

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TESIS**

**SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO**  
**MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DAGA MOTORS**  
**APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL PMI**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**  
**PEÑA REYES, VÍCTOR RAÚL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico mis padres quienes son ejemplo de valentía, lucha y perseverancia en la vida y a mi hijo que es la máxima inspiración para lograr mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer al Universo por conocer la maravillosa filosofía de la ley mística, a mis padres, por su sacrificio y apoyo incondicional durante mi educación brindándome los valores que hoy me permiten avanzar como persona y a la universidad Alas peruanas y sus docentes quienes me brindaron todas las herramientas de la carrera.

A mi esposa por su compañía durante estos años de estudio y a mi hijo Liam mi máxima fuente de inspiración.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo darle un Seguimiento y Control al Proyecto Mejoramiento de los Servicios de reparación y Mantenimiento de la empresa Daga Motors Aplicando la Metodología del PMI para la elaboración del proyecto, el cual logrará mejorar la calidad de la infraestructura, equipamiento, instalaciones y servicios complementarios de Daga Motors de tal manera que se garantice la calidad y confiabilidad con los actuales y futuros clientes cumpliendo estándares de precisión y calidad.

El Negocio de transporte de carga en términos de logística, construcción, minería y pasajeros tiene una alta importancia en la economía del país, siendo de vital importancia que las horas de entrega establecidas sean dentro de los plazos establecidos y en ese sentido el mantenimiento debe de ser estrictamente eficiente y sin errores dado que una falla de la maquinaria podrían generar un retraso en el proceso normal y entrega al consumidor final.

El principal beneficio que generará el proyecto es de tipo empresarial, debido a la demanda que tendrá en relación a la participación de clientes de nivel corporativo y gubernamental.

Con la implementación de equipos y herramientas se estaría consolidando las bases para el proyecto dado que estas son parte indispensable de los servicios de mantenimientos correctivos y preventivos y con ella se asegura la calidad de cada tarea y operación en los vehículos logrando colocarse como una empresa de nivel de los talleres autorizados de las diferentes marcas del medio tales como Volvo Perú, Divemotor, Tracto Camiónes, Scania del Perú, Motor Mundo entre otros.

Al tener el servicio con estándares de precisión y confiabilidad Daga Motors podrá participar en licitaciones y a su vez asignar precios acordes a este servicio ya habiendo conocido el costo de inversión de esta implementación.

El impacto que tendrá sobre los interesados será de manera positiva para las empresas de grandes y pequeñas flotas ya que estas tendrán la alternativa de un servicio de calidad con menos costo que los talleres autorizados y al mismo tiempo de impacto negativo para estas empresas con talleres autorizados por el fabricante ya que los clientes buscan bajar sus costos operativos optando por la alternativa local.

## Abstract

This document to give you a Monitoring and Control to Improvement Project for Repair and Maintenance Company Daga Motors Applying the methodology PMI for project development, which manage to improve the quality of infrastructure, equipment, facilities and complementary services Daga Motors so that the quality and reliability is guaranteed with current and future customers compliance standards of accuracy and quality.

The Business of cargo transport in terms of logistics, construction, mining and passengers has high importance in the country's economy, being of vital importance that delivery times set are within the deadlines and in that sense the maintenance must be strictly efficient without any error because a machine failure could lead to a delay in the normal process and delivery to the final consumer

The main benefit generated by the project is business-like, due to the demand that will in relation to the participation of corporate clients and government level.

With the implementation of equipment and tools will be a firm basis for the project as these are an indispensable part of the services of corrective and preventive maintenance and with it the quality of each task and operation in vehicles ensures achieving positioned as a company authorized level of different brands such as Volvo environmental Peru, Divemotor, tract Trucks, Scania Peru, Motor World among other workshops.

By having the service standards of accuracy and reliability Daga Motors may participate in tenders and in turn assign prices according to this and having known the investment cost of this implementation.

