos nuestra reputación frente a nuevos clientes, pero esto va de la mano con nuestro talento humano, el cual es causado por las capacitaciones constantes, y es premiado con reconocimientos a su esfuerzo.

La gestión de la empresa está dirigida completamente al cliente y la satisfacción de este, por este motivo es que se privilegia la rápida atención de estos a través de sus canales de comunicación, tales como líneas telefónicas y correo electrónico, recibiendo una atención completamente personalizada por parte de los ejecutivos, asistentes comerciales y dueños.

1.3.2. Análisis de la cadena de valor

A. Actividades primarias y de apoyo

Podemos afirmar que los productos ofrecidos a los clientes finales generan un valor tanto para ellos como para la empresa (obtiene utilidades). Tanto las actividades primarias como las de apoyo tienen una gran coordinación y equilibrio, destacándose como fortaleza en relación a los competidores las operaciones (menor costo, mayor calidad del producto) y en las actividades de apoyo la infraestructura de la empresa fundamentalmente por el tipo de gerenciamiento (activo, innovador) con el que cuenta la compañía.

Honda no utiliza como otras empresas (especialmente las japonesas) el sistema Just in Time. Esto se debe principalmente a la política de no divulgar ciertos procedimientos y conocimientos tecnológicos, manteniendo la producción de los componentes claves integrada a la fábrica.

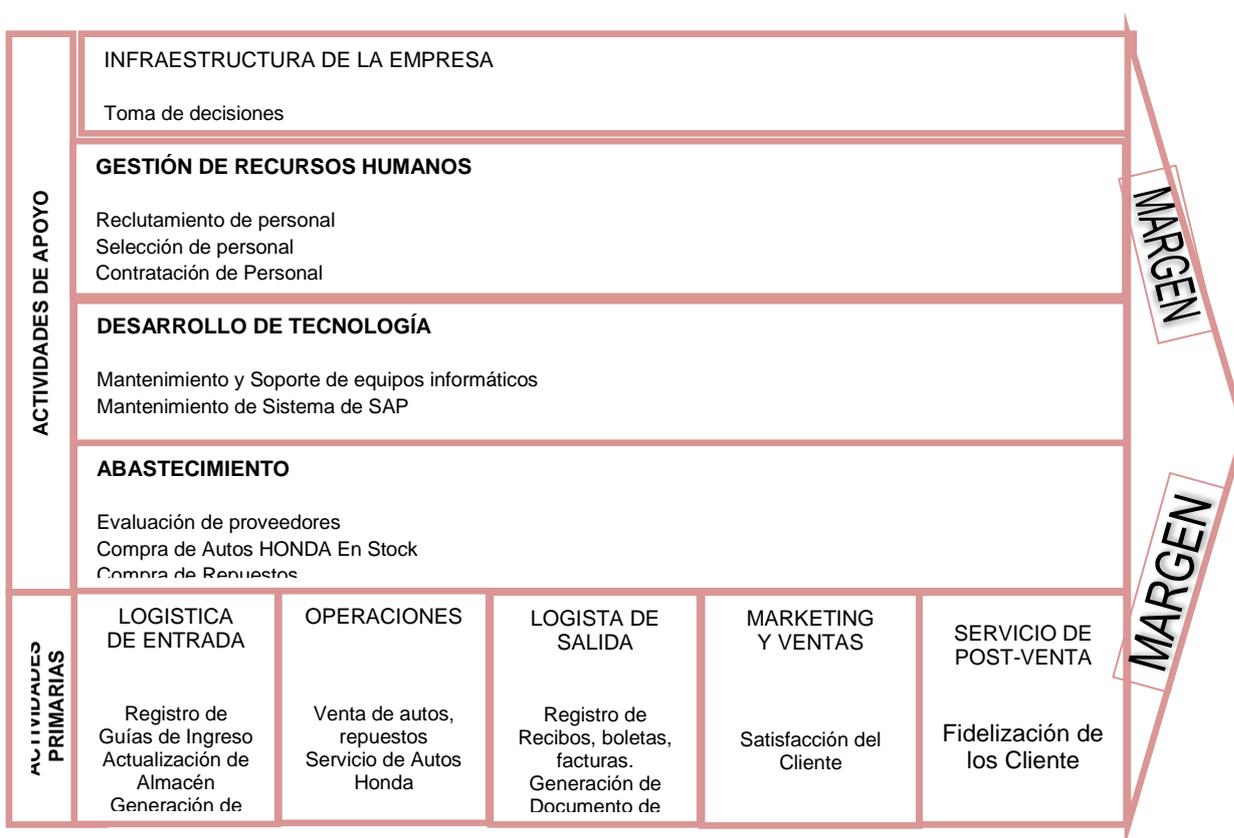


Gráfico 6 - Cadena de Valor

Fuente: Elaboración propia

1.4. Análisis Estratégico.

El análisis estratégico consiste en recoger y estudiar datos relativos al estado y evolución de los factores externos e internos que afectan a la empresa, es decir, del entorno y de los recursos y capacidades de la organización. Este análisis sirve para que la organización conozca en cada momento su posición ante su reto estratégico. Este análisis debe partir de la esencia de la propia empresa, plasmada en su misión y su visión sobre su posición en el mercado.

1.4.1. Análisis FODA.

A. Fortalezas.

- F1 Prestigio de la marca Honda.
- F2 Calidad en los productos que ofrece.
- F3 Excelente atención al cliente.
- F4 Respaldo técnico.
- F5 Apoyo logístico de Honda del Perú.
- F6 Excelente relación y buen desempeño laboral con Honda.
- F7 Mayoría de repuestos importados con arance 0%.
- F8 Rapidez en el aprovisionamiento de los productos.
- F9 Buen sistema de almacenamiento.

B. Oportunidades.

- O1 Presencia de personas con mayor valor adquisitivo por la mejora de las economías en la región Latinoamérica.
- O2 Exclusividad de distribución a corto o mediano plazo.
- O3 Incremento de almacén de repuestos.
- O4 Rápida evolución del mercado hacia vehículos menos contaminantes, tanto desde el punto de vista social como institucional.

C. Debilidades.

- D1 Honda tiene precios más elevados que la competencia.
- D2 Escasez de repuestos en algunas regiones de Latinoamérica por la falta de distribución.

D. Amenazas.

- A1 Búsqueda de productos sustitutos en cada mercado, reemplazando las piezas por unas copias mandadas a fabricar.
- A2 Presencia de diversas marcas de Autos de la competencia en la región Latinoamericana.
- A3 Tendencia a elevarse el precio del combustible, lo que podría aumentar precio del flete.

1.4.2. Matriz FODA.

Tabla 1 - Matriz FODA

 FODA		FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		F1	Prestigio de la marca Honda	D1	Honda tiene precios más elevados que la competencia.	
		F2	Calidad en los productos que ofrece.	D2	Escasez de repuestos en algunas regiones de Latinoamérica por la falta de distribución	
		F3	Excelente atención al cliente.			
		F4	Respaldo técnico.			
		F5	Excelente relación y buen desempeño laboral con Honda.			
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO - Potencialidades		ESTRATEGIA DO - Desafíos		
O1	Presencia de personas con mayor valor adquisitivo por la mejora de las economías en la región Latinoamérica.	(F1,F2-O1) (FO-1) Aprovechar la experiencia en el mercado para captar nuevos clientes. (F3-O2) (FO-2) Aprovechar los diversos convenios y demanda de nuestros clientes fuera del portafolio. Para incrementar nuestra cartera para generar rentabilidad y estabilidad económica. (F1,F4-O3) (FO-3) Fortalecer la buena relación con los clientes		F1-A1 Explotar la capacitación constante para incrementar la satisfacción del cliente reduciendo el tiempo de espera. F3-F4-A2 Ampliar y ofrecer nuestra variedad de modelos y nuestra cartera fija de clientes, gracias a nuestros convenios con los diversos proveedores, para contrarrestar el surgimiento de nuestro competidor.		
O2	Exclusividad de distribución a corto o mediano plazo.					
O3	Incremento de almacén de repuestos					
O4	Rápida evolución del mercado hacia vehículos menos contaminantes, tanto desde el punto de vista social como institucional.					
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA – Riesgos		ESTRATEGIA DA - Limitaciones		
A1	Búsqueda de productos sustitutos en cada mercado, reemplazando las piezas por unas copias mandadas a fabricar.	D2 –O3 Contrarrestar el déficit de personal , aumentando su efectividad, aprovechado las nuevas tecnologías D1 – O4 Minimizar el poco tiempo de operación identificado lugares con alta demanda en distintos puntos de lima para así generar presencia en mercado.		D3 – A2 Reducir el impacto de falta de control de ventas D1 – A2 Compensar el poco tiempo en el mercado mediante difusión y propaganda para mitigar la fuga de clientes a la competencia.		
A2	Presencia de diversas marcas de Autos de la competencia en la región Latinoamericana.					
A3	Tendencia a elevarse el precio del combustible, lo que podría aumentar precio del flete.					

Fuente: Elaboración propia

1.5. Descripción de la Problemática.

1.5.1. Problemas

Debido a la constante rotación de personal por la que está afrontando la empresa, la pérdida de información de procesos, procedimientos y actividades crea confusión en los colaboradores, causando mala información, procesos redundantes o en su defecto falta de información importante para cada actividad que son parte de las áreas de la organización.

Generando sobre costos, pérdida de información, personal no capacitado, procesos repetidos lo que lleva afectar las ventas o la mejora de las finanzas de la empresa.

1.5.2. Objetivos.

A. Objetivos generales.

Poner un modelo de gestión del conocimiento en la gerencia de gestión documental y centro de servicio compartidos en el grupo Fastlane - concesionario de Honda.

Se espera potenciar la innovación, detener la fuga de conocimiento y mejora de los procesos del área por medio de metodologías de documentación que permitan su aplicación.

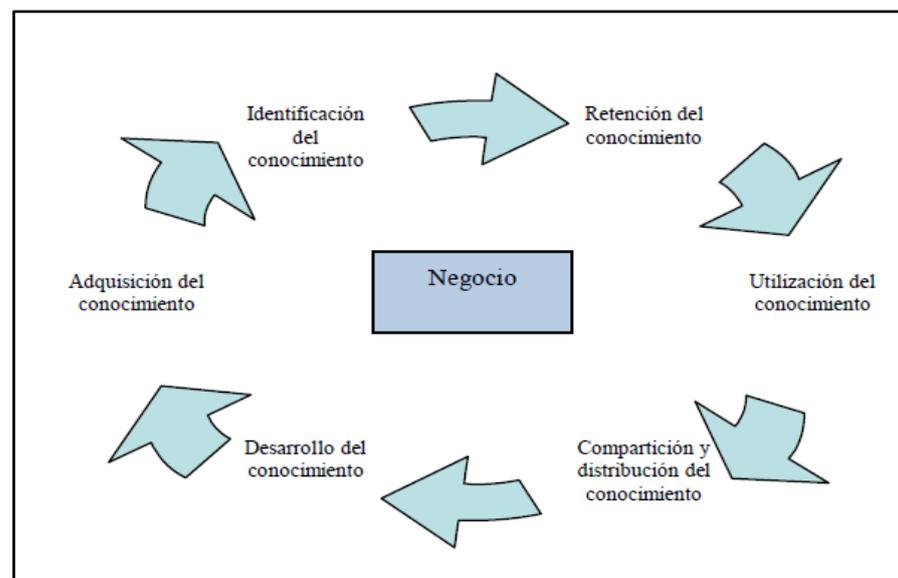


Gráfico 7 - Objetivos Generales

Fuente: Elaboración propia

- Facilitar un uso eficiente de los recursos intelectuales en todos los procesos de la organización.

- Aumentar el valor del producto/servicio.
- Aumentar el capital intelectual de la organización.
- Mejorar en manera planificada el conocimiento y la competencia del personal.

B. Objetivos específicos.

- Articular estratégicamente el modelo de Gestión del Conocimiento.
- Identificar las necesidades del área para definir el modelo más adecuado de Gestión de Conocimiento.
- Identificar las causas que propician la fuga de información en la organización.
- Identificar los antecedentes sobre los estudios que se hayan realizado sobre el tema para complementar la investigación y obtener de ellos los factores claves a mejorar con la implementación del modelo.
- Documentar los procesos del área en conjunto con la Gerencia para que sirva de soporte y apoyo en su mejoramiento.
- Lograr por medio de la implementación del modelo de Gestión del Conocimiento ser más competitivo , ágiles y oportunos en la prestación de los servicio de área

1.6. Resultados esperados

- Reducir en un 90% el tiempo de registro y organización de documentos.
- Reducir en un 80% el tiempo de respuesta de la consulta de plantillas, y tener un tiempo de carga y descarga óptimas.
- Reducir en un 85% el tiempo de respuesta de la consulta de documentación histórica para mejorar el proceso de atención de los clientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. Marco teórico del Negocio

El conocimiento no puede ser administrado en el sentido tradicional de la gestión. La transformación y la distribución de la información sin duda puede ser manejada, pero esto es sólo una parte del contexto total de la gestión del conocimiento (KMS). Las preocupaciones actuales de los directivos es desarrollar la capacidad para crear condiciones que estimulen la creación de conocimiento, activo y dinámico y, el aprendizaje y el intercambio de conocimientos dentro de la organización.

Para sistematizar esta idea podemos decir que la gestión de conocimiento incluye cuatro áreas principales

- **Gestión de la información:** la gestión de datos e información, y la información de diseño y sistemas de conocimientos
- **La gestión del capital intelectual:** el capital y la creación de la utilización de los activos de conocimiento, innovaciones y el desarrollo intelectual
- **Gestión de procesos de conocimiento:** la organización, facilitación, y utilización para el apoyo de la toma de decisiones además de los procesos de conocimiento los individuos.
- **Aprendizaje organizacional:** el aprendizaje y la creación de entornos de intercambio de conocimientos y mejores prácticas.

De acuerdo con el punto de vista del conocimiento de la organización la efectividad organizacional es el resultado de la creación, explicación, comunicación y la aplicación del conocimiento. Los objetivos KM, por tanto, se derivan de las metas de la organización. La referencia común de éxito KM incluyen la capacidad de innovación, la coordinación, el tiempo de lanzamiento al mercado, la adaptabilidad y capacidad de respuesta a los cambios.

La medición es esencial para el avance de la investigación, la medición del conocimiento se complica ya que es un intangible. Sin embargo es uno de los activos más importantes en las organizaciones, ya que al ser bien administrado juega un papel fundamental para brindar ventaja competitiva.

2.2. Marco teórico del Proyecto

2.2.1. Gestión del Proyecto

El proyecto se realizará en base a las buenas prácticas que nos brinda el Project Management Body of Knowledge(PMBOK) del Instituto de

Gestión de Proyectos (PMI); PMBOK es un término inclusivo que describe la suma de conocimiento adquirido en la profesión de administración de proyectos. Incluye conocimiento de prácticas tradicionales probadas que son aplicadas en la gestión de proyectos en general, así como el conocimiento de prácticas innovadoras y avanzadas que son aplicables en casos un poco más específicos.

- **Inicio:** Define y autoriza el proyecto o una fase del mismo. Está formado por dos procesos.
- **Planificación:** Define, refina los objetivos y planifica el curso de acción requerido para lograr los objetivos y el alcance pretendido del proyecto. Está formado por veinte procesos.
- **Ejecución:** Compuesto por aquellos procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan a fin de cumplir con las especificaciones del mismo. Implica coordinar personas y recursos, así como integrar y realizar actividades del proyecto en conformidad con el plan para la dirección del proyecto. Está formado por ocho procesos.
- **Seguimiento y Control:** Mide, supervisa y regula el progreso y desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios. Está formado por diez procesos.
- **Cierre:** Formaliza la aceptación del producto, servicio o resultado, y termina ordenadamente el proyecto o una fase del mismo. Está formado por dos procesos.

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

Metodología KMS

La idea de un sistema KM es permitir a los colaboradores de las organizaciones tener un acceso completo a la documentación de la organización, orígenes de información y soluciones. Un ejemplo podría ser el departamento comercial que necesita información sobre los clientes y puede consultar la información recopilada por otros compañeros al respecto. O el departamento de sistemas que tiene todos sus manuales de administración y documentación informatizados y es fácil buscar soluciones a problemas presentados anteriormente en dicha información.

- **Identificación:** el punto de partida consiste en identificar los bloques conceptuales de conocimiento, con la finalidad de definir cuál es el conocimiento objetivo de la organización y poder categorizarlo. El principal objetivo es identificar cuáles son los componentes claves de la organización sobre los que se desea establecer el sistema de gestión del conocimiento, es decir, cuales son los elementos de la misma sobre los que es interesante “conocer” y llevar a cabo una gestión eficiente sobre el conocimiento que generan.
- **Extracción:** en esta fase el objetivo es identificar las fuentes de conocimiento que se van a utilizar para extraer el conocimiento de los bloques conceptuales determinados en la fase anterior. Por lo tanto, se han de especificar para cada bloque conceptual definido las variables de entrada relacionadas con cada una de las fuentes identificadas en el procedimiento de extracción del conocimiento objetivo, así como los distintos pasos que se tienen que seguir en dicho procedimiento.
- **Representación:** una vez identificados los ítems sobre los que se desea tener conocimiento y definido el procedimiento de obtención del mismo, es necesario plasmar mediante diferentes mecanismos el modelo del conocimiento objetivo, indicando donde se encuentra y cómo se puede localizar y obtener, es decir, es necesario generar el mapa de conocimiento de la organización.
- **Procesamiento:** una vez modelado el mapa de conocimiento, el siguiente paso es procesar el conocimiento objetivo que se ha representado en ese mapa; de manera que se tenga un soporte informático que permita a la empresa obtener y utilizar el conocimiento allí y cuando sea solicitado.
- **Explotación:** la última fase se corresponde con la utilización del conocimiento a través de su mapa de conocimiento ejecutable, lo cual conlleva asociadas la realización de diferentes tipos de tareas relacionadas con la formación, la mejora continua y el mantenimiento.

2.2.3. Soporte del Proyecto

El proceso empieza con la creación, descubrimiento y recolección interna de conocimiento y de las mejores prácticas, seguido por compartir y entender las prácticas que la organización puede usar y de esta manera ajustar y aplicar dichas prácticas a nuevas situaciones, mejorando el desempeño organizacional.

2.2.4. Planeación de la Calidad

El plan de calidad busca establecer los responsables, fases, herramientas, técnicas, indicadores y documentación que se usarán para asegurar la calidad del producto.

Verificaremos que el KMS funcione bien en todas sus etapas:

- Creación de conocimiento
- Almacenamiento.
- Reducción.
- Transferencia.
- Aplicación
- Que parte de la OM es codificada e incluida en la parte informática de la OM
- Como el sistema KMS con el apoyo de los colaboradores

Tener una visión a largo plazo y una cultura de conocimientos es fundamental para la gestión de la Calidad Total.

- Desarrollar páginas Web precisas y bien diseñadas, “colgadas” de Internet, Intranet o Extranet.
- Proporcionar soporte técnicos de sitios Web
- Etiquetar todos los documentos con metadatos apropiados
- Iniciar planes de acción para mejorar continuamente contenidos y calidad de servicios

a. Desarrollo del Sistema

El sistema implementado se planteó como una solución basada en Web Esto permitirá su acceso desde cualquier región del Estado, a través de la Intranet de la de la empresa.

b. Análisis

En esta etapa, se establecieron los requerimientos del sistema, a partir del contacto del grupo de investigación con el personal del Grupo Fastalane-Honda. Además, con base al estudio de los documentos que se propusieron al inicio, se determinaron los datos y las necesidades preliminares de información.

c. Factibilidad técnica

Se contó con el conocimiento necesario para el desarrollo e implantación del KMS.

d. Factibilidad operacional

Se ha comprobado mediante pruebas hechas con los usuarios potenciales del KMS, su facilidad de uso, dado que todos manejaban navegadores de Internet/Intranet.

e. Factibilidad económica

El software de desarrollo es de distribución gratuita y su instalación en la Intranet supone muy bajas inversiones, al aprovecharse la infraestructura instalada.

f. Diseño.

Se determinó que para su facilidad de generación y mantenimiento, el KMS debería estar dividido en tres grandes módulos:

- Registro
- Edición
- Consulta

Así como el mantenimiento a los catálogos del sistema (Expertos, Experiencias Educativas, Programas, Manejan y Tipos).

2.2.5. Identificación de estándares y métricas

Las métricas de gestión de proyectos de tecnología de la información (TI) deben centrarse en la información que se pueda medir, procesar y presentar. El éxito del proyecto de TI se puede medir con ciertas métricas de proyectos que pueden medir procesos, actividades, recursos y el alcance de la entrega. Los gerentes de TI pueden utilizar datos de métricas para tomar decisiones e implementar medidas correctivas en el proyecto cuando sea necesario. El éxito de los proyectos de TI depende del conocimiento de las métricas de gestión adecuadas para controlar e implementar con éxito, dentro del presupuesto y dentro del alcance

Factores críticos del proyecto

Los factores críticos del éxito, también conocidos como factores clave de éxito, son las métricas que se centran en los objetivos generales del proyecto. Un factor crítico es una métrica de alto nivel que proporcionará a la parte interesada una medición para saber si el proyecto de TI implementado fue exitoso. Un ejemplo de una métrica de éxito crítica es el aumento de la eficiencia en las transacciones de tecnología.

A tiempo

Una métrica clave de proyecto de TI es el tiempo de implementación del proyecto. La medida de tiempo de un proyecto es importante para la gestión y las partes interesadas, ya que cada día de retraso del proyecto tendrá un costo adicional para ser completado. Una medida clave para los proyectos de TI dentro de la gestión es asegurar que el proyecto esté cumpliendo con los objetivos de tiempo inicial.

Dentro del presupuesto

Todos los proyectos de TI tienen costos de evaluación, desarrollo y entrega. Es fundamental que los gerentes de proyectos gestionen los parámetros de presupuesto mediante la revisión de los gastos del proyecto en curso. Esta métrica se puede gestionar mediante la comparación de los gastos proyectados contra el importe de gastos reales, lo que le dará al director una idea de hacia qué áreas del proyecto se está dirigiendo el gasto y si están a la par, por debajo o por encima del presupuesto.

Control de entregables

La razón principal por la que los proyectos de TI se ponen en marcha es para ofrecer nuevas funciones o mejoras en los entornos actuales. Una métrica de gestión es asegurar que los resultados del proyecto se completen en la fecha y dentro del presupuesto propuesto. La métrica para el seguimiento de entregables se centra en la revisión de la evolución de las tareas relacionadas con los hitos de entrega y la forma en que se gestionan si no cumplen con las expectativas establecidas.

2.2.6. Diseño de formatos de aseguramiento de calidad

Para el aseguramiento de la calidad, se tendrá en cuenta los siguientes formatos los cuales aportarán para el correcto desarrollo de dicho aseguramiento.

Tabla 2 - Formato de Aseguramiento de la Calidad

CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE

INGENIERIA

<i>CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION</i>								<i>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>								
ORIENTADO A	APLICACION	NRO	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO	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

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1 Gestión del proyecto

3.1.1. Iniciación

A. Acta de constitución del proyecto

1. Objetivo del Acta de Constitución

El Acta de Constitución del Proyecto (o Project Chárter), es el documento que tiene como objetivo principal aprobar el inicio del proyecto. En dicho documento y en el Enunciado del Alcance del Proyecto, también conocido como "Scope Statement", se deben incluir los objetivos del proyecto, este documento nos proporciona una descripción a alto nivel del proyecto, de las características del producto y de los requisitos de aprobación del proyecto.

2. Descripción del Acta de Constitución

El acta de constitución del proyecto resume un alcance preliminar del proyecto, tiempo y costos estimados. En este documento se van a identificar los requerimientos a un alto nivel y los principales interesados. Para mayor detalle del Acta de Constitución, ver el **Anexo Nro. 1**

3.1.2. Planificación

A. *Alcance - Plan de Gestión del Alcance*

1. Alcance del Producto

El objetivo del producto es automatizar los procesos de modo que se realicen a mayor velocidad durante su ejecución. Este aplicativo cubre las necesidades de los módulos de Postventas, así mismo dar solución de gestión de conocimiento que coloque al alcance de cada colaborador la información que necesita en el momento oportuno y preciso para que su actividad sea efectiva, además de minimizar costos generados por la rotación de personal, capacitaciones de personal nuevo y mejora de procesos de las actividades que forman parte de los flujos de trabajo de la organización como son ventas, servicios, logística, etc.

El software contará con los siguientes módulos.

- Módulo Seguridad; El usuario deberá de tener perfiles asignados con cierto grado de permisos, es decir, un vendedor no podrá acceder a los formularios del usuario ni del administrador.
- Módulo Usuario; Se tendrá un listado simple de colaboradores.
- Módulo Proveedor; Se requiere de un reporte inteligente del estado en que se encuentra cada cliente para cerrar su tramite
- Módulo Postventas; Se podrá descargar los documentos que el colaborador requiera para un mejor desempeño.
- Módulo Sugerencias; El colaborador podrá sugerir mejoras (Plantillas, flujos, ppt, procesos etc.)

2. Alcances del Proyecto

a. Entregables

Tabla 3 - Entregables del Proyecto

	ENTREGABLE	DESCRIPCION DEL ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE
Gestión del Proyecto	Inicio		
	Acta de Constitución del Proyecto	Presentación que formaliza el inicio del proyecto y genera el compromiso de todos los involucrados del proyecto.	• Verificar que el contenido cumpla con el objetivo del documento
	Identificación de Interesados	Documento que detalla a todos los interesados del proyecto	
	Planificación		
	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.	• Confirmación de la recepción (por medio físico o digital), considerando que toda comunicación de entregables del proyecto será emitida formalmente.
	Ejecución		
	Entregables del Proyecto	Documentos que detallan el avance del proyecto.	• Verificar el contenido del documento.
	Seguimiento y Control		
	Solicitudes de Cambio	Documento que detalla los cambios sugeridos por el cliente.	• Verificar que el contenido cumpla con el objetivo del documento
	Cierre		
Lecciones aprendidas	Documento que detalla lo aprendido durante la ejecución del proyecto.	• Verificar que el contenido cumpla con el objetivo del documento	
Aceptación de entregables del proyecto	Documento de aprobación de entregables	• Verificar que el contenido cumpla con el objetivo del documento	
Acta de Conformidad del Proyecto	Documento que cierra formalmente el proyecto	• El proyecto debe estar al 100% • Verificar todos los requerimientos dados	

Ingeniería del Proyecto	Incepción		
	Modelado del Negocio	Diagramas de UML que ayudan a entender el proceso del negocio.	• Verificar el contenido.
	Requerimiento	Documento que detalla los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema	• Verificar contenido con el cliente para su respectiva aprobación.
	Elaboración		
	Análisis y Diseño	Modelamiento del sistema a través de diagramas UML, diagramas de secuencias, diagrama de actividades.	• Verificar contenido con el jefe de proyecto
	Modelo de Base de Datos	Diagrama de entidades, diagrama de clases, modelo entidad - relación	• Verificar contenido con el jefe de proyecto
	Prototipo del Sistema	Esquema final del sistema, ventanas, funcionamiento, manuales	• Verificar contenido con el usuario final
	Construcción		
	Diseño físico del sistema	Diseño del sistema final	• Verificar contenido con el usuario final
	Módulo de configuración del Sistema	Manuales finales	
	Transición		
	Implantación de Sistema	Documento que detalla el plan de implementación del sistema	
Capacitación de Usuarios	Documento que detalla el plan de capacitación para los usuarios.		

Fuente: Elaboración Propia

b. EDT (Estructura de Desglose del Trabajo)

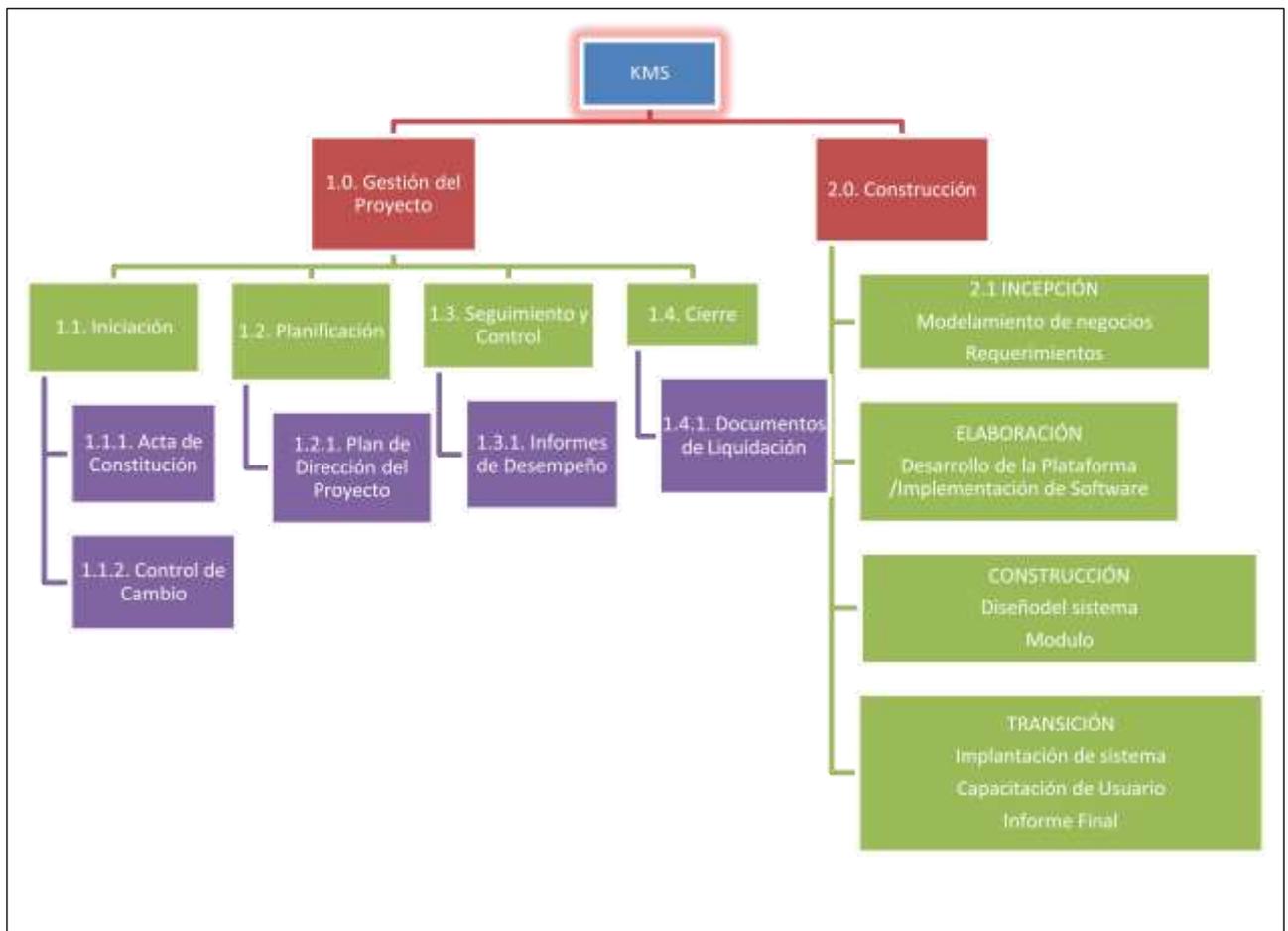


Gráfico 8 - Estructura de Desglose de Trabajo

Fuente: Elaboración propia

c. Diccionario de la EDT

En este apartado se pasarán a detallar cada uno de los paquetes de trabajo, como se ve, están divididos en dos macro-paquetes, los de la Gestión de Proyectos y los de Construcción.

Tabla 4 - Diccionario del EDT

Paquete de Trabajo		Descripción	
Gestión del Proyecto	Iniciación	En este paquete de trabajo se llevará a cabo la elaboración y aprobación del Acta de Constitución del Proyecto y definición del Alcance del Proyecto.	
	Planificación	En este paquete de trabajo se llevará a cabo la elaboración del Plan del Proyecto, el cual contiene lo siguiente.	
	Ejecución	En este paquete de trabajo se llevará a cabo la ejecución de lo planificado en el Plan del Proyecto.	
	Seguimiento y Control	En este paquete de trabajo se llevará a cabo la documentación y aprobación de las Solicitudes de Cambio que puedan surgir en el proyecto.	
	Cierre	En este paquete de trabajo se llevará a cabo el cierre del proyecto, a través de un Acta de Conformidad del Proyecto, dicho documento sellará la aceptación y conformidad del proyecto.	
Construcción	Incepción	Modelamiento del Negocio	En este paquete de trabajo se identificará y documentará los actores internos y externos del negocio, los casos de uso del negocio y la relación entre ambos.
		Requerimientos	En este paquete de trabajo se identificará y documentará los requerimientos funcionales y no funcionales para el proyecto.
	Elaboración	Análisis y Diseño	En este paquete de trabajo se identificará y documentará el análisis del sistema. En este documento se registra los actores del sistema, casos de uso del sistema, diagrama de casos de uso, diagrama de actividades, diagrama de secuencia, diagrama de estados, diagrama de colaboración y diagrama de clases.
		Modelo de Base de Datos	En este paquete de trabajo se procede a diseñar la base de datos en base a las entidades encontradas.
		Prototipo del Sistema	En este paquete de trabajo se muestra el primer prototipo del sistema para su aprobación.
	Construcción	Diseño Físico del Sistema	En este paquete de trabajo se termina el desarrollo del sistema
		Módulo de Configuración	En este paquete de trabajo se procede a realizar las pruebas correspondientes del Módulo de Configuración del Sistema. Estas pruebas son basadas en la correcta funcionalidad de las opciones que presenta este módulo.
	Transición	Implantación del Sistema	En este paquete de trabajo se procede a la entrega final del sistema de información desarrollado, lo cual consta en el alojamiento del instalador del sistema de información en el servidor de la empresa. Luego se procede con la instalación en los computadores correspondientes.
		Capacitación de Usuarios	En este paquete de trabajo se procede a realizar el Plan de Capacitación y ejecución del mismo con los usuarios finales.
		Informe Final	En este paquete de trabajo se procede a realizar la documentación de observaciones en la fase de transición del proyecto, conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Fuente: Elaboración propia

D. Matriz de trazabilidad de requerimientos

- Requerimientos de Alto Nivel

Tabla 5 - Requerimientos de Alto Nivel

Código	Nombre	Usuario	Tipo	Fuente	Descripción	Fecha	Identificado por	Prioridad	Estado
RAN-0001	Perfiles adecuados	Postventa-Fastlane	Funcional	Propuesta técnica	Forma de acceso al sistema	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Importante	Aprobado
RAN-0002	Estado de cada documento	Postventa-Fastlane	Funcional	Propuesta técnica	Para contar con información certera y ordenada del cliente	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Importante	Aprobado
RAN-0003	Seguridad de Usuarios	Postventa-Fastlane	Funcional	Propuesta técnica	Restringir el acceso a la información, proporcionando privilegios a cada usuario	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Importante	Aprobado
RAN-0004	Reporte de pendientes de cada cliente	Postventa-Fastlane	Funcional	Propuesta técnica	Para mejorar la calidad de servicio	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Importante	Aprobado
RAN-0005	Carga y descarga de planillas	Postventa-Fastlane	Funcional	Propuesta técnica	Para mejorar la calidad de servicio	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Importante	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

- Requerimientos Funcionales

Tabla 6 - Requerimientos Funcionales

Código	Nombre	Descripción	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Situación	Prioridad	Dificultad	Caso de Prueba	Inconsistencias con documentos	Inconsistencias con componentes
REQ-0001	Estados del documento	Pendiente, cancelado, pagado, en atención	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0001	Aprobado	Documentado	Importante	Alta	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0002	Descarga /Carga	Descargas y cargas de Formato, Planillas, modelos, PPT etc.	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0002	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0003	Permisos	Crear perfiles para cada usuario	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0003	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0004	Virtual	Cursos virtuales y capacitaciones para el cliente	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0004	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0005	Proveedores	Acceso para colocar los pendientes de la documentación de los clientes	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0005	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada

Fuente: Elaboración propia

- Requerimientos No Funcionales

Tabla 7 - Requerimientos No Funcionales

Código	Nombre	Descripción	Tipo	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Prioridad	Dificultad
RNF-0001	Menú	Acceso a los formularios ordenado y muy bien escrito. Fácil accesibilidad	Interfaz interna	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Baja
RNF-0002	Tiempo de Respuesta	Los procesos deben de ejecutarse de una manera fluida, y segura, evitando pérdida de datos	Rendimiento	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0003	Contraseña	Las contraseñas deben de reconocer minúsculas y mayúsculas, números, símbolos, y debe ser mayor a 8 caracteres	Seguridad	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0004	Configuración	El programa funcionará en red, será una intranet.	Diseño e implementación	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0005	Requisitos del sistema	Biblioteca de cristal reports correctamente instalada en la máquina usuario.	Diseño e implementación	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 - . Matriz de Requerimientos Funcionales vs Requerimientos de Alto Nivel

	RAN-0001 Perfiles adecuados	RAN-0002 Estado de cada documento	RAN-0003 Seguridad de Usuarios	RAN-0004 Reporte de pendientes de cada cliente	RAN-0005 Carga y descarga de planillas
REQ-0001 Estados del documento		X			
REQ-0002 Descarga /Carga					X
REQ-0003 Permisos			X		
REQ-0004 Capacitaciones Virtual					
REQ-0005 Gestión de acceso Proveedores		X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 - Requerimientos funcionales vs Productos del Trabajo

	ID01 Especificación de Requerimientos de Software	ID02 Modelos de Casos de Uso del Sistema	ID03 Diseño de Sistemas	ID04 Prototipo del Sistema	ID05 Casos de Pruebas Unitarias	ID06 Informe de Pruebas Unitarias	ID07 Casos de Pruebas de Integración	ID08 Informe de Pruebas de Integración	ID09 Manual de Usuario	ID10 Informe de Pruebas de Aceptación
REQ-0001 Estados del documento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REQ-0002 Descarga /Carga	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REQ-0003 Permisos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REQ-0004 Capacitaciones Virtual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REQ-0005 Gestión de acceso Proveedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

B. Tiempo - Plan de Gestión del Tiempo
Procedimiento de Definición de Actividades

ACTIVIDADES:

ENTRADA:

- Línea Base del Alcance
- Lista de Actividades
- Atributos de la actividad

HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS:

- Descomposición
- Juicio de Expertos
- Método (KMS)
- Determinación de dependencias

SALIDAS:

1. Módulo Registro de Ensayos digitales y certificaciones de los productos

- a) Documento de Procesos
- b) Documento de Requerimiento
- c) Documento Diseño de Arquitectura
- d) Documento Detalle del Diseño
- e) Construcción
- f) Integración
- g) Documento de Pruebas de Calidad

2. Módulo Consulta de Ensayos digitales y certificaciones de los productos

- a) Documento de Procesos
- b) Documento de Requerimiento

- c) Documento Diseño de Arquitectura
- d) Documento Detalle del Diseño
- e) Construcción
- f) Integración
- g) Documento de Pruebas de Calidad

3. Módulo Administrador de Usuarios

- a) Documento de Procesos
- b) Documento de Requerimiento
- c) Documento Diseño de Arquitectura
- d) Documento Detalle del Diseño
- e) Construcción
- f) Integración
- g) Documento de Pruebas de Calidad

4. Módulo Administrador de Usuarios

- a) Documento de Procesos
- b) Documento de Requerimiento
- c) Documento Diseño de Arquitectura
- d) Documento Detalle del Diseño
- e) Construcción
- f) Integración
- g) Documento de Pruebas de Calidad

Procedimiento de Secuencia de Actividades

En este procedimiento se tomará como base todos los procesos, actividades identificadas en el área, así como se hará uso del Diagrama de Precedencias (Final- Inicio), para establecer la secuencia miento de las actividades, lo que permitirá un mayor entendimiento sobre el orden de las actividades. Así mismo se logró obtener un Detalle del Cronograma General del Proyecto

Procedimiento de Estimación de Recursos de las Actividades

Se ha estimado la duración y el tipo de recursos (personal, materiales y/o maquinarias) en base a los entregables y actividades identificados para el proyecto.

Proceso de Estimación de Duración de las Actividades

El proceso de estimación de la duración de las actividades se define de acuerdo al tipo de recurso asignado a la actividad, provienen de la persona o grupo del equipo del proyecto que esté más familiarizado con la naturaleza del trabajo a desarrollar en cada actividad específica

Para el recurso de tipo personal, estimamos la duración y se calcula el trabajo que tomará realizar la actividad.

Procedimiento de Desarrollo el Cronograma.

Se tomará como base toda la lista de actividades identificadas, así como los siguientes documentos: Identificación y Secuencia miento de Actividades (Anexo), Detalle del Cronograma General del proyecto (Anexo), Estimación de Recursos y Duraciones (Anexo). Así mismo se ingresaron todas las actividades de los entregables del Proyecto. A través del OPENPROJECT se ingresaron todas las actividades como la duración de los mismos lo que permitió obtener las Tareas crítica (Anexo), así como el cronograma del proyecto.

Gestión de Cambios al Cronograma.

Tabla 10 - Personas autorizadas a solicitar cambios al cronograma

Cargo / Rol	Entidad	Nombre
Jefe de Proyecto	FASTLANE S.A.	Ivonne Aliaga Chávez
Gerente General	FASTLANE S.A.	Jimmy León Sandoval
Analista Programador	FASTLANE S.A.	Ugo Blanco Arbulu

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 - Personas Autorizadas para Aprobar Cambios en el Cronograma

Cargo / Rol	Entidad	Nombre
Jefe de Proyecto	FASTLANE S.A.	Ivonne Aliaga Chávez
Gerente General	FASTLANE S.A.	Jimmy León Sandoval

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento de Gestión de Cambio al Cronograma

Primer Caso

1. El Jefe del Proyecto envía al Gerente de FASTLANE S.A. la solicitud de cambio al cronograma especificando el cambio y la justificación del mismo a partir de una solicitud de un interesado del proyecto.
2. El Jefe del Proyecto convoca a su equipo de especialistas y su equipo de desarrollo para una reunión de análisis interna del cambio solicitado.
3. El Jefe del Proyecto elabora un Análisis de Impacto del cambio del Alcance por efecto del cambio del cronograma que se encuentra en el formato de Solicitud de Cambio.
4. El Jefe del Proyecto comunica al Cliente el cambio solicitado y el impacto en el proyecto.
5. El Jefe de Proyecto convoca a reunión de comité ejecutivo en coordinación con el Gerente de FASTLANE S.A. a fin de informar el impacto de la nueva solicitud de cambio por efecto del cambio del cronograma.
6. El Jefe del Proyecto del Cliente convoca a una reunión con los interesados del proyecto para revisar el tema y exponer sus planteamientos en relación al impacto dentro del proyecto.
7. De proceder el cambio al alcance, el involucrado que ha solicitado el cambio deberá gestionar la aprobación correspondiente de acuerdo al tipo de cambio.
8. Una vez aprobado el cambio, el Jefe del Proyecto comunicará al equipo de especialistas y equipo de desarrollo el cambio para proceder con su implementación.
9. El Jefe del Proyecto actualizará el Cronograma del proyecto así como los documentos de seguimiento necesario en alcance, tiempo, costo y calidad así como recursos.
10. Finalmente, se registra el cambio en el Sistema de Control de Cambios.

Segundo Caso

1. El Jefe del Proyecto envía al Jefe del Proyecto de FASTLANE S.A. la Solicitud de Cambio al Cronograma especificando el cambio y la justificación del mismo a partir de una solicitud de un interesado del proyecto.
2. El Jefe del Proyecto convoca a su equipo funcional y a su equipo técnico (Comité Técnico - Funcional) para una reunión de análisis interna del cambio solicitado.