The impact on stakeholders will positively for companies with large and small fleets as these will have the option of a quality service with less cost than authorized workshops and at the same time negative impact for these companies with workshops authorized by the manufacturer , customers are looking to lower their operating costs by opting for the workshop alternative.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN .....	livl
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE PRINCIPAL.....	V
INTRODUCCION.....	VIII

### ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA:.....	1
1.1.2. RUBRO O GIRO DEL NEGOCIO:.....	1
1.1.3. BREVE HISTORIA: .....	1
1.1.4. ORGANIGRAMA ACTUAL.....	2
1.1.5. DESCRIPCIÓN DE LA ÁREAS FUNCIONALES.....	3
1.1.6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE NEGOCIO.....	4
1.2. FINES DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
1.2.1. VISIÓN .....	5
1.2.2. MISIÓN .....	5
1.2.3. VALORES .....	5
1.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	6
1.3. ANÁLISIS EXTERNO.....	7
1.3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL.....	7
1.3.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO .....	8
1.4. ANÁLISIS INTERNO.....	10
1.4.1. RECURSOS Y CAPACIDADES.....	10
A. RECURSOS TANGIBLES.....	10
B. RECURSOS INTANGIBLES.....	10
C. CAPACIDADES ORGANIZATIVAS.....	10
D. ANÁLISIS DE RECURSOS Y CAPACIDADES.....	11
1.4.1. ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR .....	11
A. ACTIVIDADES PRIMARIAS .....	11
B. ACTIVIDADES DE APOYO.....	11
1.5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO .....	12
1.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	144

1.6.1.	PROBLEMÁTICA.....	144
1.6.2	OBJETIVOS.....	15
A.	OBJETIVO GENERAL.....	15
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEORICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO.....		16
2.1.	MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO.....	16
2.2.	MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO .....	18
2.1.1.	GESTIÓN DEL PROYECTO .....	26
2.1.2.	INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	26
2.1.3.	SOPORTE DEL PROYECTO.....	35
2.1.4.	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD .....	35
2.1.5.	IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS .....	3535
2.1.6.	DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD... 3636	
CAPÍTULO III INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO .....		37
3.1	GESTIÓN DEL PROYECTO .....	37
3.1.1.	INICIACIÓN.....	37
A.	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.....	37
1.	Objetivo del Acta de Constitución .....	37
2.	Descripción del acta de constitución .....	38
3.1.2.	PLANIFICACIÓN.....	42
A.	ALCANCE – PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE .....	42
1.	Alcances del Producto .....	42
2.	Alcances del Proyecto.....	42
Entregables.....		58
EDT.....		58
Diccionario de la EDT .....		58
B.	TIEMPO – PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO.....	61
1.	Cronograma del Proyecto .....	78
2.	Hitos del Proyecto .....	81
Gestión de Cambio en el Cronograma.....		81
C.	COSTO – PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO.....	83
1.	Cuadro de Costos .....	87
2.	Forma de Pago .....	94
3.	Gestión de Cambio en los Costos.....	94
D.	CALIDAD – PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	95
E.	RECURSOS HUMANOS –PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
HUMANOS .....		100
1.	Organigrama del Proyecto .....	103
2.	Roles y Responsabilidades.....	103
3.	Matriz de Asignación de Responsabilidades.....	113
F.	COMUNICACIONES – PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	119
1.	Directorio de Interesados .....	119

2.	Medios de Comunicación.....	119
G.	RIESGOS – PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	129
1.	Fuentes de Riesgos .....	129
2.	Categorías, Criterios para priorizar y levantar los Riesgos .....	129
3.	Estrategias para la respuesta de los riesgos .....	129
4.	Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos .....	129
H.	INTERESADOS DEL PROYECTO – PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS .....	130
1.	Interesados del Proyecto .....	130
2.	Equipos de Trabajo del Proyecto .....	130
3.	Reuniones del Proyecto .....	130
3.2.	SOPORTE DEL PROYECTO.....	134
3.2.1.	<i>PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACION DEL PROYECTO.....</i>	134
	CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....	137
4.1.	GESTIÓN DEL PROYECTO .....	137
4.1.1.	<i>EJECUCIÓN.....</i>	137
4.1.2.	<i>SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</i>	137
A.	Solicitud De Cambio .....	137
B.	Informes De Estado.....	139
4.2.	SOPORTE DEL PROYECTO.....	142
4.2.1.	PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO.....	142
	CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO .....	145
5.1.	GESTIÓN DEL CIERRE DEL PROYECTO.....	145
5.1.1.	LECCIONES APRENDIDAS .....	145
5.1.2.	ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO .....	150
	CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	152
6.1.	INDICADORES CLAVES DE ÉXITO DEL PROYECTO .....	152
	CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	162
7.1.	CONCLUSIONES .....	162
7.2.	RECOMENDACIONES.....	162
	GLOSARIO DE TERMINOS.....	163
A.	DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	163
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	165
A.	LIBROS.....	165
B.	ARTICULOS DE INTERNET .....	165
	ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	166



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad Daga motor diesel EIRL se dedica a los servicios de Reparación y mantenimiento de vehículos de carga pesada como Camiónes y ómnibus, por tal sentido ha ido implementando algunas formas de trabajo debido al incremento de la demanda de transporte y vehículos para mantenimiento.