3. El Jefe del Proyecto elabora un Análisis de Impacto del cambio del Alcance por efecto del cambio del cronograma que se encuentra en el formato de Solicitud de Cambio.
4. El Jefe del Proyecto le comunica al Jefe del Proyecto de FASTLANE S.A. el cambio solicitado y el impacto en el proyecto.
5. El Jefe de Proyecto de FASTLANE S.A convoca a reunión de comité ejecutivo en coordinación con el Jefe del Proyecto a fin de informar el impacto de la nueva solicitud de cambio por efecto del cambio del cronograma.
6. El Jefe del Proyecto de FASTLANE S.A convoca a una reunión con los interesados del proyecto para revisar el tema y exponer sus planteamientos en relación al impacto dentro del proyecto.
7. De proceder el cambio al cronograma, el Jefe del Proyecto deberá gestionar la aprobación correspondiente de acuerdo al tipo de cambio.
8. Una vez aprobado el cambio, el Jefe del Proyecto comunicará al equipo de especialistas y al equipo de desarrollo el cambio para proceder con su implementación.
9. El Jefe del Proyecto actualizará el Cronograma del proyecto así como los documentos de seguimiento necesario en alcance, tiempo, costo y calidad así como recursos.

C. Costo - Plan de Gestión del Costo

1. Cuadro de Costos

Tabla 12 - Cuadro de costos

FASTLANE S.A		FACTOR PLANILLA	1	REEMPLAZO DE VACACIONES	0
PROYECTO		DURACION DEL SERVICIO (MESES)	3		
KMS		TIPO CAMBIO	2.56		
ANALISTAS PROGRAMADORES	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	S/. 1,000.00	S/. -		S/. 1,000.00	S/. 3,000.00
PROGRAMADOR	S/. 750.00	S/. -		S/. 750.00	S/. 2,250.00
Sub Total 1				S/. 1,750.00	S/. 5,250.00
				\$ 683.59	\$ 2,050.78
GESTIÓN DEL SERVICIO	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO (25%)	S/. 500.00			S/. 500.00	S/. 1,500.00
Sub Total 2				S/. 500.00	S/. 1,500.00
				\$ 195.31	\$ 585.94
VARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Papel Hoja bond	1	\$ 3.00		\$ 3.00	\$ 9.00
Útiles de Oficina	1	\$ 10.00		\$ 10.00	\$ 10.00
Otros gastos	1	\$ 20.00		\$ 6.67	\$ 20.00
Sub Total 3				S/. 50.35	S/. 99.84
				\$ 19.67	\$ 39.00

CONTINGENCIAS	5%			S/. 90.02	S/. 267.49
				\$ 35.16	\$ 104.49

COSTO TOTAL				S/. 2,390.36	S/. 7,117.33
				\$ 933.74	\$ 2,780.21

		MENSUAL		TOTAL	
		Soles	Dólares	Soles	Dólares
MARGEN	PRECIO DE COSTO	S/. 2,390.36	\$ 933.74	S/. 7,171.09	\$ 2,801.21
20.32%	UTILIDAD	S/. 609.64	\$ 238.14	S/. 1,828.91	\$ 714.42
	PRECIO DE VENTA	S/. 3,000.00	\$ 1,171.88	S/. 9,000.00	\$ 3,515.63

Fuente: Elaboración propia

2. Forma de Pago

La forma de pago se dará por porcentajes durante ciertos periodos de tiempo, es decir, cada mes se facturará el porcentaje de avance del proyecto, este se multiplicará con el monto total y se generará la factura correspondiente.

Tabla 13 - Forma de Pago

Fases	% de Pago	Monto del Pago (sin IGV)	Fecha de Emisión de la Factura (aprox.)	Fecha de Vencimiento de la Factura (aprox.)
Iniciación	13%	S/. 1,170.00	08/12/2014	26/12/2014
Planeación	12%	S/. 1,080.00	12/01/2015	29/01/2015
Ejecución	35%	S/. 3,150.00	26/01/2015	14/02/2015
Seguimiento	15%	S/. 1,350.00	27/03/2015	14/04/2015
Cierre	25%	S/. 2,250.00	01/04/2015	29/04/2015
TOTAL	100%	S/. 9,000.00	-	-

Fuente: Elaboración propia

3. Gestión de Cambio en los Costos

El Sponsor y el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios. Se aprobarán automáticamente aquellos cambios de emergencia que potencialmente puedan impedir la normal ejecución del proyecto y que en total no excedan del 5% del presupuesto aprobado del proyecto. Estos cambios deberán ser expuestos en la siguiente reunión del equipo del proyecto.

En primera instancia el que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Jefe del Proyecto, si esta no puede ser resuelta por él, es el Sponsor que asume la responsabilidad. Una solicitud de cambio sobre el coste del proyecto que no exceda el +/- 5% del presupuesto del proyecto puede ser aprobada por el Jefe de Proyecto, un requerimiento de cambio superior será resuelta por el Sponsor.

D. Calidad - Plan de Gestión de la Calidad

1. Aseguramiento de la Calidad

El objetivo del proceso Aseguramiento de la Calidad, es proporcionar visibilidad a la gerencia sobre los procesos utilizados por los proyectos y sobre los productos que genera dicho proyecto, asegurando la conformidad con estándares, procesos y procedimientos.

2. Control de Calidad

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 especialista y experimentadas. El proceso de revisión de pares a seguir es el siguiente:

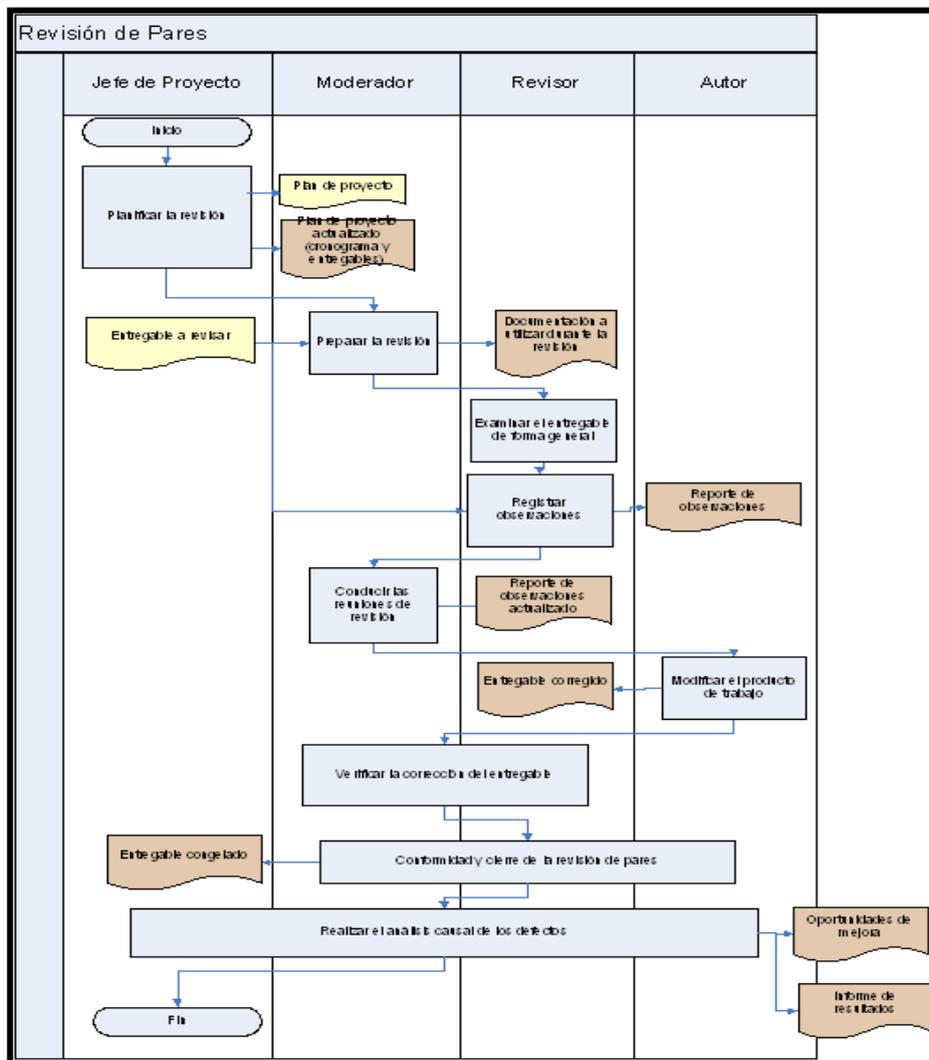


Gráfico 9 - Proceso de Revisión de Pares

Fuente: Elaboración propia

Proceso de Pruebas Unitarias

Aquellas realizadas para la construcción de un componente de software testeable.

Proceso de pruebas de integración

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

Proceso de pruebas del sistema (Verificación)

Esta prueba permite asegurarnos que los componentes satisfacen los requerimientos, estándares y que el producto se 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 extremas que se identificaron previamente. Se pueden ejecutar las siguientes pruebas las cuales serán definidas en el plan de pruebas:

1. Prueba de instalación
2. Prueba de "stress" (Para verificar si el software puede realizar la máxima carga de información o de accesos, según lo esperado por los requerimientos)
3. Prueba de recuperación (Para verificar si el software puede mantener su capacidad luego de un desastre)
4. Prueba de performance (Para verificar que el software cumple los requerimientos de tiempo de respuesta y capacidad. Una forma de efectuarlo es respecto al volumen grande de datos almacenados).
5. Prueba de configuración (En el caso en que el software tenga diversos ambientes de instalación, conviene verificar si el software podrá ejecutarse en diversas configuraciones)
6. Prueba de usabilidad (Para verificar qué tan fácil resulta a los usuarios finales aprender y usar el software, de acuerdo a la documentación del usuario, que tan efectivamente permite soportar las tareas del usuario).
7. Prueba de instalación (Para verificar si el software puede ser instalado en el entorno final, y de acuerdo a los requerimientos de hardware, y según los procedimientos de instalación definidos)

El proceso a seguir es el siguiente:

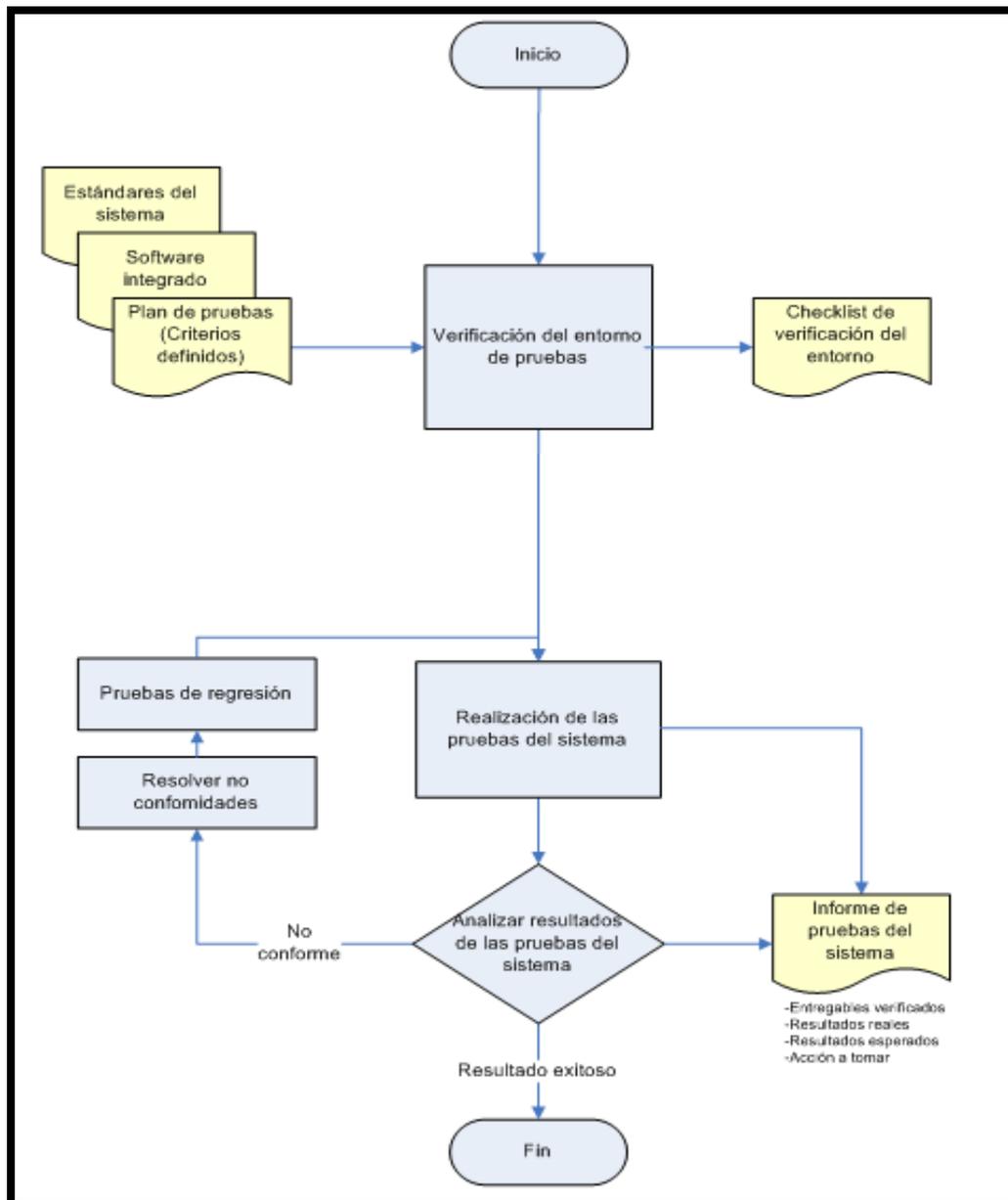


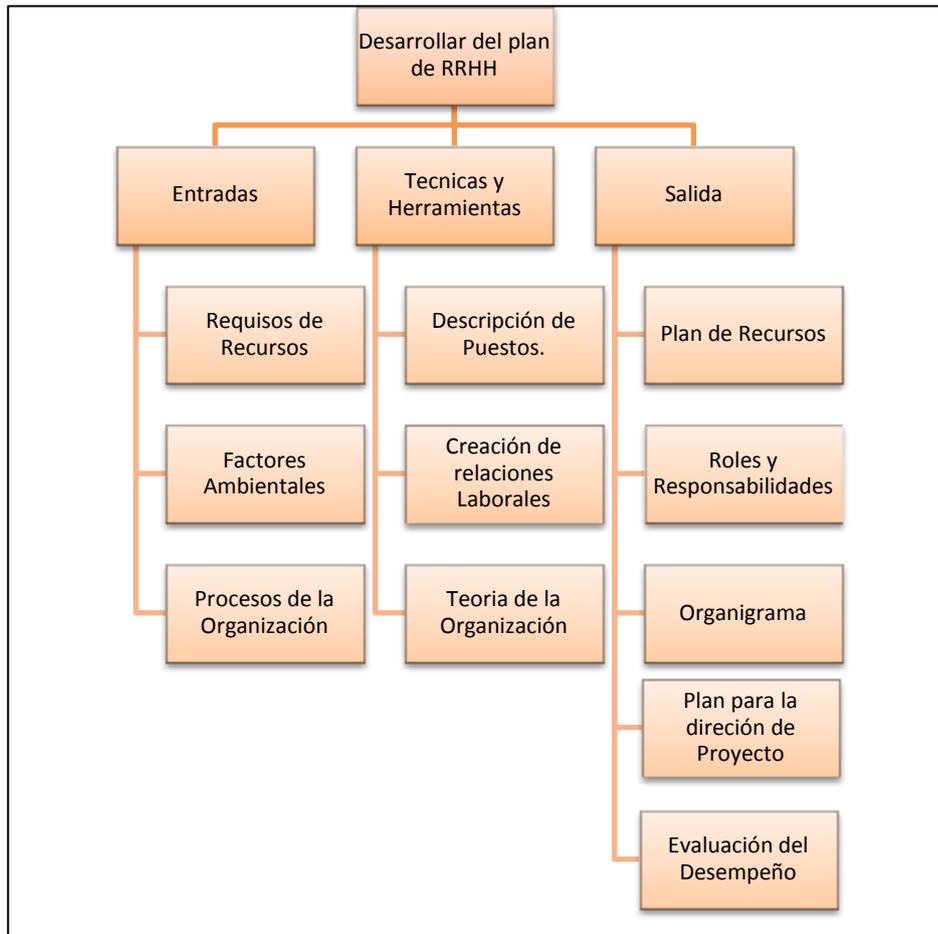
Gráfico 10 - Proceso de Revisión de Pares II

Fuente: Elaboración propia

E. Recursos Humanos - Plan de Gestión de los Recursos Humanos

1. Organigrama del Proyecto

Gráfico 11 - Organigrama del Proyecto



Fuente: Elaboración Propia

2. Roles y Responsabilidades

Tabla 14 - Roles y Responsabilidades

EQUIPO	NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	RESPONSABILIDADES
FASTLANE S.A.	Ivonne Aliaga Chávez	Jefe de Proyecto	Administra tiempos, recursos, alcances, riesgos y cambios. Tiene el status del proyecto en cualquier momento de la vida de éste.

EQUIPO	NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	RESPONSABILIDADES
	Ugo blanco Arbulu	Analista Programador	Un analista programador es la persona capacitada para programar el software (no solo programar sino corregir otros) como producto final una vez analizado el sistema, concretado el diseño e implementado en el sistema que se quiere trabajar.
	José Luis Huaman	Programador	Son los responsables de construir el software con las indicaciones dadas por los analistas.
FASTLANE S.A.	Jimmy León Sandobal	Jefe del Proyecto	Financiar el proyecto no es necesariamente, otorgar o conseguir fondos, sino más bien autorizar su uso para un proyecto en particular.

Fuente: Elaboración propia

3. Matriz de asignación de responsabilidades (RAM)

Tabla 15 - Matriz RAM

ENTREGABLES	ROLES				
	FASTLANE S.A				
	GP	JP	AP	APR	PRO
ENTREGABLES DE GESTION					
✓ Inicio					
<input type="checkbox"/> Acta de Constitución del Proyecto		R		P	
<input type="checkbox"/> Enunciado del Alcance del Proyecto		R		P	
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión del Proyecto		R		P	P
✓ Ejecución					
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión del Proyecto actualizado		R		P	P
<input type="checkbox"/> Actas de Reunión		R		P	P
<input type="checkbox"/> Solicitudes de Cambio					
<input type="checkbox"/> Lista de riesgos					
<input type="checkbox"/> Actas de Aprobación de Entregables		R		P	
✓ Seguimiento y Control					
<input type="checkbox"/> Informes de Estado Semanal		R		P	
<input type="checkbox"/> Informe de Estado Mensual		R		P	
✓ Cierre					
<input type="checkbox"/> Informe de Lecciones Aprendidas	A	R		P	
<input type="checkbox"/> Acta de Cierre del Proyecto		R		P	
ENTREGABLES DE INGENIERIA					
❖ MODELAMIENTO					
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión de Requerimientos		A	R		
<input type="checkbox"/> Especificación de Requerimientos del Software		A	P,R		

<input type="checkbox"/> Modelo de Casos de Uso		A	P,R		P
<input type="checkbox"/> Documento de Arquitectura de Software		A	R		
❖ DISEÑO					
<input type="checkbox"/> Modelo de Diseño				P	
<input type="checkbox"/> Modelo de Datos				P	
<input type="checkbox"/> Código Fuente		A	R	P	V
<input type="checkbox"/> Informe de Prototipo del Sistema		A	R	P	V
<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema		A	P,R	P	V
<input type="checkbox"/> Diccionario de Datos		A	P,R	P	V
CONSTRUCCIÓN					
O Programas fuente y ejecutables. Comprende los siguientes módulos:		A	R		
o Administración del Sistema		A	R		P
o Clientes		A	R		P
o Cobranza		A	R		P
o Mantenimiento		A	R		P
o Reportes		A	R		P
PRUEBAS					
o Manual del sistema			P	R	P
o Manual de Instalación y Configuración del Sistema			P	R	P
o Casos de Prueba del Sistema			P	R	P
o Informe de Pruebas del Sistema			P	R	P
o Casos de Prueba de Aceptación			P	R	P
o Informe de Pruebas de Aceptación			P	R	P
o Documentación técnica y del usuario (actualizada)			P	R	P
IMPLANTACION					
o Informe de puesta en producción		A	R		V
o Acta de Aceptación del Sistema		A	R		V
o Plan de Implementación		A	R		V

Fuente: Elaboración propia

Leyenda Matriz de Asignación de Responsabilidades

Abreviatura	Descripción
GP	Gerente de Proyecto
JP	Jefe de Proyecto
AP	Analista Programador
PRO	Programador

Abreviatura	Descripción
R	Responsable
P	Participa
V	Revisa
A	Aprueba

F. Comunicaciones - Plan de Gestión de Comunicaciones

1. Directorio de Stakeholders

Tabla 16 - Directorio de StakeHolders

NOMBRE	ROL EN EL PROYECTO	ROL EN LA EMPRESA CLIENTE	EQUIPOS	DATOS DE COMUNICACIÓN (TELEFONO/EMAIL)
<u>FASTLANE S.A.</u>				
Ivonne Aliaga Chávez	Gerente del Proyecto	-	Comité Ejecutivo	999199750 ialiaga@fastlane.com.pe
Ugo Blanco Arbulu	Analista Programador	-	Equipo del Proyecto	995012345 ublanco@fastlane.com.pe
José luis Huaman	Analista de Procesos	-	Equipo del proyecto	992123898 jhuaman@fastlane.com.pe
<u>FASTLANE S.A.</u>				
Jimmy León Sandoval	Sponsor	Gerente General	Comité Ejecutivo	995050234 jleon@gmail.com

Fuente: Elaboración propia

2. Medios de Comunicación

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:

Documentación Escrita

La comunicación escrita se va a llevar a cabo manejando la siguiente documentación:

Tabla 17 - Acta de Reunión Semanal o Mensual

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

Acta de Reunión Semanal o Mensual	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18 - Informe de Estado Semana o Mensual

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 FASTLANE S.A Total 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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 - Informe de Seguimiento del Proyecto

Informe de Estado (Seguimiento Interno para KMS)	
Descripción	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. Contendrá un resumen del Informe de Estado Semanal.
Día	Todos los Martes
Periodicidad	Semanal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20 - Acta de Aceptación

Acta de aceptación	
Descripción	Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto, 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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 - Solicitud de Cambio

Solicitud de Cambio	
Descripción	Este documento es responsabilidad del Jefe de Proyecto 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.

Fuente: Elaboración propia

Documentación Escrita

Los Documentos que se generan en la Gestión de Comunicaciones para mantener informado a los interesados del Proyectos son:

- Informe detallado del Presupuesto para el desarrollo del Proyecto
- Informe de Hitos del Proyecto
- Informe detallado del Cronograma de Proyectos
- Informe del Plan del Proyecto
- Informe de las Actas de Reuniones sostenidas
- Informe de las Especificaciones Funcionales
- Informe de Especificaciones del Modelo de Base de Datos
- Informe de las Especificaciones de Interfaces
- Informe de Documentos de Solicitud de Cambios
- Informe de las Pruebas de Calidad
- Informe del Manual de Usuario
- Informe del Manual de Capacitación a los Usuarios
- Informe del Plan de Desarrollo de Software
- Informe del Plan de Pruebas del Proyecto

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN

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
2. FASTLANE S.A. deberá dar la conformidad de los documentos enviados por correo electrónico.
3. FASTLANE S.A. deberá imprimir los documentos conformados por el KMS 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 Gerente General de FASTLANE S.A
6. Archivar el cargo generado.
7. Comunicar por correo electrónico la aceptación total de los documentos.

Información, eventos, documentos	Asunto	Para	Con copia
Informes de Estado	Nombre del Proyecto: KMS Informe de Estado N° 1 –02/09/2015	Jefe de Proyecto del Cliente	Ninguno. El JP es responsable de la distribución del documento.
Acta de Reunión	Nombre del Proyecto: Acta de Reunión N° X – 08/10/2015	Jefe de Proyecto del Cliente	Ninguno. El JP es responsable de la distribución del documento.

Fuente: Elaboración propia

G. Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos

1. Fuentes de Riesgos

Tabla 23 - Fuente de Riesgos

FUENTES DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
USUARIO FINAL	Aquellas personas que van a usar el producto, en ellas se establecen los riesgos de implementación.
FASTLANE S.A	El jefe del proyecto de FASTLANE S.A nos puede ayudar a detectar los riesgos en el alcance y los requerimientos del producto.
JEFE DE PROYECTO / EQUIPO DEL PROYECTO	Con el equipo de proyecto se detectan todos los riesgos de planificación y ejecución del proyecto, las cuales son importantes identificarlas.

Fuente: Elaboración propia

2. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)

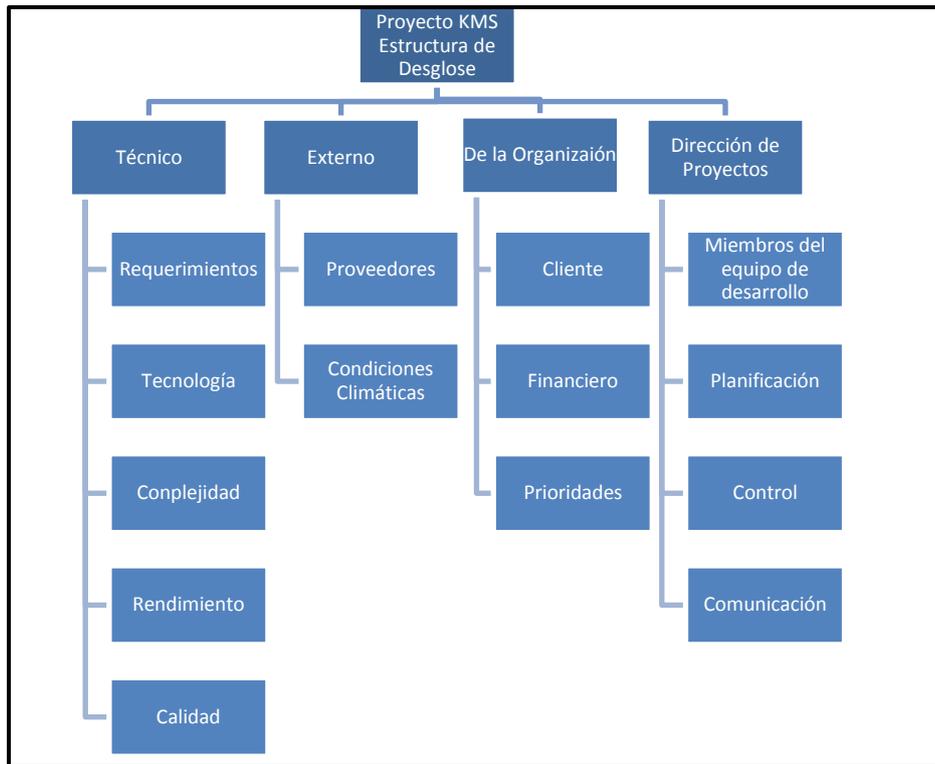


Gráfico 12 - Matriz RBS

Fuente: Elaboración propia

3. Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos

Durante el seguimiento de los riesgos (Informe de Estado del Proyecto – Sección Riesgos), se llevara a cabo la categorización de los riesgos la cual estará basada en las fases del ciclo de vida. Para esta categorización se asignara a cada riesgo identificado la fase del ciclo de vida del proyecto **(Sistema de Gestión de Conocimiento)** en la cual se identificó

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 24 - Probabilidad por Impacto

Probabilidad	Amenazas		
0.25	2.5	10	20
0.50	5	20	40
0.75	7.5	30	60
	10	40	80
	Impacto		

Fuente: Elaboración propia

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS**Rojo:** Prioridad Alta**Amarillo:** Prioridad Media**Verde:** Prioridad Baja

Tabla 25 - Plan de Acción

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)

Fuente: Elaboración propia

4. Estrategias para la respuesta de los riesgos

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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:

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

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

5. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos

Tabla 26 - Matriz de Seguimiento de Riesgos

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGOS	Probabilidad de pérdida	Magnitud de pérdida(semána)	Exposición a riesgo(semána)
R01	Mala planificación del proyecto, que no tenga todos los requerimientos del cliente	50%	14	7
R02	Un cronograma inadecuado, ya que no se coloca todas las actividades a realizar	50%	12	6
R03	Una mala elección en la herramienta y ausencia de conocimiento de dicha herramienta	50%	7	3.5
R04	Falta de disponibilidad de hardware	45%	6	2.7
R05	Una mala estimación del presupuesto	40%	6	2.4
R06	Falta de organización en el equipo	30%	6	1.8
R07	Falta de participación de los integrantes del equipo del proyecto	30%	6	1.8
R08	Que el cliente desee incorporar nuevos requerimiento al proyecto	25%	5	1.25
R09	Prototipos mal diseñados	25%	5	1.25
R010	Mala comunicación con el usuario final	20%	4	0.8
R011	Falta de motivación de los desarrolladores	15%	4	0.6
R012	Ausencia de calidad en el producto	15%	4	0.6
R013	Discusiones con los integrantes del equipo	10%	3	0.3

Fuente: Elaboración propia

H. Adquisiciones - Plan de Gestión de Adquisiciones

Infraestructura, Equipos, Materiales y Accesorios

Se define a continuación los requerimientos mínimos para el entorno de producción los cuales serán validados durante la fase de planificación:

Software:

.NET 2013

Personal:

El equipo es suficiente para adquirir personal externo a los integrantes del proyecto.

Plan de Adquisiciones

No aplica

I. Interesados del Proyecto - Plan de Gestión de los Interesados

1. Interesados del Proyecto

Tabla 27 - Interesados del Proyecto

IDENTIFICACIÓN						EVALUACIÓN				CLASIFICACIÓN		
Nro	NOMBRE	EMPRESA Y PUESTO	LOCALIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	INFLUENCIA POTENCIAL	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERESADO CLAVE	INTERNO / EXTERNO	APOYO / NEUTRAL / OPOSITOR
1	Jimmy León	FASTLANE S.A. Gerente General	Lima	Sponsor	jleon@fastlane.com.pe	Que el proyecto se concluya exitosamente	Realizar sus procedimientos más rápido	Fuerte	Todo el proyecto	SI	Externo	Apoyo
2	Ivonne Aliaga	FASTLANE S.A. Jefe de Proyecto	Lima	Jefe de Proyecto	ialiaga@fastlane.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se desarrolle el proyecto al tiempo,	Fuerte	Implantación de los módulos de Consumos y Facturación.	SI	Interno	Apoyo
3	José Luis Humán	FASTLANE S.A. Analista de Procesos	Lima	Programador	jhuamna@fastlane.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Fuerte	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo
4	Ugo Blanco	FASTLANE S.A. Analista Programador	Lima	Analista Programador	ublanco@fastlane.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Fuerte	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo

Fuente: Elaboración propia

2. Equipos de Trabajo del Proyecto

Tabla 28 - Equipos de Trabajo

Nro.	INTERESADO (PERSONAS O GRUPOS)	INTERÉS EN EL PROYECTO	EVALUACIÓN DE IMPACTO	TIPO DE IMPACTO	ESTRATEGIA POTENCIAL PARA GANAR SOPORTE O REDUCIR OBSTÁCULOS	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
1	FASTLANE S.A. Jimmy León Sandoval	Realizar los procesos administrativos rápidamente	Muy Alto	Positivo	Informar acerca de las oportunidades de mejora	-
2	FASTLANE S.A Ivonne Aliaga Chávez	Que el proyecto se ejecute con éxito al tiempo, costo y calidad pactados.	Muy Alto	Positivo	Reuniones quincenales para informar el avance del proyecto y resolver problemas encontrados.	-

Fuente: Elaboración propia

3. Reuniones del Proyecto

- Reunión de Comité Operativo: Semanal
- Reunión Equipo el Proyecto de KMS: Diaria

Tabla 29 - Cuadro de Reuniones

Reunión Cliente y Proveedor	
Líder	Ivonne Aliaga Chávez
Integrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Ivonne Aliaga • Jimmy León • Ugo Blanco
Día	Todos los Lunes
Horario	3:30 pm – 4:30 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Semanal
Reunión Equipo del Proyecto FASTLANE S.A	
Líder	Ivonne Aliaga
Integrantes	<ul style="list-style-type: none"> • José Marcet • Javier Bazán • Paolo Trizerry • Ivonne Aliaga
Día	Todos los Viernes
Horario	4:30 pm – 5:00 pm
Duración	media hora
Periodicidad	Diaria

Fuente: Elaboración propia

3.2 Ingeniería del proyecto

La metodología de Ingeniería a seguir en el proyecto es particular y depende de cada tipo de proyecto TI a presentar en el Informe de Tesis.

3.2.1 Proceso Actual

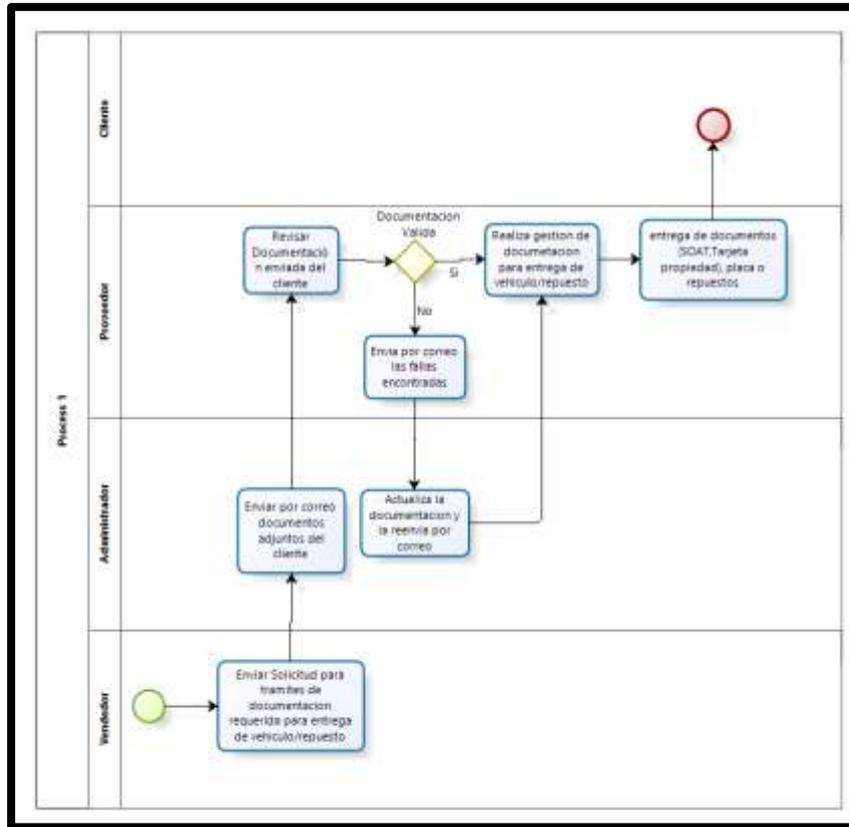


Gráfico 13 - Procesos AS - IS

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Proceso Propuesto

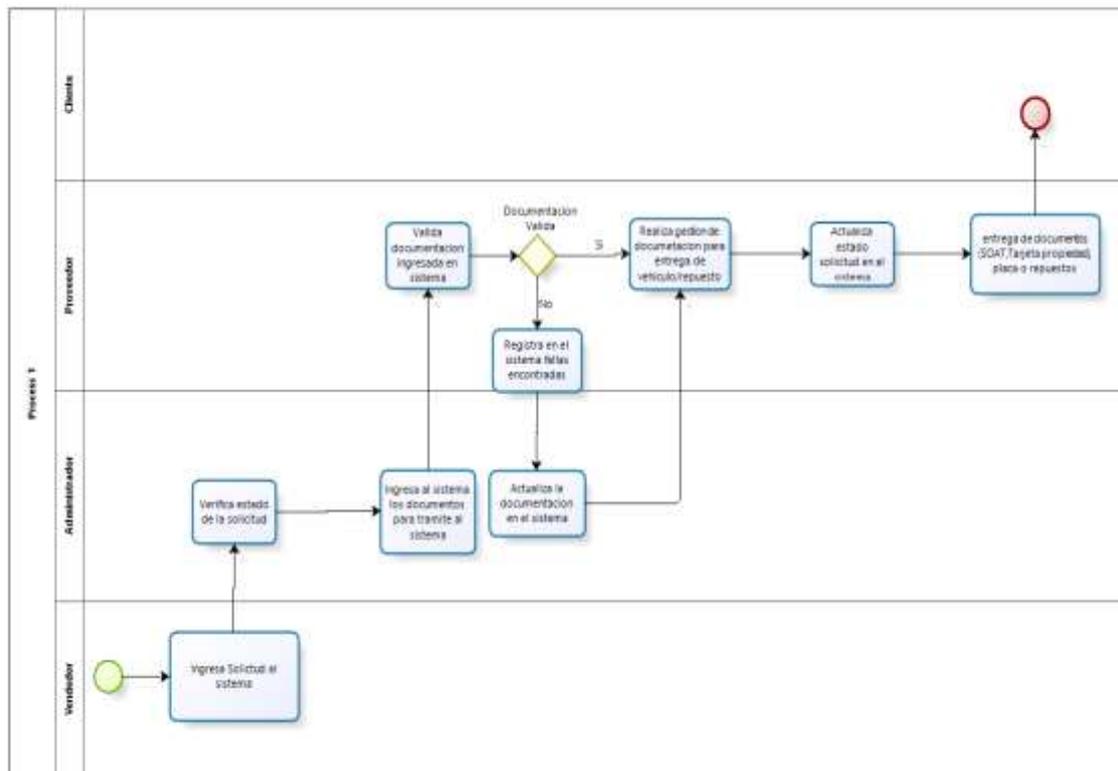


Gráfico 14 - Procesos TO - BE

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Casos de Uso del Negocio

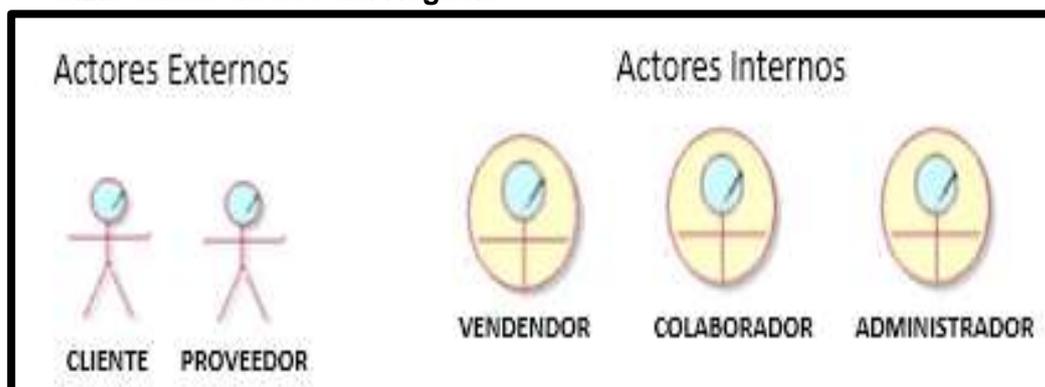


Gráfico 15 - Actores del Negocio

Fuente: Elaboración propia

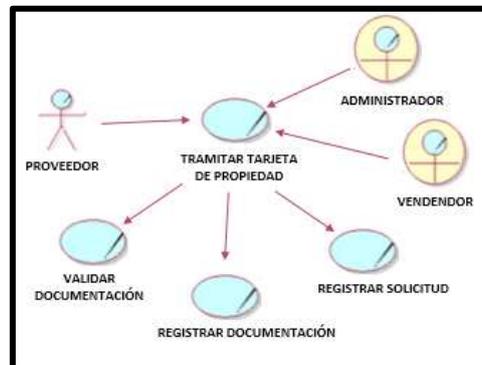


Gráfico 16 - Diagrama CUN – Proveedor

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 17 - Diagrama CUN - Generar colaborador

Fuente: Elaboración propia

3.2.4 Modelamiento de Requerimientos

Tabla 30 - Ingeniería del proyecto - Requerimientos Funcionales

Código	Nombre	Descripción	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Situación	Prioridad	Dificultad	Caso de Prueba	Inconsistencias con documentos	Inconsistencias con componentes
REQ-0001	Estados del documento	Pendiente, cancelado, pagado, en atención	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0001	Aprobado	Documentado	Importante	Alta	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0002	Requerimientos del recurso	Planillas, Documentos, Formatos, PPT	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0002	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0003	Permisos	Crear perfiles para cada usuario	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0003	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0004	Filtro de cursos a capacitar	Filtros por Cursos, charlas, videos etc.	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0004	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0005	Filtro por proveedor	Filtrar por AAP, Seguros, Repuestos etc.	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	RAN-0005	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31 - Ingeniería del proyecto - Requerimientos No Funcionales

Código	Nombre	Descripción	Tipo	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Prioridad	Dificultad
RNF-0001	Menú	Acceso a los formularios ordenado y muy bien escrito. Fácil accesibilidad	Interfaz interna	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Baja
RNF-0002	Tiempo de Respuesta	Los procesos deben de ejecutarse de una manera fluida, y segura, evitando pérdida de datos	Rendimiento	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0003	Contraseña	Las contraseñas deben de reconocer minúsculas y mayúsculas, números, símbolos, y debe ser mayor a 8 caracteres	Seguridad	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0004	Configuración	El programa funcionará en red, Intranet	Diseño e implementación	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0005	Requisitos del sistema	Biblioteca de cristal reports correctamente instalada en la máquina usuario.	Diseño e implementación	03/04/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Reuniones	Aprobado	Importante	Media

Fuente: Elaboración propia

3.2.5 Casos de Uso del Sistema

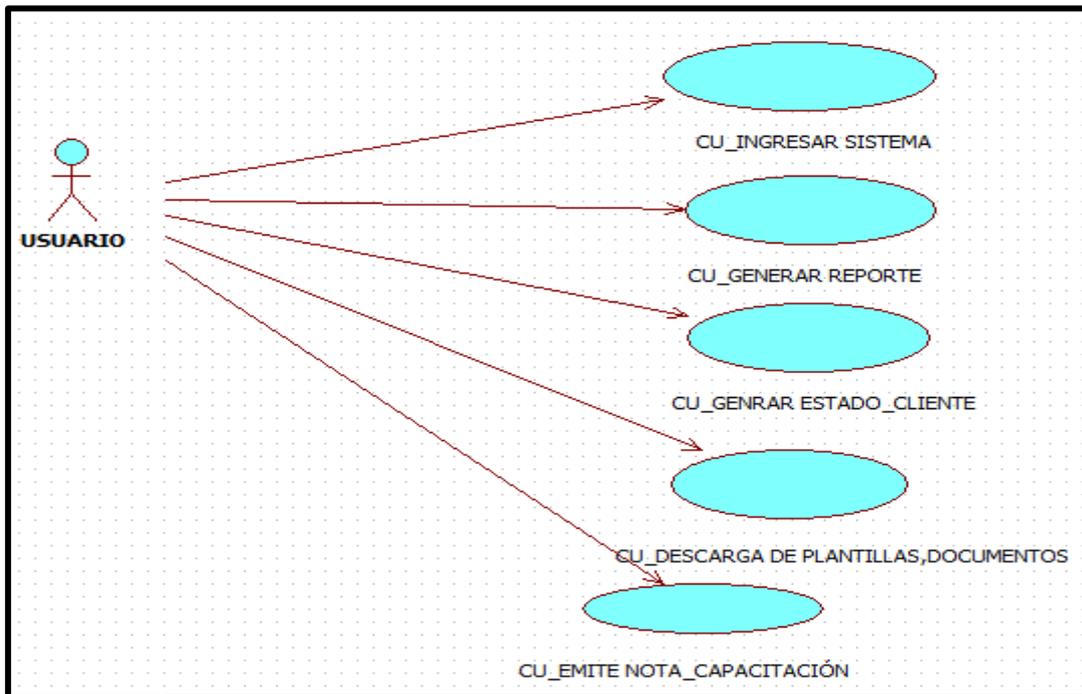


Gráfico 18 - Diagrama Casos de Uso del Sistema

Elaboración: Fuente propia



Gráfico 19 - Casos de Uso del Sistema

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 - Estándares de programación

Pref.	Descripción
COD	Códigos
Txt	Descripción o Texto
Imp	Decimales o porcentaje
Num	Numericos
Fch	Fecha

Fuente: Elaboración propia

3.3. Soporte del proyecto

3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

ROLES DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN:						
NOMBRE DEL ROL	PERSONA ASIGNADA	PERSONA RESPONSABILIDADES	NIVELES DE AUTORIDAD			
Jefe de Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.			
Gestor de Configuración	Ivonne Aliaga Chávez	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la configuración.	Autoridad para operar las funciones de Gestión de la Configuración			
Inspector de Aseguramiento de Calidad	Ivonne Aliaga Chávez	Auditar la Gestión de la Configuración.	Auditar la Gestión de la configuración según indique el Project Manager			
PLAN DE DOCUMENTACIÓN:						
DOCUMENTOS Ó ARTEFACTOS	FORMATO (E=ELECTRÓNICO O H=HARD COPY)	ACCESO RÁPIDO NECESARIO	DISPONIBILIDAD AMPLIA NECESARIA	SEGURIDAD DE ACCESO	RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN

Acta de Constitución	E	Disponible Intranet	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backus primario y almacenamiento secundario	Durante todo el Proyecto
Plan de Gestión del Proyecto	E	Disponible Intranet	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backus primario y almacenamiento secundario	Durante todo el
Solicitud de Cambio	E	Disponible on-line	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backus primario y almacenamiento secundario	Durante todo el Proyecto
Informe de Estado del proyecto	E	Disponible Intranet	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backus primario y almacenamiento secundario	Durante todo el Proyecto
Acta de Cierre del Proyecto	E	Disponible Intranet	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backus primario y almacenamiento secundario	Durante todo el Proyecto

GESTIÓN DEL CAMBIO:

Ver Plan de Gestión del Cambio adjunto al Plan de Gestión del Proyecto.