DAGA MOTORS cuenta con un taller de 800 mts<sup>2</sup> ubicada al final de la Av. Carlos Izaguirre en el distrito de San Martín de Porres en el Departamento de Lima, Provincia de Lima.

La empresa está siendo considerada uno de los más acudidos en materia de servicios de reparación de las marcas Scania, Volvo, Mercedes Benz entre otras marcas.

Para esta empresa que se ha iniciado sus actividades el 6 de marzo del 2013 al ser un proyecto de gran envergadura cuenta con una alta inversión, manejo de equipos de alta tecnología, necesita contar con los procesos y equipamiento que puedan garantizar a eficiencia, prestigio y crecimiento de esta empresa.

Es por ello que, el presente trabajo propone diseñar cada paso y proceso para la mejora e implementación de un sistema de trabajo acorde con la demanda del mercado.

El proyecto involucra la implementación del proceso y herramientas necesarias para los servicios de reparación y mantenimiento que consta de una inversión para ser más competentes en el mercado de servicio automotriz.

## CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

### 1.1. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

#### 1.1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA:

Daga Motors EIRL

#### 1.1.2. RUBRO O GIRO DEL NEGOCIO:

Servicio de reparación y mantenimiento.

#### 1.1.3. BREVE HISTORIA:

Daga motors EIRL inicia sus operaciones oficialmente el 26 de setiembre del 2007 en aquel entonces aun desarrollaba los servicios en un local con un área menor al actual vigente donde solo podían ingresar máximo 4 tracto Camiones y atendía a sus clientes en sus propios locales y cocheras.

El 5 de Julio del año 2009 el gerente de la empresa realiza un viaje al norte del país con su equipo de técnicos para realizar servicios de mantenimiento y reparaciones a la maquinaria de municipalidad distrital de la provincia de Trujillo en el departamento de La Libertad.

Una vez concluido los trabajos en el departamento de la Libertad, Daga Motors retoma las labores en la ciudad de Lima 14 de Diciembre del año 2009 nuevamente con el servicio en el local del cliente.

El 3 de Mayo del año 2010 Daga motors adquiere un local en alquiler para realizar los servicios de reparación en los Olivos y se mantiene en el hasta la actualidad.

**FIGURA N°1**  
**DAGA MOTOR DIEZEL EIRL**



**Fuente:** Elaboración propia.

FIGURA N°2

En la Figura 2 se muestran los vehículos de transporte pesado dentro del taller de servicios.



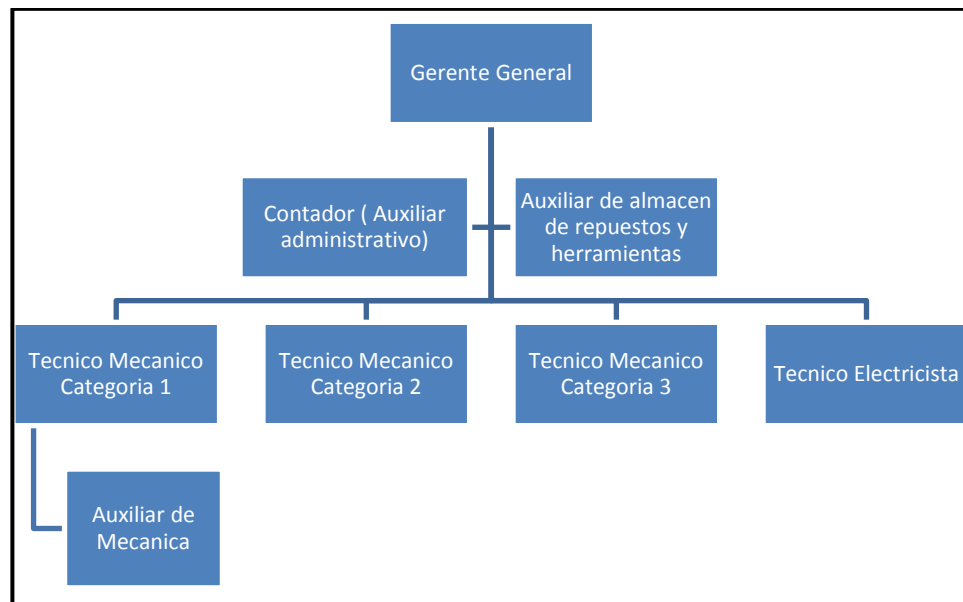
**Fuente:** Elaboración propia.