CONTABILIDAD DE ESTADO Y MÉTRICAS DE CONFIGURACIÓN:

El Repositorio de Información de los documentos del proyecto será una carpeta con la estructura del WBS para la organización interna de sus sub-carpetas.

En cualquier momento se podrá mostrar una cabecera con la historia de versiones de los documentos y artefactos del proyecto

No se llevarán métricas del movimiento y la historia de los documentos para este proyecto.

VERIFICACIÓN Y AUDITORÍAS DE CONFIGURACIÓN:

Las verificaciones y auditorías de la integridad de la configuración serán rutinarias y realizadas por el Inspector de Aseguramiento de Calidad y donde se comprobará:

Integridad de la información total de la gestión de configuración.

3.3.2 Plan Gestión de Métricas del Proyecto

Introducción
El propósito del documento es describir el Plan de Gestión de Métricas.
Propósito
El propósito de este documento es detallar el plan de Métricas a utilizar en el proyecto
Alcance
El alcance del documento abarca la definición de las métricas a utilizar, un resumen sobre los resultados que se esperan obtener de estas métricas, incluyendo una descripción sobre cómo se utilizarán para poder controlar el avance del proyecto.
Resumen
<p>En este documento se describen las métricas que se van a utilizar para la evaluación y control del proyecto. El documento incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la administración: Define los objetivos del programa de mediciones de métricas en relación al proyecto, en términos de logros, mejoras y calidad. • Métricas: Enumera las métricas que se tomarán en intervalos regulares durante el desarrollo del proyecto para poder dar soporte a los objetivos. • Anexos: Incluye una descripción de los métodos de computación, las tablas de estimación, y el detalle de los procedimientos a utilizar para el desarrollo de las métricas enumeradas
Objetivos
<p>El objetivo del programa de métricas es la medición objetiva de los logros, las mejoras y la calidad obtenida del proceso de construcción del software desarrollado durante el proyecto.</p> <p>Se quiere poder medir si se alcanzan los objetivos planificados y con la calidad deseada, en el tiempo preestablecido y con los recursos dispuestos para tal fin.</p>

3.3.3. Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto

El Plan de Gestión de la Calidad establece los parámetros de Control y Medición que en conjunto con los procesos y acciones a realizar, asegurarán los entregables de cada actividad y fase de acuerdo con los objetivos establecidos.

La manera en que se asegurará la calidad del Proyecto es enfocando los esfuerzos a un control detallado a lo largo de las actividades de forma tal que se haga un seguimiento permanente para lograr el cumplimiento de los parámetros establecidos en todas las fases del proyecto.

Así mismo, el presente plan define el modo en que debe determinarse la calidad de los procesos del proyecto y el modo en que debe determinarse la calidad de los entregables producidos durante el proyecto.

Roles y Responsabilidades de la Gestión de la Calidad

A continuación se define las responsabilidades de la ejecución del Plan de Gestión de la Calidad durante el proyecto:

Rol	Actividad relacionadas a la Calidad	Autoridad
Líder de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> √ Asegurar la Calidad Total del Proyecto. √ Asegurar que los entregables cumplan con los requerimientos establecidos. √ Liberar formalmente los entregables terminados. √ Velar por la generación y cumplimiento de acciones correctivas para mantener bajo control la ejecución del Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> √ Puede aceptar o rechazar algún posible evento identificado por algún miembro del Proyecto que afecte el Plan, así como realizar el escalamiento de los mismos y definir planes de acción. √ Puede escalar los eventos al comité directivo del proyecto de acuerdo a los niveles de autorización y según las modificaciones a realizar.
Equipo Calidad	<ul style="list-style-type: none"> √ Controlar la calidad de los Entregables. √ Apoyar por medio de planes de aseguramiento y guías de calidad establecidas √ Realizar verificaciones de las acciones realizadas respecto a las planificadas teniendo en cuenta los parámetros establecidos en cuanto a tiempo, coste, alcance y calidad. √ Coordinar, participar en la planificación y administrar los planes de pruebas de certificación √ Revisar y validar la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Así como, coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución. √ Ejecutar, documentar y supervisar la ejecución de las pruebas de certificación registrando las observaciones y comentarios técnicos y/o de los usuarios, clasificándolos para proponer los ajustes necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> √ Puede escalar los eventos al Líder de Proyecto para definir planes de acción. √ Puede rechazar eventos que no satisfagan los niveles de calidad y comunicarlos al Líder de Proyecto para su gestión con algunas recomendaciones.

Procedimiento de Aseguramiento de la Calidad

Las actividades de aseguramiento se llevarán a cabo durante todo el proyecto de acuerdo al Rol indicado anteriormente (Ver sección Roles y Responsabilidades de la Gestión de Calidad).

El enfoque utilizado para el aseguramiento de la Calidad permite realizar el Control a nivel de Costos, Tiempo y Calidad de los Entregables.

Control del Costo

Para lograr el Control Efectivo de los Costos del Proyecto es necesario seguir los siguientes lineamientos:

- El Uso efectivo del tiempo permitirá el control de Costos, así como el seguimiento del Cronograma del Proyecto.
- Realizar reuniones de avance y de Comité Directivo de acuerdo al Plan de Comunicaciones detallado en el Plan de Gestión de Comunicaciones.
- Las desviaciones que se encuentren en el Plan de Trabajo entre lo Ejecutado vs Planificado deberán ser documentadas de forma tal que permita hacer el seguimiento pertinente a los aspectos críticos fuera de control que afecten el desarrollo del Proyecto.
- Se deberá escalar los cambios y desviaciones del presupuesto teniendo en cuenta el impacto en el proyecto según lo establecido en el Procedimiento de Control de Cambios.

Control del Tiempo

Para asegurar la Calidad en relación al cumplimiento en el tiempo, se debe hacer un seguimiento que permita obtener las entregas dentro de los periodos establecidos para cada una de las Fases.

Dicho seguimiento debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- El Líder del Proyecto debe llevar un control y actualización permanente del Cronograma del Proyecto.
- El Líder del Proyecto deben delegar a los miembros del equipo según sus responsabilidades el cumplimiento de actividades dentro de los periodos de tiempo establecidos.
- Las Actividades del proyecto se deben desarrollar dentro del tiempo estipulado en el Cronograma del Proyecto.
- El Líder del Proyecto debe tomar las acciones correctivas pertinentes para alinear las actividades con el cronograma y ajustes de tiempo correspondientes con su debida justificación.

Para llevar a cabo el Control del Tiempo del Proyecto se debe:

- Llevar a cabo reuniones de avance de acuerdo a lo definido en el Plan de Comunicación. Dichas reuniones son indispensables para el correcto desarrollo del proyecto y sólo podrán ser pospuestas por causas de fuerza mayor consideradas por alguno de los Líderes de Proyecto.
- El Líder de Proyecto debe revisar los avances de las actividades desarrolladas, validando su ejecución real de acuerdo a lo determinado en el Cronograma del Proyecto, teniendo en cuenta los Reportes de Progreso Semanal.

Revisiones de Calidad de Entregables

Se llevarán a cabo revisiones para cada entregable, las técnicas de revisión y responsabilidades se definen a continuación:

Una Revisión Detallada se centra no sólo en busca de errores y de temas incompletos (como es el propósito de cualquier revisión), sino que evalúa los aspectos técnicos con el objetivo de verificar que el entregable contemple todos los requerimientos. Esta revisión se divide en dos:

Una revisión preliminar con participación conjunta de equipo de calidad y equipo de Proyecto en donde se revisa el entregable y se realizan los ajustes o precisiones necesarias.

Culminada la revisión preliminar, el equipo de proyecto enviará a través de una carta formal los Entregables a FASTLANE S.A, el cual iniciará la revisión con un tiempo máximo de duración de cinco días útiles para presentar observaciones al autor del entregable. Luego de ser levantadas las observaciones los entregables serán firmados por los miembros apropiados (Revisores de acuerdo a cada Entregable) dando su aceptación.

Revisiones de Calidad de la Solución

Las revisiones de Calidad de la Solución, a nivel de todas sus prestaciones, se dan durante la etapa de Pruebas de Usuario y deberá cumplir con los siguientes puntos:

- **Identificar y cuantificar el riesgo técnico del proyecto:**

En la realización de la Etapa de Pruebas de Usuario se deberán validar los siguientes puntos:

- Se debe verificar que la data de configuración, maestros y/o saldos iniciales entregada por Neptuno Servicios Generales deba estar correctamente cargada a la solución de la prestación a la cual corresponda.
- Verificar que se puedan ejecutar correctamente los procedimientos indicados en el Entregable “Procedimiento de Respaldo y Recuperación total o parcial del Software y Base de Datos”.

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1. Gestión del proyecto

4.1.1. Ejecución

A. Cronograma actualizado

Mostrar	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	PRGY, Gestión del Conocimiento - FASTLARE Concesionario HONDA	Duración	Comienzo	Fin	
	PRGY, Gestión del Conocimiento - FASTLARE Concesionario HONDA	141 días	lan 08/12/14	lan 22/06/15		PRGY, Gestión del Conocimiento - FASTLARE Concesionario HONDA	141 días	lan 08/12/14	lan 22/06/15
	Gestión del Proyecto	102 días	lan 08/12/14	mié 29/04/15		Gestión del Proyecto	102 días	lan 08/12/14	mié 29/04/15
	Iniciación	25 días	lan 08/12/14	vie 09/01/15		Iniciación	25 días	lan 08/12/14	vie 09/01/15
	Elaborar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 08/12/14	vie 12/12/14		Elaborar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 08/12/14	vie 12/12/14
	Revisar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 08/12/14	vie 19/12/14		Revisar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 15/12/14	vie 19/12/14
	Hito: Acta de Constitución del Proyecto - Aprobado	0 días	lan 15/12/14	vie 19/12/14		Hito: Acta de Constitución del Proyecto - Aprobado	0 días	vie 19/12/14	vie 19/12/14
	Identificar a los interesados en el proyecto	5 días	lan 22/12/14	vie 26/12/14		Identificar a los interesados en el proyecto	5 días	lan 22/12/14	vie 26/12/14
	Elaborar registro de interesados del Proyecto	5 días	lan 29/12/14	vie 02/01/15		Elaborar registro de interesados del Proyecto	5 días	lan 29/12/14	vie 02/01/15
	Elaborar matriz de interesados del proyecto	5 días	lan 05/01/15	vie 09/01/15		Elaborar matriz de interesados del proyecto	5 días	lan 05/01/15	vie 09/01/15
	Hito: Matriz de Interesados del Proyecto - Realizado	0 días	vie 09/01/15	vie 09/01/15		Hito: Matriz de Interesados del Proyecto - Realizado	0 días	vie 09/01/15	vie 09/01/15
	Planificación	10 días	lan 12/01/15	vie 23/01/15		Planificación	10 días	lan 12/01/15	vie 23/01/15
	Elaboración Plan de Gestión del Proyecto	5 días	lan 12/01/15	lan 19/01/15		Elaboración Plan de Gestión del Proyecto	5 días	lan 12/01/15	lan 19/01/15
	Hito: Plan de Gestión del Proyecto - Elaborado	1 día	mar 25/01/15	mar 25/01/15		Hito: Plan de Gestión del Proyecto - Elaborado	1 día	mar 25/01/15	mar 25/01/15
	Actualización del Plan de Gestión del Proyecto	4 días	mar 25/01/15	vie 23/01/15		Actualización del Plan de Gestión del Proyecto	4 días	mar 25/01/15	vie 23/01/15
	Ejecución	44 días	lan 26/01/15	jue 26/03/15		Ejecución	44 días	lan 26/01/15	jue 26/03/15
	Reunirse con el equipo del proyecto para tratar sobre el contexto y alineamiento de objetivos del producto (G. Comunicaciones)	5 días	lan 26/01/15	vie 30/01/15		Reunirse con el equipo del proyecto para tratar sobre el contexto y alineamiento de objetivos del producto (G. Comunicaciones)	5 días	lan 26/01/15	vie 30/01/15
	Elaborar acta de reunión sobre contexto y alineamiento de objetivos del producto	5 días	lan 02/02/15	vie 06/02/15		Elaborar acta de reunión sobre contexto y alineamiento de objetivos del producto	5 días	lan 02/02/15	vie 06/02/15
	Reunirse con el equipo de proyecto para tratar sobre la situación actual de la empresa (G. Comunicaciones)	5 días	lan 09/02/15	vie 13/02/15		Reunirse con el equipo de proyecto para tratar sobre la situación actual de la empresa (G. Comunicaciones)	5 días	lan 09/02/15	vie 13/02/15
	Elaborar acta de reunión sobre la situación actual de la empresa	5 días	lan 16/02/15	vie 20/02/15		Elaborar acta de reunión sobre la situación actual de la empresa	5 días	lan 16/02/15	vie 20/02/15
	Reunirse con el cliente para la aprobación del documento de Especificación de Requerimientos (G. Comunicaciones)	5 días	lan 23/02/15	vie 27/02/15		Reunirse con el cliente para la aprobación del documento de Especificación de Requerimientos (G. Comunicaciones)	5 días	lan 23/02/15	vie 27/02/15
	Elaborar acta de reunión sobre especificación de requerimientos	5 días	lan 02/03/15	vie 06/03/15		Elaborar acta de reunión sobre especificación de requerimientos	5 días	lan 02/03/15	vie 06/03/15
	Reunirse con equipo de proyecto para la aprobación del modelo de	5 días	lan 09/03/15	vie 13/03/15		Reunirse con equipo de proyecto para la aprobación del modelo de	5 días	lan 09/03/15	vie 13/03/15
	Elaborar acta de reunión de aprobación del modelo de sistema	3 días	lan 16/03/15	mié 18/03/15		Elaborar acta de reunión de aprobación del modelo de sistema	3 días	lan 16/03/15	mié 18/03/15
	Enviar mediante correo electrónico el informe de pruebas del	3 días	jue 19/03/15	lan 23/03/15		Enviar mediante correo electrónico el informe de pruebas del	3 días	jue 19/03/15	lan 23/03/15

Gráfico 20 - Cronograma Actualizado

Fuente: Elaboración propia

B. Cuadro de Costos actualizado

Tabla 33 - Tabla de Costos Actualizado

FASTLANE S.A	FACTOR PLANILLA	1	REEMPLAZO DE VACACIONES	0
PROYECTO	DURACION DEL SERVICIO (MESES)	3		
KMS	TIPO CAMBIO	2.56		

ANALISTAS PROGRAMADORES	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
ANALISTA PROGRAMADOR	S/. 1,000.00	S/. -		S/. 1,000.00	S/. 3,000.00
PROGRAMADOR	S/. 750.00	S/. -		S/. 750.00	S/. 2,250.00
Sub Total 1				S/. 1,750.00	S/. 5,250.00
				\$ 683.59	\$ 2,050.78

GESTIÓN DEL SERVICIO	SUELDO	MOVILIDAD	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
JEFE DE PROYECTO (25%)	S/. 500.00			S/. 500.00	S/. 1,500.00
				S/. -	S/. -
Sub Total 2				S/. 500.00	S/. 1,500.00
				\$ 195.31	\$ 585.94

VARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	OTROS	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
Papel Hoja bond	1	\$ 3.00		\$ 3.00	\$ 9.00
Útiles de Oficina	1	\$ 10.00		\$ 10.00	\$ 10.00
Otros gastos	1	\$ 150.00		\$ 50.00	\$ 150.00
Sub Total 3				S/. 161.28	S/. 432.64
				\$ 63.00	\$ 169.00

CONTINGENCIAS	5%			S/. 95.56	S/. 284.13
				\$ 37.33	\$ 110.99

COSTO TOTAL				S/. 2,506.84	S/. 7,466.77
				\$ 979.24	\$ 2,916.71

		MENSUAL		TOTAL	
		Soles	Dólares	Soles	Dólares
MARGEN	PRECIO DE COSTO	S/. 2,506.84	\$ 979.24	S/. 7,520.53	\$ 2,937.71
16.44%	UTILIDAD	S/. 493.16	\$ 192.64	S/. 1,479.47	\$ 577.92
	PRECIO DE VENTA	S/. 3,000.00	\$ 1,171.88	S/. 9,000.00	\$ 3,515.63

Fuente: Elaboración propia

C. WBS Actualizado

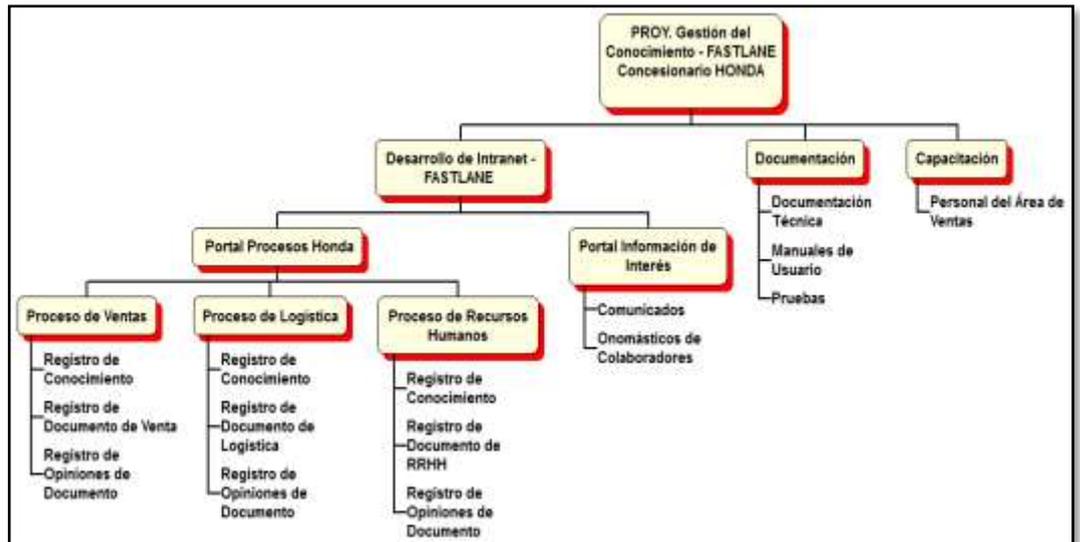


Gráfico 21 - WBS Actualizado

Fuente: Elaboración propia

D. Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado

Tabla 34 - Requerimientos actualizados

Código	Nombre	Descripción	Fecha	Identificado por	Estado	Situación	Prioridad
REQ-0006	Módulo Proveedores	Posibilidad de ingresar detalles del estado del cliente en tramites (Entrega de Placas y Tarjeta de propiedad)	02/05/2015	Ivonne Aliaga Chávez	Aprobado	Documentado	Importante

Fuente: Elaboración propia

E. Acta de reunión de Equipo**OBJETIVO -**

1- Conformación del equipo FASTLANE S.A

IMPORTANCIA - Alta Media Baja**AGENDA****DURACION****TEMAS****EXPOSIT****ESTIMADA****REAL**

1. Comunicación con el equipo sobre del inicio del proyecto.		30 min.	20 min.
2. Presentar a los Interesados de la empresa y el ambiente donde trabajará el equipo encargado del desarrollo del proyecto.		20 min.	25 min.
DURACION TOTAL		50 min.	55 min.

LUGAR Y FECHA

	PROGRAMADA	REAL
FECHA	10/03/2015	10/03/2015
LUGAR	Sala de Reuniones de FASTLANE S.A Total	Sala de FASTLANE S.A. Solución Total
INICIO	09:00 a.m.	09:02 a.m.
FIN	09:50 a.m.	09:55 a.m.

PARTICIPANTES

INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGADA	SALIDA
RP	Ivonne Aliaga Chávez	Obligatorio	Jefe de Proyecto	09:00 a.m.	09:55 a.m.
SC	Ugo Blanco Arbulú	Obligatorio	Analista de Sistemas	09:00 a.m.	09:55 a.m.

TEMAS TRATADOS

TEMA

1. Todo lo indicado en la agenda.

TEMAS PENDIENTES

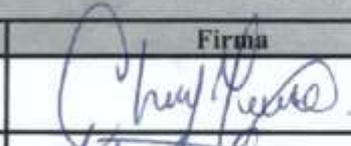
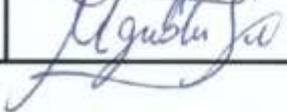
Ninguno

ACUERDOS TOMADOS

Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite
001	El cliente confirmó su total compromiso con el proyecto.	RP	11/03/15
002	El ambiente de desarrollo del proyecto será en las instalaciones de FASTLANE S.A	RP	11/03/15

Nota: La presente acta tomará por aceptado todos los acuerdos mencionados de no recibir alguna observación posterior a las 24 horas de difundida.

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES

Participantes		Firma
RP	Ivonne Aliaga Chávez	
SC	Ugo Blanco Arbulu	

F. Registro de Capacitaciones del Proyecto actualizado

Tabla 35 - Plan de Capacitaciones

TEMA	DURACION	MODALIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES
1 INTRODUCCION	1 HORA	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
2 DESCRIPCION DE MODULOS	1 HORA	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
3 MÓDULO SEGURIDAD	30 MINUTOS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
4 MÓDULO LOGÍSTICA	30 MINUTOS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
5 MODULO CLIENTES	30 MINUTOS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
6 MODULO DISTRIBUCIÓN	1 HORA Y 30 MINUTOS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
7 MODULO DE POSTVENTAS	1HORA Y 30 MINUTOS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
8 MÓDULO DE RRHH	1 HORA	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval
9 MÓDULO PROVEEDORES	2 HORAS	PRESENCIAL	Ivonne Aliaga Chávez	Jimmy León Sandoval

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Seguimiento y control

A. Solicitud de Cambio

SOLICITUD DE CAMBIO NRO. 001

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD DE CAMBIO

Fecha de la solicitud	: 27/03/2015
Solicitado por GENERAL	: JIMMY JAVIER LEÓN SANDOVAL, GEREMTE
Responsable	: IVONNE ALIAGA CHÁVEZ, JEFE DE PROYECTO
Fase del proyecto	: Ejecución

DESCRIPCION DEL CAMBIO

El cliente desea agregar en la Intranet a Desarrollarse la opción de mostrar Información de Interés para los colaboradores, en esta opción se deberá visualizar información como comunicados a los trabajadores, onomásticos, menú de concesionario, etc.

REQUERIMIENTOS NUEVOS, MODIFICADOS O ELIMINADOS

REQ-006 – Módulo de Postventa

Prioridad: ALTA

JUSTIFICACIÓN

Durante la especificación de requerimientos se estaba conversando del tema, pero al final no se quedó en un acuerdo, pasó como olvidado, pero se ha retomado con esta solicitud de cambio.

IMPACTO DEL CAMBIO

ALCANCE

Se agregó nuevo requerimiento dentro de las especificaciones del sistema.

TIEMPO

El tiempo estimado en el cronograma se incrementó en 13 días.

COSTO

El costo no varía ya que estaba dentro del plan en el principio.

ITEMS DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

La documentación que deberá reflejar el cambio serán:

- ✓ Acta de Constitución
- ✓ Cronograma
- ✓ Plan de Gestión del Proyecto

Acción a tomar: Implementar

B. Riesgos actualizados

Tabla 36 - Matriz de Riesgos Actualizado

CÓDIGO DEL RIESGO	RIESGOS	Probabilidad de perdida	Magnitud de perdida(semana)	Exposición a riesgo(semana)
R01	Mala planificación del proyecto, que no tenga todos los requerimientos del cliente	50%	14	7
R02	Un cronograma inadecuado, ya que no se coloca todas las actividades a realizar	50%	12	6
R03	Una mala elección en la herramienta y ausencia de conocimiento de dicha herramienta	50%	7	3.5
R04	Falta de disponibilidad de hardware	45%	6	2.7
R05	Una mala estimación del presupuesto	40%	6	2.4
R06	Falta de organización en el equipo	30%	6	1.8
R07	Falta de participación de los integrantes del equipo del proyecto	30%	6	1.8
R08	Que el cliente desee incorporar nuevos requerimiento al proyecto	25%	5	1.25
R09	Prototipos mal diseñados	25%	5	1.25
R010	Mala comunicación con el usuario final	20%	4	0.8
R011	Falta de motivación de los desarrolladores	15%	4	0.6
R012	Ausencia de calidad en el producto	15%	4	0.6
R013	Discusiones con los integrantes del equipo	10%	3	0.3

Fuente: Elaboración propia

C. Informes de Estado

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO NRO 001

Resumen del proyecto

Fecha del INFORME	SIGLAS del proyecto	Preparado por
30 de marzo de 2015	KMS	Ivonne Aliaga Chávez

Resumen de estado

El proyecto se encuentra en la etapa de ejecución, durante esta fase se han realizado algunas observaciones por parte del cliente, las cuales se detallan a continuación.

1. Módulo de Postventa: Se pidió que se implemente el módulo de proveedores para que los proveedores puedan ingresar los estados de cada documento por cliente

Se aprobaron los cambios y el plazo del proyecto se incrementó 15 días más.

Conclusiones / Recomendaciones

Estamos a tiempo, por lo que podemos incrementar el número de pruebas.

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO NRO 002

Resumen del proyecto

Fecha del INFORME	SIGLAS del proyecto	Preparado por
01 de abril de 2015	KMS	Ivonne Aliaga Chávez

Resumen de estado

El proyecto sigue avanzando de forma exitosa, ya se encuentra en la última etapa de la fase de ejecución.

Descripción general del proyecto

Conclusiones / Recomendaciones

El proyecto está en su etapa final faltando 15 días, por lo que se puede decir que ya es exitoso.

INFORME DE ESTADO DEL PROYECTO NRO 003

Resumen del proyecto

Fecha del INFORME	SIGLAS del proyecto	Preparado por
15 de abril de 2015	KMS	Ivonne Aliaga Chávez

Resumen de estado

El proyecto ha concluido exitosamente, y con el tiempo a nuestro favor.

Conclusiones / Recomendaciones

El proyecto ha concluido exitosamente

4.2. Ingeniería del proyecto

A. Diseño del Sistema

INTRODUCCIÓN

El presente documento provee una visión general de la arquitectura del Sistema de Postventas, considerando que ésta ha sido definida por el área de procesos para poder retener la mayor cantidad de información que tenga el personal.

OBJETIVO

Representar la arquitectura técnica de la aplicación y definir estructuras de procesos, prototipo y especificaciones de componentes de aplicación y de datos.

AMBITO DE APLICACIÓN

Para la construcción del aplicativo se han considerado las siguientes actividades globales

- Desarrollo de formularios maestro.
- Desarrollo de formularios de negocio.
- Desarrollo de formularios de consultas.

ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN

EVALUACIÓN TÉCNICA PRELIMINAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

La capa de persistencia a objetos presenta limitaciones en el performance de las consultas de información y búsquedas, porque demandan mayor consumo de recursos en el Servidor de Aplicaciones.

CONCLUSIONES DERIVADAS DE LAS EVALUACIONES TÉCNICAS PRELIMINARES

Finalmente, la alternativa planteada nos proporcionará realizar y ejecutar consultas más rápidas y eficientes para aquellas funcionalidades que impliquen mayor complejidad e interactúen.

ARQUITECTURA TÉCNICA DE OPERACIÓN

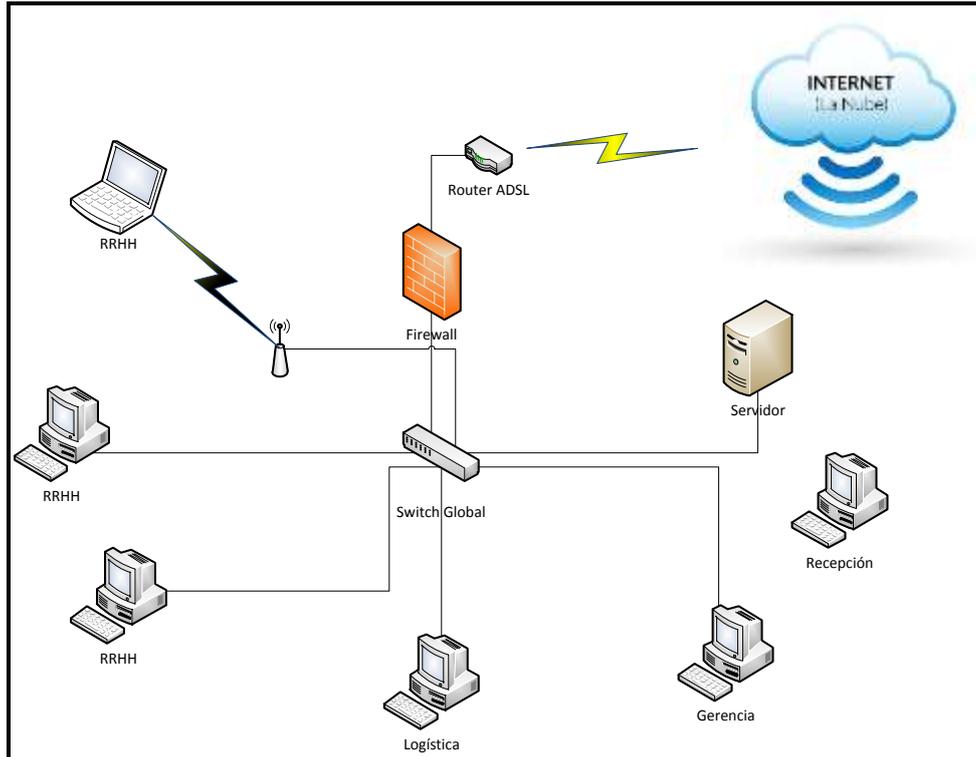


Gráfico 22 - Diagrama de Despliegue

Fuente: Elaboración propia

ARQUITECTURA TÉCNICA DE DESARROLLO

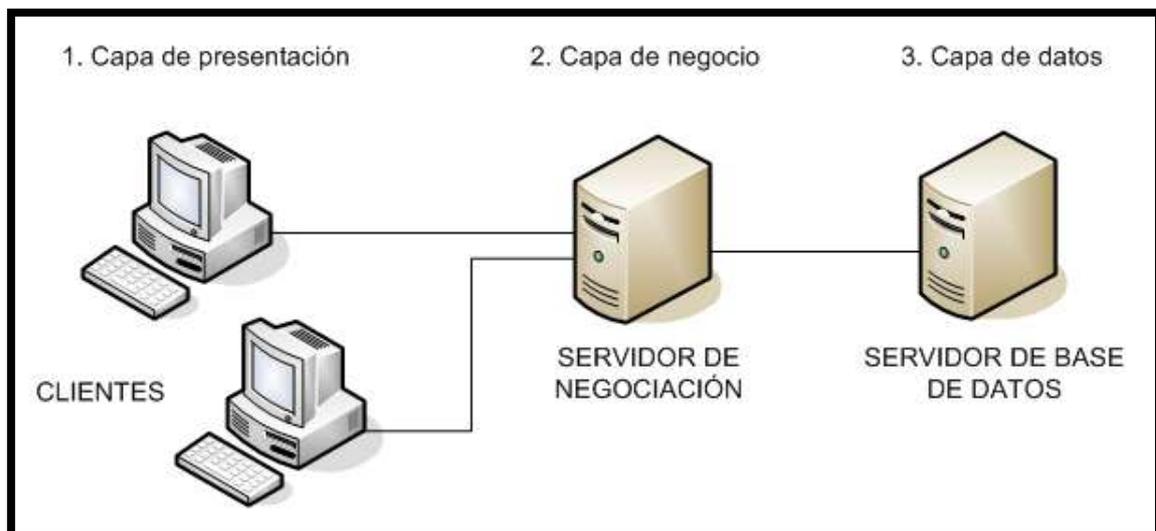


Gráfico 23 - Arquitectura de Desarrollo

Fuente: Elaboración propia

PROTOTIPO DEL SISTEMA



Gráfico 24 - Pantalla Principal

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 25 - Formulario de Aula Virtual

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 26 - Formulario de Búsqueda y Descarga de Plantillas

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 27 - Formulario de reporte de Estado

Fuente: Elaboración propia

4.3. Soporte del proyecto

4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado

Tabla 37 - Plantilla de Seguimiento a la Gestión de Configuración

GENERALES			VERSION	ACCESOS	OTROS
Nº	ENTREGABLES	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	ESTADO DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL PROYECTO					
1	Registro de Stakeholders	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
2	Acta de Constitución del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
3	Estructura de Desglose de Trabajo (WBS)	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
4	Diccionario WBS	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
5	Organigrama del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
6	Descripción de Roles	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
7	Cuadro de Recursos Humanos	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
8	Matriz de Asignación de Responsabilidades	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
9	Cronograma del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
10	Cuadro de Costos	Ivonne Aliaga Chávez			
11	Acta de Reunión del Equipo	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
12	Acta de Aprobación de Entregables	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
13	Informe de Estado del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez			
14	Solicitud de Cambio	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
15	Consta. Dental de Entregables	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
16	Lecciones Aprendidas	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
17	Acta de Reunión de Cierre	Ivonne Aliaga		Pendiente	Ninguna

		Chávez			
INGENIERÍA DEL PROYECTO					
1	Especificación de Requerimientos	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
2	Matriz de Trazabilidad de Requerimientos	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
3	Casos de Uso	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
4	Diseño de Sistemas	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
5	Prototipo del Sistema	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
6	Pruebas Unitarias	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
7	Pruebas de Integración	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
8	Manual de Usuario	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
9	Pruebas de Aceptación	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
10	Plan de Capacitación	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna
11	Lecciones Aprendidas	Ivonne Aliaga Chávez		Pendiente	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

4.3.3. Plantilla de Seguimiento a la Métricas y evaluación del desempeño actualizado.

Introducción.

El presente documento nos ayuda a ver los indicadores de rendimiento se pueden utilizar para gestionar el control y seguimiento del trabajo que se realiza y ver el comportamiento de las personas que están asociadas al proyecto. En este caso, las medidas se utilizan para establecer los objetivos pertinentes y poder valorar e informar sobre las metas y los logros conseguidos. En este caso se puede demostrar quién está realizando su trabajo de forma efectiva, para poder valorar si merece un reconocimiento o recompensa por su trabajo.

Tabla 39 -.Plantilla de Seguimiento a las métricas - Listado

Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del 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
2				
3				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40 - Plantilla de seguimiento a las métricas - Detalle

Id.	Métrica	Fecha	Mín. esperado	Máx. esperado	A registrar por	Valor	Registrado por
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	31/03/2015	10%	20%	Ivonne Aliaga Chávez	12%	Ivonne Aliaga Chávez
2							
3							
1							
2							
3							
1							
2							
3							

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1 Gestión de Cierre del Proyecto

5.1.1 Acta de Aprobación de Entregables

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Lima, 15 de Abril del 2015

Estimado señor:

Jimmy León Sandoval

Gerencia General

FASTLANE S.A.

Presente.-

Referencia : Proyecto "SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO KMS"

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto dejar constancia de vuestra recepción del documento impreso: "Acta de Constitución del Proyecto" el cual es un producto entregable del proyecto indicado en la referencia. Hacemos la entrega del documento indicado con el objetivo de dar inicio a vuestra revisión.

El plazo de aprobación de los entregables anteriormente mencionados es de 3 días útiles consecutivos inmediatamente posterior a la fecha de recepción de estos entregables.

Atentamente,


Ivonne Aliaga Chávez

Jefe del Proyecto

FASTLANE S.A.

DNI N° 46462224

5.1.2 Lecciones Aprendidas

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

PARTICIPANTES EN LA RECOLECCIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS

Tabla 41 - Participantes en las lecciones aprendidas

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
Ivonne Aliaga Chávez	Jefe de Proyecto
Ugo Blanco Arbulu	Analista Programador
José Luis Huamán	Programador

Fuente: Elaboración propia

PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS

Tabla 42 - Principales lecciones aprendidas

•	Contratos y términos de referencia bien definidos.
•	Involucrar a personas comprometidas con el proyecto.
•	Formar un equipo de trabajo cohesionado con múltiples habilidades.
•	Tener en cuenta los factores emocionales de las personas involucradas.
•	Requerimientos bien definidos aseguran un buen desarrollo del proyecto.
•	Aplicar un correcto control al proyecto para evitar desfases.
•	Tener un monto de dinero de contingencia.
•	Usar solicitudes de cambio para cualquier cambio propuesto.
•	Realizar capacitaciones al equipo de proyecto.
•	Tener una gestión de la configuración

Fuente: Elaboración propia

LECCIONES APRENDIDAS DE GESTIÓN DE PROYECTOS

INICIACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 43 - Lecciones aprendidas - Iniciación del proyecto

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.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
No convocar al patrocinador del proyecto a la Reunión de lanzamiento del proyecto.	Convocar a Reunión de lanzamiento del proyecto al patrocinador del proyecto con la finalidad de contar con su respaldo durante todo el desarrollo del proyecto.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Acta de Reunión de lanzamiento del Proyecto	
Acta de Constitución del Proyecto	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Lanzamiento del proyecto	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Acta Constitución Proyecto	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
WBS Chart Pro	Es una herramienta muy práctica que acelera la elaboración de WBS, se pueden hacer cambios en la estructura rápidamente. Comparado con el Visio es mucho más flexible.

Fuente: Elaboración propia

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 44 - Lecciones aprendidas - Planificación del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Realizar una reunión para la presentación del plan de gestión del proyecto. Esto ayudó a conocer al cliente como se llevará a cabo la realización del proyecto.	
Hacer firmar el plan de gestión del proyecto, para garantizar que el cliente está de acuerdo con los lineamientos del proyecto.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Acta de Plan de Gestión del Proyecto	

PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Planificación del proyecto	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Plan Gestión Proyecto	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
Microsoft Project	Permite elaborar el cronograma del proyecto y así darle un correcto seguimiento a las tareas.

Fuente: Elaboración propia

EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Tabla 45 - Lecciones aprendidas - Ejecución del Proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Durante la ejecución del proyecto se producen cambios y ocurren sucesos los cuales cambian el transcurso del proyecto lo cual lleva a realizar reuniones periódicas. Esto ayuda a mantener al tanto de lo sucedido a lo largo del proyecto al equipo de trabajo.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Matriz de Trazabilidad de requerimientos	
Acta de reunión de Equipo	
Registro de Capacitaciones del Proyecto	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Actualización de Documentos	
Reuniones del equipo de trabajo	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Cronograma	
Cuadro de Costos	
Matriz de Trazabilidad de requerimientos	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
WBS Chart Pro	Es una herramienta muy práctica que acelera la elaboración de WBS, se pueden hacer cambios en la estructura rápidamente. Comparado con el Visio es mucho más flexible.
Microsoft Project	Permite elaborar el cronograma del proyecto y así darle un correcto seguimiento a las tareas.

Fuente: Elaboración propia

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Tabla 46 - Lecciones aprendidas - Seguimiento y control del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Realizar reuniones con el cliente a cabo de acordar algún cambio que se desee realizar en el proyecto. Esto es bueno ya que permite definir correctamente un cambio y el impacto de este.	
Realizar reuniones para determinar el estado del proyecto. Esto apoya ya que mantiene actualizados a los miembros del equipo con respecto al estado del proyecto.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Riesgos no contemplados	Poner más empeño al identificar los riesgos que peligran el desarrollo del proyecto KMS.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Solicitud de Cambio	
Matriz de riesgos	
Informes de Estado	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Cambio en el proyecto	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Solicitud de Cambio N° X	
Informa de estado N° X	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

Fuente: Elaboración propia

CIERRE DEL PROYECTO

Tabla 47 - Lecciones aprendidas - Cierre del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Realizar una reunión para cada cierre de fase del proyecto, ya sea para el final del proyecto o en cada fin de entregable, esto ayuda a cerrar fases del proyecto y obtener la aprobación por parte del cliente.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Lecciones Aprendidas	
Constancia Recepción Entregable	
Acta de cierre del proyecto	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Acta de Aprobación de entregables	
Documento de Lecciones Aprendidas	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

Fuente: Elaboración propia

LECCIONES APRENDIDAS DE INGENIERÍA DEL PROYECTO

CONCEPCIÓN

Tabla 48 - Lecciones aprendidas - Concepción

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Elaborar los casos de uso del sistema, esto ayuda a presentar el sistema de una manera a nivel macro de cómo será construido del aplicativo.	
Elaborar un documento de requerimientos de software, en el cual se plasmará las necesidades del cliente y ayudará a entender el alcance del sistema.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna.	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Documento de Requerimientos de Software	
Documento de Modelo de Casos de Uso	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Establecer Requerimientos	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Modelo Casos de Uso del Sistema	
Matriz de Requerimientos de KMS	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
FASTLANE S.A.	Apoya con el modelado del sistema

Fuente: Elaboración propia

ELABORACIÓN

Tabla 49 - Lecciones aprendidas - Elaboración

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Elaborar el diseño del sistema el cual ayudará a entender de una forma técnica la solución a implantar como producto del proyecto.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Documento del Diseño del Sistema	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Elaboración del Diseño del Sistema	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Documento del Diseño del Sistema	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
FASTLANE S.A.	Apoya con el modelado de clases.

Fuente: Elaboración propia

CONSTRUCCIÓN

Tabla 50 - Lecciones aprendidas - Construcción

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Elaborar un Manual de Usuario, el cual ayudará al cliente final a usar correctamente su aplicativo y no presentar un posible error en el aplicativo.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Manual de Usuario	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Elaboración del Manual de Usuario	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Documento de Manual de Usuario	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

Fuente: Elaboración propia

TRANSICIÓN

Tabla 51 - Lecciones aprendidas - Transición

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Elaborar una reunión para realizar los casos de prueba y obtener un documento de este para obtener la aceptación por parte del cliente	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Poco entendimiento del propósito de las pruebas por parte del cliente	Realizar las pruebas con un nivel de entendimiento para el usuario.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Informe de pruebas	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Casos de Pruebas	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Casos de Prueba	
Informe de pruebas de aceptación	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Acta de Cierre del Proyecto

Lima, viernes, 29 de Abril de 2015

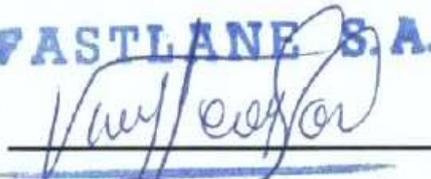
ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO

Conste por el presente documento y dando conformidad del proyecto "SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO KMS"

El que suscribe, deja constancia que se revisó el proyecto en su totalidad y su elaboración se encuentra en una fase satisfactoria de revisión de FASTLANE S.A.