#### 1.1.4. ORGANIGRAMA ACTUAL

La estructura de organización actual del de la Dirección General de DAGA MOTOR DIEZEL EIRL.

GRÁFICO 01

ORGANIGRAMA DAGA MOTOR DIEZEL EIRL



**Fuente:** Elaboración propia.

- 1 Gerente General
- 1 Contador y Apoyo Administrativo
- 1 Auxiliar de Almacén de repuestos y herramientas.
- 1 Técnico mecánico categoría 1.
- 1 Técnico mecánico categoría 2
- 1 Técnico mecánico categoría 3
- 1 Electricista
- 1 Auxiliar de Mecánica.

#### 1.1.5. DESCRIPCIÓN DE LA ÁREAS FUNCIONALES

Daga Motors cuenta con las siguientes áreas funcionales:

- **Gerencia General:**

El Gerente general, es el fundador y dueño absoluto de la empresa; tiene funciones de orden legal y comercial; es el representante legal y apoderado de la empresa, establece los precios por los servicios a brindar, brinda descuentos corporativos.

- **Secretaría General:**

El Secretario General es el funcionario de máximo nivel de decisión después del Presidente. Está encargado de brindar apoyo y asesoría a la Presidencia, dirigir, planificar, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades de la gestión administrativa; asimismo le corresponde administrar las actividades relacionadas con el trámite documentario y el archivo general.

- **Oficina de Administración:**

Ejerce las funciones y atribuciones que le son inherentes a los temas de contabilidad y control de ingresos así como la caja chica, pago a proveedores entre otros. Realiza el control posterior interno a las operaciones de la entidad, sobre la base de los lineamientos y en cumplimiento del Plan Anual establecido por el gerente .

- **Oficina y almacén de repuestos y herramientas :**

Controla los repuestos y materiales que compra la empresa para realizar los trabajos de reparación y mantenimiento el mismo que debe ser ingresado en la factura para el cobro final del servicio.

Controla y verifica mediante inventario los equipos y herramientas que se utilizan durante las labores diarias.

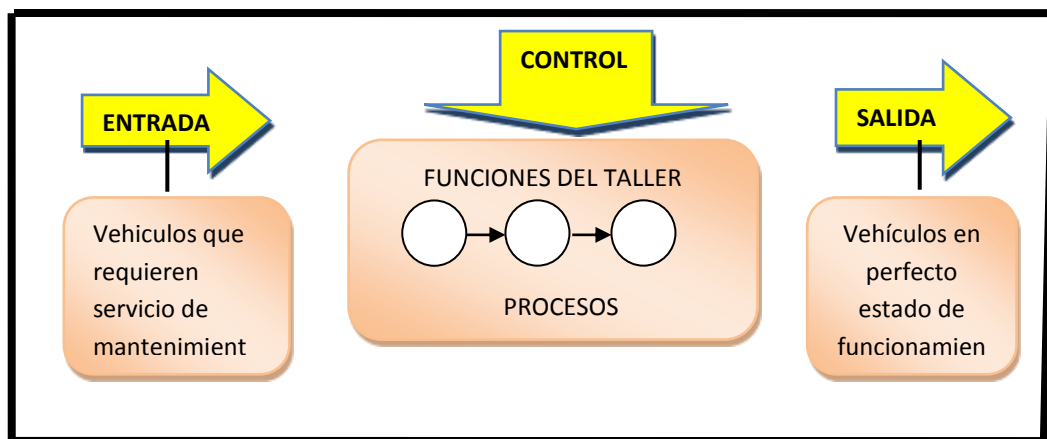
- **Taller de reparaciones:**

La parte producción de la empresa, en esta área se realizan todos los servicios, fuente principal de la empresa.

### 1.1.6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE NEGOCIO

DAGA MOTOR DIEZEL EIRL lleva a cabo actividades de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de línea de transporte de minería, logística y pasajeros en las diferentes marcas de vehículos del mercado como son Scania, Volvo, mercedes Benz entre otras , en su local ubicado en el distrito de San Martin de Porres.