Habiéndose indicado lo expuesto, se firma el presente,

Atentamente

FASTLANE S.A.

Jimmy León Sandoval

Gerente General

5.2 Ingeniería del Proyecto

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo describir las conclusiones de las pruebas del cliente las cuales se realizaron desde el 11/06/2015 hasta el 12/06/2015.

ALCANCE

El presente Documento cubre las Pruebas a los siguientes módulos:

- Postventa

RELACION DE PARTICIPANTES

Nombres y Apellidos	Identificador	Responsabilidades	Empresa
Jimmy León	JH	Líder del Proyecto	FASTLANE S.A.
Ivonne Aliaga	RP	Jefe de Proyecto	FASTLANE S.A.
Ugo Blanco	SC	Analista Programador	FASTLANE S.A.
José Luis Huamán	BP	Programador	FASTLANE S.A.

RESULTADO DE PRUEBAS

Todas las pruebas resultaron satisfactorias.

Nro.	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
		Culmino satisfactoriamente	Jimmy León		Ivonne Aliaga Chávez

CONCLUSIONES

Se concluyeron las pruebas satisfactoriamente

CASOS DE PRUEBA

CASO DE PRUEBA: CP-0001	MÓDULO: Carga y descarga de Plantillas	APLICACIÓN: Sistema KMS	ESTADO DEL CASO DE PRUEBA: 1. Culminado satisfactoriamente 2. Culminado con Problemas 3. No Culminado		
Requisitos de Prueba: Validar el estado del formulario de Postventa para la prueba					
Objetivo del Caso de Prueba: Validar el resultado de Postventa en el formulario.					
Paso	Instrucción	Resultados Esperados	Resultados Reales	Levantado Por:	Fecha /hora Levantan.obs.
1	Eficiencia del proceso de búsqueda de plantillas.	Descargar y cargar Plantillas en menor tiempo y facilitar la adquisición de tal documento	Los resultados fueron satisfactorios	Ivonne Aliaga Chávez	11/06/2015

5.3 Soporte del Proyecto

5.3.1 Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración Actualizado

Tabla 52 - Seguimiento a la Gestión de la Configuración Actualizado

GENERALES			VERSION	ACCESOS	OTROS
Nº	ENTREGABLES	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	ESTADO DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL PROYECTO					
1	Registro de Stakeholders	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
2	Acta de Constitución del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
3	Estructura de Desglose de Trabajo (WBS)	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
4	Diccionario WBS	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
5	Organigrama del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
6	Descripción de Roles	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
7	Cuadro de Recursos Humanos	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
8	Matriz de Asignación de Responsabilidades	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
9	Cronograma del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
10	Cuadro de Costos	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
11	Acta de Reunión del Equipo	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
12	Acta de Aprobación de Entregables	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
13	Informe de Estado del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
14	Solicitud de Cambio	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
15	Consta. Dental de Entregables	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
16	Lecciones Aprendidas	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna

17	Acta de Reunión de Cierre	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
INGENIERÍA DEL PROYECTO					
1	Especificación de Requerimientos	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
2	Matriz de Trazabilidad de Requerimientos	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
3	Casos de Uso	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
4	Diseño de Sistemas	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
5	Prototipo del Sistema	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
6	Pruebas Unitarias	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
7	Pruebas de Integración	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
8	Manual de Usuario	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
9	Pruebas de Aceptación	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna
10	Plan de Capacitación	Ivonne Aliaga Chávez		Correcto	Ninguna
11	Lecciones Aprendidas	Ivonne Aliaga Chávez	Actualizado	Correcto	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

	Cronograma?			debidamente actualizado													
5	Durante la ejecución del Proyecto ¿hubo retrasos en los plazos (Fecha de finalización de actividades)? Frente a esto ¿se actualizó el Cronograma?	Jefe de Proyecto	Cronograma del Proyecto	No hubo retrasos en el cronograma	NO	Ninguno											
6	¿La sección de Riesgos del Proyecto del Plan de Gestión del Proyecto ha sido actualizada frente a cambios aprobados que impactaban en la forma de Gestionar los riesgos del proyecto?	Jefe de Proyecto	Matriz de Riesgos	No hubo actualización de riesgos	NO	Ninguno											
7	En caso de entrenamiento o inducciones que son responsabilidad del Proyecto ¿se ha coordinado y se asignado a un responsable para el dictado del curso o inducción?	Jefe de Proyecto	Plan de Capacitación	No hubo previa capacitación del personal	NO	Ninguno											
8	¿Se llevan a cabo reuniones periódicas (según el Plan de Gestión del Proyecto) con los miembros del Equipo del Proyecto para coordinar y dirigir la ejecución de las actividades del proyecto?	Jefe de Proyecto	Plan de Comunicaciones	Hubo varias reuniones y todas están detalladas en el plan de comunicaciones	SI	Ninguno											
9	¿Se revisó con los miembros del Equipo del Proyecto el estado y avance de los entregables y actividades, contra el cronograma?	Jefe de Proyecto	Plan de Comunicaciones	Se revisaron los avances conjuntamente	SI	Ninguno											
10	¿Se revisó con los miembros del Equipo del Proyecto los pendientes y se definieron plazos para su entrega?	Jefe de Proyecto	Plan de Comunicaciones	Se revisaron los avances conjuntamente	SI	Ninguno											
11	Conjuntamente con los miembros del equipo del Proyecto ¿se analizaron los cambios ocurridos en el periodo?	Jefe de Proyecto	Plan de Comunicaciones	Se revisaron los avances conjuntamente	SI	Ninguno											
12	Finalizada la reunión con el Equipo del Proyecto, ¿se elaboró un acta de reunión y esta fue comunicada al Equipo?	Jefe de Proyecto	Plan de Comunicaciones	Se realizaron todas las actas correspondientes	SI	Ninguno											

Fuente: Elaboración propia

5.3.3 Plantilla de Seguimiento a la Métricas y Evaluación del Desempeño Actualizado

Lista de Métricas

Tabla 54 - Seguimiento a las métricas – Listado - Actualizado

Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del 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
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tabla Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería

Fuente: Elaboración propia

Matriz de Seguimiento a las métricas

Tabla 55 - Seguimiento a las métricas - Detalle - Actualizado

Id.	Métrica	Fecha	Mín. esperado	Máx. esperado	A registrar por	Valor	Registrado por
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	31/03/2015	10%	20%	Ivonne Aliaga	12%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	31/03/2015	1%	10%	Ivonne Aliaga	5%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	31/03/2015	0%	0%	Ivonne Aliaga	0%	Ivonne Aliaga
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	28/04/2015	10%	20%	Ivonne Aliaga	15%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	28/04/2015	5%	10%	Ivonne Aliaga	7%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	28/04/2015	60%	80%	Ivonne Aliaga	75%	Ivonne Aliaga
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	26/05/2015	15%	30%	Ivonne Aliaga	26%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	26/05/2015	15%	30%	Ivonne Aliaga	20%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	26/05/2015	90%	100%	Ivonne Aliaga	100%	Ivonne Aliaga

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Indicadores Claves de Éxito del Proyecto

Los indicadores claves de éxito del PROYECTO nos brindarán la medición de los resultados tras haber concluido el proyecto e identificar si el proyecto fue un éxito o no.

Métrica recolectada

Tabla 56 - Métricas recolectadas

Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del 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
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tabla Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57 - Métricas recolectadas - Detalle

Id.	Métrica	Fecha	Mín. esperado	Máx. esperado	A registrar por	Valor	Registrado por
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	31/03/2015	10%	20%	Ivonne Aliaga	12%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	31/03/2015	1%	10%	Ivonne Aliaga	5%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	31/03/2015	0%	0%	Ivonne Aliaga	0%	Ivonne Aliaga
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	28/04/2015	10%	20%	Ivonne Aliaga	15%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	28/04/2015	5%	10%	Ivonne Aliaga	7%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	28/04/2015	60%	80%	Ivonne Aliaga	75%	Ivonne Aliaga
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	26/05/2015	15%	30%	Ivonne Aliaga	26%	Ivonne Aliaga
2	Variación del avance (%)	26/05/2015	15%	30%	Ivonne Aliaga	20%	Ivonne Aliaga
3	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	26/05/2015	90%	100%	Ivonne Aliaga	100%	Ivonne Aliaga

Fuente: Elaboración propia

Indicador 1: Desviación en la duración de las actividades (%)

Tabla 58 - Desviación en la duración de las actividades

Métrica	Desviación en la duración de las actividades (%)		
	Datos		
Fecha	Suma de Valor	Valor Mínimo	Valor Máximo
31/03/2015	15%	12%	20%
28/04/2015	28%	10%	20%
26/05/2015	30%	18%	30%
Promedio	24%	13%	23%

Fuente: Elaboración propia

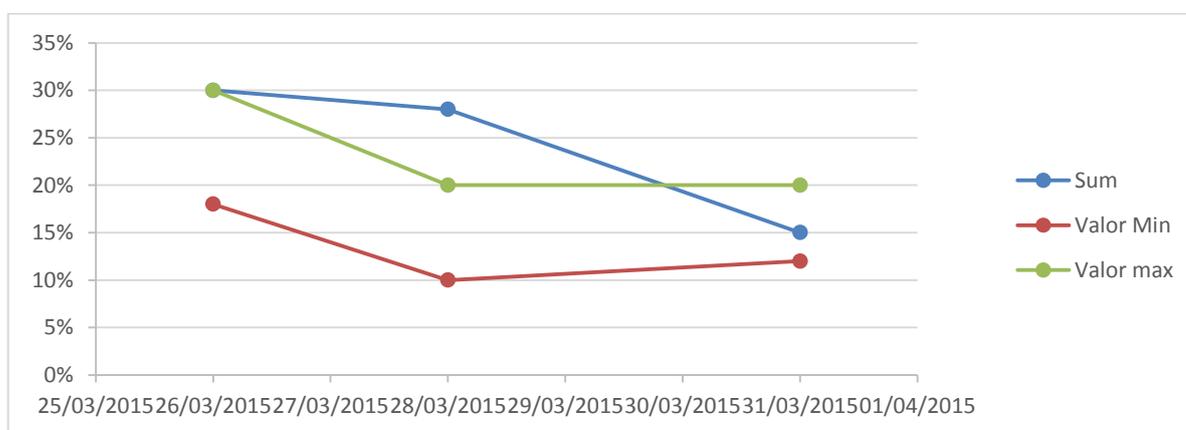


Gráfico 28 - Gráfico de puntos - Desviación de la duración de actividades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El indicador de desviación en la duración de las actividades tuvo un rango esperado de 13% como mínimo y 23% como máximo. Durante el proyecto, se obtuvo un valor de desviación de 24%, significa que se obtuvo un promedio dentro del rango planificado, además de cumplir con las actividades según lo especificado en el cronograma.

Indicador 2: Variación del Avance (%)

Tabla 59 - Variación del avance

Métrica	Variación del avance (%)		
	Datos		
Fecha	Suma de Valor	Valor Mínimo	Valor Máximo
31/03/2015	7%	1%	12%
28/04/2015	9%	7%	12%

26/05/2015	20%	15%	30%
Promedio	12%	8%	18%

Fuente: Elaboración propia

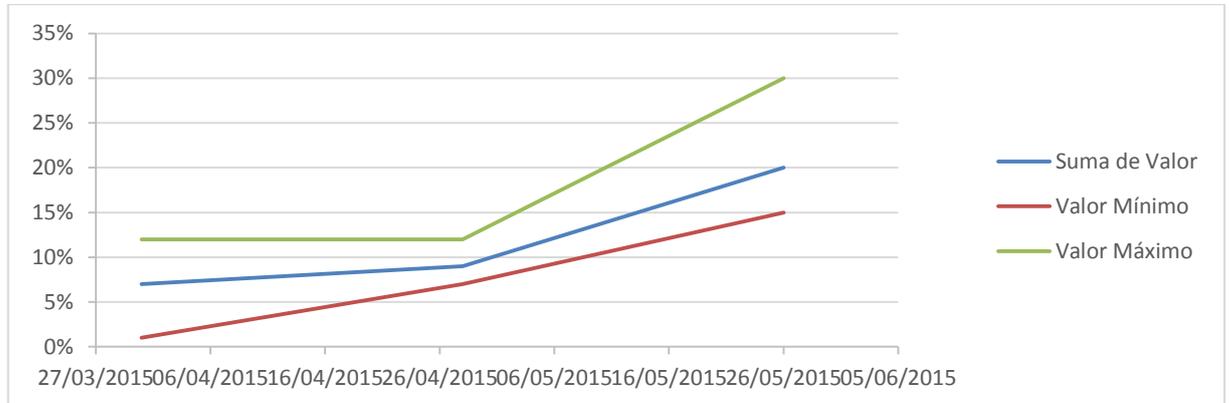


Gráfico 29 - Gráfico de puntos - Variación de avance

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El indicador de variación del avance del proyecto tuvo un rango esperado de 8% como mínimo y 18% como máximo. Durante el proyecto, se obtuvo un valor de variación de 12%, significa que se obtuvo un promedio dentro del rango planificado, además de completar con los entregables según lo especificado en el cronograma.

Indicador 3: Porcentaje de requerimientos funcionales implementados (%)

Tabla 60 - Requerimientos funcionales implementados

Métrica	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados (%)		
	Datos		
Fecha	Suma de Valor	Valor Mínimo	Valor Máximo
31/03/2015	0%	0%	0%
28/04/2015	77%	60%	80%
26/05/2015	100%	90%	100%
Promedio	59%	50%	60%

Fuente: Elaboración propia

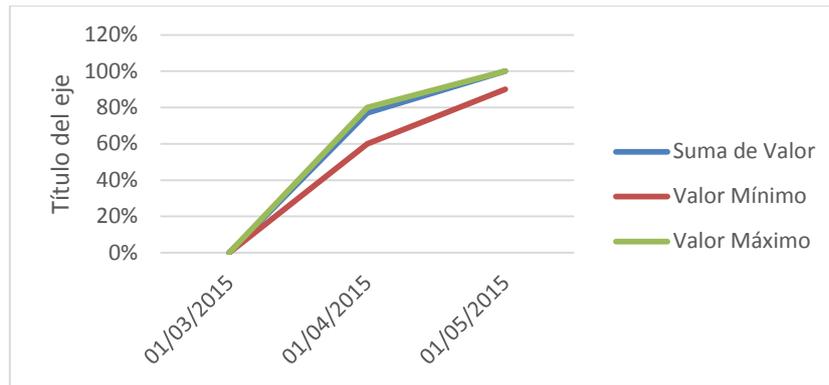


Gráfico 30 - Gráfico de puntos - Requerimientos funcionales implementados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El indicador de porcentaje de requerimientos funcionales implementados en el proyecto, tuvo un rango esperado de 90% como mínimo y 100% como máximo durante las últimas semanas antes de su culminación. Se identificó un 100% del valor real, lo que significa que se implementaron todos los requerimientos funcionales, generando resultados favorables tanto para el proyecto como el producto.

6.2 Indicadores Claves de Éxito del Producto

Indicador 1 - Tiempo de respuesta en el registro y organización de documentos.

Descripción: Mide el tiempo que se emplea en el registro y organización de documentos, tanto con el uso del sistema y sin el mismo.

Objetivo Estratégico: Gestión de documentos

Métrica: Tiempos

Meta: 90%

Dirección: Minimizar.

Grado de dificultad: La utilidad y precisión de este KPI depende de la calidad del desarrollo empleado en el producto.

Medición:

Tabla 61 - Métricas - Tiempo de Registro de Documentos

	Tiempo (minutos) empleado en registrar y organizar documentos	
	Sin sistema	Con sistema
02/06/2014	48	2
03/06/2014	36	3
04/06/2014	38	1
05/06/2014	40	3
06/06/2014	42	2
Promedio	40.8	2.2

Fuente: Elaboración propia

Diferencia de promedios = 38.6

∴ KPI = 95% de tiempo con respecto a los tiempos sin sistema.

Indicador 2 – Tiempo de respuesta de las consultas de plantillas.

Descripción: Mide el tiempo de consulta de plantillas.

Objetivo Estratégico: Explotación de la Información

Métrica: Tiempos de generación de reporte.

Meta: Menos de 86%

Dirección: Minimizar.

Grado de dificultad: La utilidad y precisión de este KPI depende de la calidad del desarrollo empleado en el producto.

Tabla 62 - Métricas - Tiempos en consulta de plantillas

	Tiempo (minutos) empleado en consultar plantillas	
	Sin sistema	Con sistema
02/06/2014	10	2
03/06/2014	5	2
04/06/2014	7	1
05/06/2014	10	2
06/06/2014	9	1
Promedio	8.2	1.6

Fuente: Elaboración propia

∴ KPI = 80% de tiempo con respecto a los tiempos sin sistema.

Indicador 3 - Tiempo de respuesta en la consulta de documentos históricos.

Descripción: Mide el tiempo de consulta de documentos históricos

Objetivo Estratégico: Explotación de la Información

Métrica: Tiempos de generación de reporte.

Meta: Menos de 94.54%

Dirección: Minimizar.

Grado de dificultad: La utilidad y precisión de este KPI depende de la calidad del desarrollo empleado en el producto.

Tabla 63 - Métricas - Tiempo en consultas de documentos históricos

	Tiempo (minutos) empleado en consultar documentos históricos	
	Sin sistema	Con sistema
02/06/2014	8	1
03/06/2014	7	1
04/06/2014	9	1
05/06/2014	10	2
06/06/2014	8	1
Promedio	8.4	1.2

Fuente: Elaboración propia

∴ KPI = 85% de tiempo con respecto a los tiempos sin sistema.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

7.1.1. Conclusiones del proyecto.

- ✓ La duración de las actividades, ni el avance se desviaron durante la ejecución del proyecto.
- ✓ Se logró trabajar con el presupuesto y así establecer el inicio del alcance del proyecto.
- ✓ Se cumplió al 100% los requerimientos funcionales, debido a un buen entendimiento del cliente y una buena captación del objetivo del negocio.

7.1.2. Conclusiones del producto.

- ✓ Se redujo en un 95% el tiempo de respuesta en el registro y organización de documentos, debido a que antes de la implementación el tiempo era de 40.8 minutos y después de la implementación es de 2.2 minutos.
- ✓ Se redujo en un 80% el tiempo de consulta de plantillas, debido a que antes de la implementación el tiempo era de 8.2 minutos y después de la implementación con el sistema es de 1.6 minutos.
- ✓ Se redujo en un 85% el tiempo de consulta de documentación histórica de clientes, debido a que antes de la implementación el tiempo era de 8.4 minutos y después de la implementación es de 1.2 minutos.

7.2 Recomendaciones

- ✓ Al estimar la duración de las actividades, debemos tener muy en cuenta la holgura que podamos darle a cada actividad, esto nos permite tener un tiempo de respaldo en caso de solicitudes de cambio o riesgos que afecten el cronograma.
- ✓ Seguir contando con el apoyo de la alta gerencia, se plantea reuniones periódicas para ver el funcionamiento correcto del sistema.
- ✓ Al determinar los requerimientos por parte del cliente, se debe ser muy minucioso sobre cada necesidad del cliente para con el proyecto, esto nos va a permitir cumplir con las expectativas y no generar desfases de tiempo ni presupuesto.
- ✓ Al comprender la problemática de la empresa, se podrá conocer los problemas que más impactan al desarrollo del negocio y proponer una solución para estos.
- ✓ Al automatizar e integrar correctamente los procesos, además de la buena implementación de un Sistema de Información, nos va a llevar a obtener resultados óptimos para la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

A. Libros

No se ha tomado libros para la elaboración de esta investigación.

B. Tesis

No se ha tomado otras tesis para la elaboración de esta investigación.

C. Revistas y periódicos

No se ha tomado revistas ni periódicos para la elaboración de esta investigación.

D. Artículos de Internet

http://es.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Body_of_Knowledge

Resumen del PMBOK usado en la elaboración de esta investigación.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/584/Por%20que%20utilizar%20RUP%20para%20desarrollar%20aplicaciones%20web.htm>

Información sobre la metodología RUP, implementada a lo largo de esta investigación.

ANEXOS

Anexo 1 - Project Charter

PROJECT CHARTER**Información General del Proyecto****Nombre del Proyecto:** SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO KMS.**Patrocinador:** FASTLANE S.A. – Jimmy Javier León Sandoval – Gerente General**Proveedor:** FASTLANE S.A Concesionario de HONDA**Presentado por:** Ivonne Aliaga Chávez**Fecha de Presentación:** 22 de junio del 2015**Descripción del Proyecto**

El objetivo principal de este proyecto es proponer una solución de gestión de conocimiento que coloque al alcance de cada colaborador la información que necesita en el momento oportuno y preciso para que su actividad sea efectiva, además de minimizar costos generados por la rotación de personal, capacitaciones de personal nuevo y mejora de procesos de las actividades que forman parte de los flujos de trabajo de la organización como son ventas, servicios, logística, etc

Se espera potenciar la innovación, detener la fuga de conocimiento y mejora de los procesos del área de ventas, por medio de metodologías de documentación que permitan su aplicación.

Descripción General del Producto del Proyecto

Este módulo formará parte del sistema de información para la administración del área de Postventa a ser desarrollado dentro del macro proyecto institucional para la

automatización e integración administrativa de la empresa Automotriz. Dicho sistema será denominado: *FASTLANE*

En particular, el sistema brindara los servicios de información requeridos para la ejecución de un conjunto de procesos y actividades realizados por el Área de Postventa que permitirán:

- Registrar los talleres de capacitación interna de los colaboradores.
- Permitir la inscripción de los talleres de capacitación vigentes.
- Listar los exámenes de certificación disponibles por asociado de negocios.
- Permitir el seguimiento las solicitudes por parte de los proveedores.
- Emitir reporte de estado.
- Emitir documentación requerida por el colaborador (plantillas, documentos, diagramas, procesos etc.).

Objetivos del Proyecto

Los objetivos a alcanzar son los siguientes:

- Convertir el conocimiento en fuente de información para la toma de decisiones dentro de la organización.
- Documentar los procesos del área en conjunto con la Gerencia para que sirva de soporte y apoyo en su mejoramiento.
- Lograr por medio de la implementación del modelo de Gestión del Conocimiento ser más competitivo, ágiles y oportunos en la prestación de los servicios de área.

Objetivos del Proyecto	
Costo	Minimizar los gastos en capacitaciones, tiempo.
Plazo	Se planifica un periodo de 10 meses, ya que se estará en supervisión y orientación dentro de la universidad.
Calidad	De fácil manejo, y de integración entre las áreas relacionadas. Que tenga información actualizada y en tiempo real.
Otros	Incremento de la efectividad de los colaboradores ante nueva tecnología, con el fin de hacer optimo su implemento.

Finalidad del Proyecto

El propósito principal de este proyecto es proponer una solución de gestión de conocimiento implementando una Intranet que coloque al alcance de cada colaborador la información que necesita en el momento oportuno y preciso para que su actividad sea efectiva, además de minimizar costos generados por la rotación de personal, capacitaciones de personal nuevo y mejora de procesos de las actividades que forman parte de los flujos de trabajo de la organización como son Postventas, servicios, logística, etc

Justificación del Proyecto

- ✓ Reducir la demora en los procesos administrativos en un 90% del área de Postventa, como la carga y descarga de formatos y planillas, la consulta de reportes (faltantes, sobrantes), y las capacitaciones para el mejor aprendizaje del colaborador.
- ✓ Facilitar el acceso al conocimiento más importante que tiene la compañía.
- ✓ Lograr que el conocimiento existente forme parte de la rutina de trabajo y crear nuevo conocimiento para mejorar radicalmente el resultado de los negocios.
- ✓ Evitar la rotación de personal administrativo y concentrarse en el personal de Postventas, para incrementar los ingresos mensuales en un 20%.
- ✓ Aumentar la calidad en los procesos de atención de clientes, en un 50%.
- ✓ Logrado que la gestión de conocimiento sea una parte natural del flujo de trabajo.
- ✓ Reconocer y recompensar el esfuerzo realizado por las personas que proveen el conocimiento.

Requerimientos Funcionales del Producto

- Módulo Seguridad; El usuario deberá de tener perfiles asignados con cierto grado de permisos, es decir, un vendedor no podrá acceder a los formularios del usuario ni del administrador.
- Módulo Usuario; Se tendrá un listado simple de colaboradores.
- Módulo Proveedor; Se requiere de un reporte inteligente del estado en que se encuentra cada cliente para cerrar su trámite
- Módulo Postventas; Se podrá descargar los documentos que el colaborador requiera para un mejor desempeño.
- Módulo Sugerencias; El colaborador podrá sugerir mejoras (Plantillas, flujos, ppt, procesos etc.)

Requerimientos No Funcionales del Producto

- El software deberá de ser desarrollado en .NET 2013, por la licencia obtenida por el proveedor.
- Debe de ejecutarse en la plataforma de Microsoft Windows, con soporte a la versión 7 y 8, arquitectura de 32bits y 64bits.
- El software debe de procesar los datos en un tiempo no mayor a 5 segundos.

Requerimientos del Proyecto

- Tiempo: 5 meses (141 días útiles)
- Presupuesto: No mayor a 120 000 nuevos soles
- El desarrollo del proyecto se realizará en las instalaciones de *Fastlane.S.A.*
- Utilizar los siguientes estándares tecnológicos:
 - Metodología de desarrollo Rational Unified Process
 - Lenguaje de modelamiento UML
 - Desarrollo basado en Web
 - Lenguaje de programación orientado a objetos .NET
 - SQL Server 2005 Express Edition
 - Microsoft Office 2007 o superior
 - Sistema Operativo Windows 7 o superior

Jefe de Proyecto y su nivel de Autoridad

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	DESCRIPCIÓN PROFESIONAL	RESPONSABILIDADES
Jefe del Proyecto	Ivonne Aliaga Chávez	Ingeniero de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión del Proyecto durante las fases de Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control, y Cierre del proyecto. ❖ Asignación de recursos ❖ Aprobación de cambios

Alcance del Proyecto

Entregables de la Gestión del Proyecto

- ✓ Acta de Constitución del Proyecto
- ✓ Plan de Gestión del Proyecto
- ✓ Informe de Estado

- ✓ Acta de Reunión
- ✓ Solicitudes de Cambio
- ✓ Acta de Cierre del Proyecto
- ✓ Lista de riesgos
- ✓ Plan de desarrollo de software
- ✓ Plan de iteración
- ✓ Plan de gestión de requerimientos
- ✓ Plan de control de cambios
- ✓ Plan de pruebas
- ✓ Resultado de pruebas
- ✓ Plan de despliegue

Entregables de la Ingeniería del Proyecto

- ✓ Glosario
- ✓ Modelo de casos de uso
- ✓ Especificaciones suplementarias de software
- ✓ Documento de arquitectura de software
- ✓ Modelo de diseño
- ✓ Modelo de datos
- ✓ Código fuente
- ✓ Distribución de los ejecutables
- ✓ Material de entrenamiento
- ✓ Guía del usuario detallada y una ayuda en línea dentro del sistema
- ✓ Guía de instalación y configuración

Plazo del Proyecto

Modelo de	Nombre de Tarea	Duración	Comienzo	Fin
MC	PROY. Gestión del Conocimiento - FASTLAME Concesionario HONDA	141 días	lan 06/12/14	lan 22/06/15
MC	Gestión del Proyecto	102 días	lan 06/12/14	mié 29/04/15
MC	Iniciación	25 días	lan 06/12/14	vie 09/01/15
MC	Elaborar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 06/12/14	vie 12/12/14
MC	Revisar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 15/12/14	vie 19/12/14
MC	Hito: Acta de Constitución del Proyecto - Aprobado	0 días	vie 19/12/14	vie 19/12/14
MC	Identificar a los interesados en el proyecto	5 días	lan 22/12/14	vie 26/12/14
MC	Elaborar registro de Interesados del Proyecto	5 días	lan 29/12/14	vie 02/01/15
MC	Elaborar matriz de interesados del proyecto	5 días	lan 05/01/15	vie 09/01/15
MC	Hito: Matriz de Interesados del Proyecto - Realizado	0 días	vie 09/01/15	vie 09/01/15
MC	Planificación	10 días	lan 12/01/15	vie 23/01/15
MC	Elaboración Plan de Gestión del Proyecto	6 días	lan 12/01/15	lan 19/01/15
MC	Hito: Plan de Gestión del Proyecto - Elaborado	1 día	mar 20/01/15	mar 20/01/15
MC	Actualización del Plan de Gestión del Proyecto	4 días	mar 23/01/15	vie 23/01/15
MC	Ejecución	44 días	lan 26/01/15	jue 26/03/15
MC	Reunirse con el equipo del proyecto para tratar sobre el contexto y alineamiento de objetivos del producto (G. Comunicaciones)	5 días	lan 26/01/15	vie 30/01/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre contexto y alineamiento de objetivos del producto	5 días	lan 02/02/15	vie 06/02/15
MC	Reunirse con el equipo de proyecto para tratar sobre la situación actual de la empresa (G. Comunicaciones)	5 días	lan 09/02/15	vie 13/02/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre la situación actual de la empresa	5 días	lan 16/02/15	vie 20/02/15
MC	Reunirse con el cliente para la aprobación del documento de Especificación de Requerimientos (G. Comunicaciones)	5 días	lan 23/02/15	vie 27/02/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre especificación de requerimientos	5 días	lan 02/03/15	vie 06/03/15
MC	Reunirse con equipo de proyecto para la aprobación del modelo de	5 días	lan 09/03/15	vie 13/03/15
MC	Elaborar acta de reunión de aprobación del modelo de sistema	3 días	lan 16/03/15	mié 18/03/15

MC	PROY. Gestión del Conocimiento - FASTLAME Concesionario HONDA	141 días	lan 06/12/14	lan 22/06/15
MC	Gestión del Proyecto	102 días	lan 06/12/14	mié 29/04/15
MC	Iniciación	25 días	lan 06/12/14	vie 09/01/15
MC	Elaborar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 06/12/14	vie 12/12/14
MC	Revisar acta de constitución del Proyecto	5 días	lan 15/12/14	vie 19/12/14
MC	Hito: Acta de Constitución del Proyecto - Aprobado	0 días	vie 19/12/14	vie 19/12/14
MC	Identificar a los interesados en el proyecto	5 días	lan 22/12/14	vie 26/12/14
MC	Elaborar registro de Interesados del Proyecto	5 días	lan 29/12/14	vie 02/01/15
MC	Elaborar matriz de interesados del proyecto	5 días	lan 05/01/15	vie 09/01/15
MC	Hito: Matriz de Interesados del Proyecto - Realizado	0 días	vie 09/01/15	vie 09/01/15
MC	Planificación	10 días	lan 12/01/15	vie 23/01/15
MC	Elaboración Plan de Gestión del Proyecto	6 días	lan 12/01/15	lan 19/01/15
MC	Hito: Plan de Gestión del Proyecto - Elaborado	1 día	mar 20/01/15	mar 20/01/15
MC	Actualización del Plan de Gestión del Proyecto	4 días	mar 23/01/15	vie 23/01/15
MC	Ejecución	44 días	lan 26/01/15	jue 26/03/15
MC	Reunirse con el equipo del proyecto para tratar sobre el contexto y alineamiento de objetivos del producto (G. Comunicaciones)	5 días	lan 26/01/15	vie 30/01/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre contexto y alineamiento de objetivos del producto	5 días	lan 02/02/15	vie 06/02/15
MC	Reunirse con el equipo de proyecto para tratar sobre la situación actual de la empresa (G. Comunicaciones)	5 días	lan 09/02/15	vie 13/02/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre la situación actual de la empresa	5 días	lan 16/02/15	vie 20/02/15
MC	Reunirse con el cliente para la aprobación del documento de Especificación de Requerimientos (G. Comunicaciones)	5 días	lan 23/02/15	vie 27/02/15
MC	Elaborar acta de reunión sobre especificación de requerimientos	5 días	lan 02/03/15	vie 06/03/15
MC	Reunirse con equipo de proyecto para la aprobación del modelo de	5 días	lan 09/03/15	vie 13/03/15
MC	Elaborar acta de reunión de aprobación del modelo de sistema	3 días	lan 16/03/15	mié 18/03/15
MC	Enviar mediante correo electrónico el informe de pruebas del	3 días	jue 19/03/15	lan 23/03/15

Hitos

Hito	Fecha
Hito: Acta de Constitución del Proyecto - Aprobado	19/12/2014
Hito: Matriz de Interesados del Proyecto - Realizado	09/01/2015

Hito: Plan de Gestión del Proyecto - Elaborado	20/01/2015
Hito: Acta de conformidad del proyecto - Aprobado	15/04/2015
Hito: Cierre del Proyecto - Realizado	29/04/2015
Hito: Documento de Especificación de Requerimientos - Aprobado	14/05/2015
Hito: Análisis y diseño - Realizado	27/05/2015
Hito: Plan de Desarrollo de Software - Aprobado	27/05/2015
Hito: Plan de pruebas e Informe - Aprobado	17/06/2015
Hito: Sistema de Información DICIRVE - Validado/Aprobado	17/06/2015
Hito: Programa de capacitación - Realizado	19/06/2015

Presupuesto

El presupuesto para el presente proyecto es de NS/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 Nuevos Soles).

Involucrados

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	UNIDAD/AREA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACION
Jimmy Javier León Sandoval	Coordinador del Proyecto	Gerencia General	FASTLANE S.A.
Ivonne Aliaga Chávez	Jefe de Proyecto		FASTLANE S.A.
Ugo Dimitry Blanco	Analista Programador		FASTLANE S.A.
Jose Luis Huaman	Programador		FASTLANE S.A.

Unidades de la Organización Involucradas

UNIDADES/ AREAS DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES
Área de Postventa	Participación del 100%, se van a automatizar todos sus procesos,

Restricciones del Proyecto

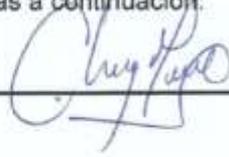
- El presupuesto no podrá exceder al 15% del monto aprobado. Cualquier adicional al presupuesto inicial deberá ser aprobado por la Gerencia General para lo cual se presentará un documento con el sustento de la ampliación.
- Debe garantizarse la integridad y confidencialidad de la información de la Organización que puede verse afectada al dar acceso al público en general.
- No se hará ninguna inversión en equipos.
- El Sistema de Información debe ser probada durante un mes por el personal de la Institución.

Supuestos del Proyecto

- El desarrollo del producto será ejecutado con recursos propios de la empresa.
- Todos los integrantes del grupo de proyecto estarán dedicados únicamente al desarrollo de este con excepción de los Stakeholders quienes deberán dedicar un tiempo de un día a la semana como mínimo al proyecto.
- Las personas responsables de aprobar los entregables se sujetarán a los plazos establecidos en el Plan del Proyecto.

Firma de Autorización

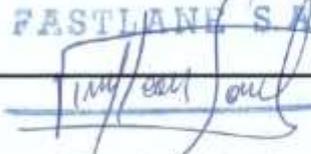
Para dar la conformidad al inicio del proyecto, se requiere las firmas de las personas indicadas a continuación:



Ivonne Aliaga Chávez

Jefe de Proyecto

FASTLANE S.A



FASTLANE S.A

Jimmy León Sandoval

Coordinador del Proyecto

FASTLANE S.A

Fecha: viernes, 05 de junio de 2015

FORMATOS

Formato 1 - Formato de Acta de Constitución del Proyecto

[LOGO PROVEEDOR]

Proyecto [SGDV]

[Sistema de Gestión
Documentaria Virtual]

**Acta de Constitución del
Proyecto**

Versión 1.0

Elaborado por: [Nombre Jefe de Proyecto]

Rol: Jefe de Proyecto

Julio, 2006

INTRODUCCIÓN

[Breve introducción del objetivo del presente documento]

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

[Datos principales del proyecto]

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO - NECESIDADES DEL CLIENTE

[¿Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Dónde?]

DEFINICION - DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO DEL PROYECTO

[Breve descripción del producto, servicio o capacidad a generar]

OBJETIVOS DEL PROYECTO

[Metas hacia las cuales se debe dirigir el trabajo del proyecto en términos de la triple restricción (Alcance, Tiempo, Costo).]

[Objetivo que representa la visión del proyecto. Debe ser expresado mediante un verbo, un resultado, una fecha y una medida]

FINALIDAD DEL PROYECTO

[Fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto. enlace con programas, portafolios, o estrategias de la organización.].

JUSTIFICACION DEL PROYECTO

[Motivos, razones, o argumentos que justifican la ejecución del proyecto:

Justificación Cualitativa:

Justificación Cuantitativa: (Flujo de Ingresos, Flujo de Egresos, VAN, TIR, RBC)]

REQUERIMIENTOS - REQUISITOS

REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

[Descripción de requerimientos funcionales, no funcionales, de calidad]

Requerimientos funcionales: Requerimientos relacionados al negocio del cliente.

Requerimientos no funcionales: Requerimientos propios del Sistema o del Personal del Sistema, ejemplo, escalabilidad, seguridad, etc.

REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

[Descripción de requerimientos relacionados a la ejecución del proyecto]

JEFE DEL PROYECTO Y SU NIVEL DE AUTORIDAD

ALCANCE DEL PROYECTO

[Entregables, productos de trabajo durante la ejecución del proyecto]

PLAZOS DEL PROYECTO

CRONOGRAMA GENERAL

HITOS

PRESUPUESTO

INVOLUCRADOS

INTERESADOS

UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN INVOLUCRADAS

RESTRICCIONES DEL PROYECTO

[Factores que limitan la ejecución del proyecto]

SUPUESTOS DEL PROYECTO

[Factores que, para fines de planeamiento, se considera que van a ocurrir]

FIRMA DE AUTORIZACIÓN

Para dar la conformidad al inicio del proyecto, se requiere las firmas de las personas indicadas a continuación:

[Nombres y Apellidos]

Jefe de Proyecto

[Empresa proveedora]

[Nombres y Apellidos]

Coordinador del Proyecto

[Empresa Cliente]

[Nombre Jefe de Proyecto]

Jefe de Proyecto

[Empresa proveedora]

[Nombres y Apellidos]

Director General de Electricidad

[Empresa Cliente]

[Nombres y Apellidos]

Director General Asuntos Ambientales

Mineros

[Empresa Cliente]

[Nombres y Apellidos]

Director General Asuntos Ambientales

Energéticos

[Empresa Cliente]

Fecha: jueves, 23 de junio de 2016

Formato 2 - Formato de Acta de Reuniones

OBJETIVO -**IMPORTANCIA -**

X	Alta	Media	Baja
----------	-------------	--------------	-------------

AGENDA**TEMAS**1. **Control del desarrollo****DURACION****EXPOSIT****ESTIMADA****REAL****LUGAR Y FECHA**

	PROGRAMADA	REAL
FECHA	02/05/2011	02/05/2011
LUGAR	Sala de Reuniones Proveedor	Sala de Reuniones Proveedor
INICIO	09:00 a.m.	09:00 a.m.
FIN	11:30 a.m.	11:30 a.m.

PARTICIPANTES

INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGADA	SALIDA
EM	Nombres y Apellidos	Obligatorio		9:00 a.m	11:30 a.m.
EDLT	Nombres y Apellidos	Obligatorio		9:00 a.m	11:30 a.m.
JZ	Nombres y Apellidos	Obligatorio		9:00 a.m	11:30 a.m.
AC	Nombres y Apellidos	Obligatorio		9:00 a.m	11:30 a.m.

TEMAS TRATADOS**TEMA**1. **Todos lo indicado en la agenda.**

TEMAS PENDIENTES

1- Ninguno

ACUERDOS TOMADOS

Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite
001	Levantar incidencias etapa evaluación	NC/AC	05/05
002	Levantar incidencias etapa documentación de cierre	AC/JZ	05/05
003	JP trabajara muy de cerca en las actividades de pruebas para que se pueda cerrar las pruebas unitarias y se pueda iniciar la integración de los componente	EM	05/05
004	Seguimiento de los procesos de Configuración	CM	05/05/2011

Nota: La presente acta tomara por aceptado todos los acuerdos mencionados de no recibir alguna observación posterior a las 24 horas de difundida.

NOMBRE DEL PROYECTO

Solicitud de Cambio

Nº 01

Versión 1.0

Solicitado por: Nombre del Jefe de Proy.

Rol: Jefe de proyecto CLIENTE ABC.

Febrero, 2011

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
---------	--------------------	------------------------	------------------	----------------	--------------

1.0		Versión inicial	08/02/2011		
1.1	Acción a Tomar	Se indica motivo de descarte del cambio	24/05/2011		

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD DE CAMBIO**DESCRIPCION DEL CAMBIO****REQUERIMIENTOS NUEVOS, MODIFICADOS O ELIMINADOS**

REQUERIMIENTO	TIPO REQUERIMIENTO (Nuevo/Modificado/Eliminado)	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
RNF-0022	Nuevo	Se modifica la manera como inicialmente se concibió la forma en que [NOMBRE CLIENTE] realizaría el envío de correos para atender el requerimiento de manejo de alertas y correos electrónicos estándar. El modelo anterior era reutilizar los programas ya existentes en el [NOMBRE CLIENTE] en producción.

PRIORIDAD

Alta	X	Media		Baja	
------	---	-------	--	------	--

JUSTIFICACIÓN**IMPACTO DEL CAMBIO****ALCANCE****TIEMPO****COSTO****ITEMS DE LA GESTION DE LA CONFIGURACION****ACCIONAR A TOMAR:**

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

COMENTARIOS:

.....
Se recibió el correo de solicitud y aprobación
.....



RV proyecto para eliminar envío de email via SQL.msg

FIRMA DE APROBACION

Para dar la conformidad al presente documento, se requiere las firmas de las personas indicadas a continuación:

Nombre Solicitante

Cargo

Nombre Empresa Cliente

Nombre Solicitante

Jefe de Proyectos

Nombre Proveedor

Fecha: jueves, 23 de junio de 2016

┘
Informe de estado del proyecto N° 1

Resumen del proyecto

FECHA DEL INFORME	SIGLAS DEL PROYECTO	PREPARADO POR:
02 de enero de 2014	SCM	

Resumen de estado

El proyecto se encuentra comenzando la etapa de la Elaboración de la Ingeniería, se acaba de comenzar a realizar el diseño del sistema.

Descripción general del proyecto

TAREA	% TERMINADO	FECHA DE VENCIMIENTO	ADMINISTRADOR	NOTAS
Gestión	- 100	03/12/2013		
Iniciación				
Gestión	- 100	17/12/2013		
Planificación				
Ingeniería	- 100	30/12/2013		
Concepción				
Ingeniería	- 10	15/01/2013		
Elaboración				

Información general sobre el presupuesto

CATEGORÍA	GASTADO	% DEL TOTAL	¿SEGÚN PROGRAMACIÓN?	NOTAS
RRHH	6000	10	SI	
RECURSOS	500	0.85	SI	
MATERIALES				

Historial de riesgos y problemas

PROBLEMA	ASIGNADO A	FECHA

Conclusiones/Recomendaciones

Se va por buen camino, se ha variado lo mínimo en costos y cronograma.

Formato 5 - Formato de Constancia de Recepción de Entregable

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Lima, 18 de Julio del 2006

Estimado señor:

Nombres y Apellidos
Gerencia de Tecnología de la Información
Cliente S.A

Presente.-

Referencia : Proyecto “Documentación de Sistemas de Información”

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto dejar constancia de vuestra recepción del documento impreso: “Manual del Sistema de Cuenta Corriente v1.0” el cual es un producto entregable del proyecto indicado en la referencia. Hacemos la entrega del documento indicado con el objetivo de dar inicio a vuestra revisión.

El plazo de aprobación de los entregables anteriormente mencionados es de 3 días útiles consecutivos inmediatamente posterior a la fecha de recepción de estos entregables.

Atentamente,

NOMBRES Y APELLIDOS

Jefe del Proyecto

XXXXXXXX S.A

DNI N° 9999999