**GRÁFICO 02**  
**PROCESO DE NEGOCIO DE DAGA MOTORS**



**Fuente:** Elaboración Propia

## 1.2. FINES DE LA ORGANIZACIÓN

### 1.2.1. VISIÓN

Ser líderes en el mercado peruano enfocándonos a ser los proveedores de servicios técnicos de vehículos pesados de transporte público y carga logística a finales del año 2017.

### 1.2.2. MISIÓN

Nuestra misión es mejorar continuamente nuestros productos y servicios, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, permitiéndonos prosperar como empresa y ser rentables.

### 1.2.3. VALORES

- **EQUIPO DAGA MOTORS:** Nuestro equipo está integrado por personas comprometidas que comparten un proyecto de futuro cuyo éxito se basa en la pro actividad, la actitud innovadora, el liderazgo y el desarrollo profesional y personal.
- **COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL:** DAGA MOTORS está comprometida con la generación de cuidados y talleres más limpios así como con la búsqueda de un impacto ambiental neutro, actuando bajo criterios de máxima seguridad y fiabilidad en sus operaciones.
- **RESPONSABILIDAD CON EL ENTORNO SOCIAL:** La compañía responde a las necesidades actuales y futuras de la sociedad, bajo los parámetros de respeto y desarrollo de las comunidades con las que interactúa a través de una actitud proactiva y de buena vecindad.
- **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA:** La empresa busca permanentemente soluciones integrales de servicio basadas en la eco-eficiencia mediante el desarrollo de tecnologías que garanticen un futuro más sostenible.
- **TRANSPARENCIA:** Es la principal garantía del comportamiento ético de Daga Motors Diezel EIRL, que se compromete a ofrecer información relevante y veraz sobre la compañía y mantener una actitud dialogante con los distintos grupos de interés.

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONFIANZA:** La empresa consigue la confianza de la sociedad y sus clientes a través de productos servicios innovadores que aportan un valor diferencial.
- **SOLIDEZ EMPRESARIAL:** Daga Motors Diezel EIRL asegura un crecimiento empresarial sólido en el medio y largo plazo, basado en el incremento de clientes y en los proyectos de éxito mediante una estrategia centrada en la generación constante de valor.

#### 1.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El trabajo eficiente redundará, no sólo en mejores resultados, sino que tiene una repercusión clara en la mejora de la conciliación, esta es lograr una reingeniería en los procesos de servicio de la empresa Daga Motors Diésel EIRL reemplazando los hábitos y maneras convencionales de trabajar por procesos a con medida eficiente a partir de la implementación de herramientas tecnológicas que logren el buen prestigio y confianza para los clientes.

**FIGURA N° 3**  
**FACHADA ACTUAL**



**Fuente:** Elaboración propia.

### 1.3. ANÁLISIS EXTERNO

#### 1.3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL

En los últimos años han surgido varias empresas automotrices en Lima y Callao, la gran mayoría de clientes toman a estos talleres como una alternativa y solución rápida y económica lo que representa para el cliente informal la mejor alternativa de solución ante fallas mecánicas. Daga Motor Diezel EIRL ha tenido éxito en su cartera de clientes quienes a su vez han recomendado por su satisfacción con el servicio. Los avances y eventos de reparación de Daga Motor en el rubro automotriz hoy abarcan cuatro áreas de actuación:

1. Mantenimiento preventivo de vehículos pesados.
2. Reparación de sistema motriz de las principales marcas del mundo.
3. Reparación de sistemas electrónicos de maquinaria pesada.
4. Tecnología para diagnósticos de sistemas en general.

La empresa Daga Motors Diezel eirl ha consolidado en el último año su estrategia de crecimiento con pasos firmes que le han permitido conquistar nueva cartera de clientes y áreas de negocio que hoy respaldan su posicionamiento en el sector de servicio automotriz.

La estrategia de la empresa se basa en cuatro pilares que son:

#### **A. ALTO CRECIMIENTO DEL SECTOR DE MAQUINARIA PESADA (CAMIONES Y OMNIBUSES)**

Como consecuencia del crecimiento económico del país la gran mayoría de clientes propietarios de empresas de servicio de transporte de pasajeros, carga, logística y minería etc. Han renovado e incrementado el número de vehículos dentro de su razón Social, otros han adquirido vehículos usados además de contar con nueva maquinaria.

Esto ha a su vez a generado la necesidad de contar con más mano de obra especializada y con ello la oportunidad de formar esta empresa.



## **B. MAXIMIZAR LA COBERTURA DE ATENCIONES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES.**

Esta empresa de servicio de reparaciones se transforma en un negocio generador de caja ya que la modalidad de pago de los clientes es al contado y una vez finalizado el proyecto de remodelación y construcción del local ya operativo la ampliación de local permitirá atender a más clientes y con ello maximizar los ingresos.

Por su parte, el negocio de la venta de repuestos, los mismos que serían los de mayor rotación permitirán aprovechar la integración de un servicio más completo en toda la cadena de valor, maximizando la rentabilidad de la sólida cartera de activos de la compañía.

## **C. SOLIDEZ FINANCIERA**

La previa adquisición de herramientas y equipos que Daga motors fue adquiriendo durante sus servicios con recibos por honorario permiten ahora poder realizar los servicios sin realizar ningún tipo de préstamos o financiamientos para el mismo, pudiendo así generar los ingresos e invertir en el proyecto de mejora.

## **D. RETRIBUCIÓN ECONÓMICA Y MAS TRABAJO PARA TÉCNICOS CON ESPECIALIDAD.**

Daga Motors seguirá creando valor y oportunidades para que más personas que se especializan en el área automotriz tengan mayor oportunidad de trabajar en una empresa de primer nivel y por ende percibir mejores salarios.

### **1.3.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO**

La empresa gestionará su proyecto de mejora con el objetivo de alcanzar un crecimiento rentable, diversificado, sostenible y comprometido con la seguridad y el medio ambiente.

Los pilares de la estrategia serán el aumento de la producción y las reservas, la descentralización geográfica de la actividad con el incremento de su presencia con más talleres en Lima y provincias.

Durante los últimos años se han generado diversas oportunidades en el campo Automotriz debido al incremento de ventas de vehículos de maquinaria pesada en todo el país , por lo que el esfuerzo realizado en brindar el servicio como persona natural a una gran cantidad de clientes con exitoso esfuerzo en inversión de capital humano, se definirá una estructura organizativa adecuada a los objetivos estratégicos y orientada a la calidad de las operaciones, se rediseñaran y estandarizaran los procesos técnicos y para lo cual la incorporación de tecnología nos permitirá operar exitosamente.

**FIGURA N° 4**  
**PANORAMA DEL TALLER DE SERVICIOS**



**Fuente:** Elaboración propia.

Desde un punto de vista geográfico, este tipo de servicios tiene una demanda interesante en las 3 zonas norte, sur y centro de Lima por lo que Daga Motors hoy centra su estrategia en la zona norte de la ciudad de Lima tratando de cubrir los centros de operaciones en esta zona de Lima, por lo que el crecimiento estratégico a mediano plazo se potenciará primero en esta parte de Lima.

La compañía está cumpliendo los compromisos adquiridos y materializando la próxima etapa de crecimiento, basada fundamentalmente en sus éxitos como empresa de servicio de maquinaria pesada

## 1.4. ANÁLISIS INTERNO

### 1.4.1 RECURSOS Y CAPACIDADES

#### A. RECURSOS TANGIBLES

**Financieros:** Se encuentra del presupuesto General de la empresa, los activos y los ingresos financieros generado de acuerdo a ley.

**Físicos:** Se encuentran los equipos, herramientas y materiales de la empresa.

#### B. RECURSOS INTANGIBLES

**Tecnológicos: Daga Motors** apuesta por incorporar como pilar en su gestión la aplicación de la tecnología con el fin de mejorar la calidad de sus servicios agilizando su prestación, profundizando en la transparencia de su actuación en miras a ganar confiabilidad con sus actuales y futuros clientes

**Reputación:** Daga MOTORS se caracteriza por los servicios de reparación, calidad alrededor de la credibilidad, fiabilidad, moralidad y coherencia que se tiene como empresa de servicios de mantenimiento frente a los empresarios transportistas.

#### C. CAPACIDADES ORGANIZATIVAS

- Capacidad de una organización de adaptarse cuando las circunstancias cambian.
- Manera en la cual la Daga Motors utiliza sus recursos en sus actividades.
- La manera de disponer de su recurso financiero y del personal de acuerdo a las cantidades estipuladas.

## D. ANÁLISIS DE RECURSOS Y CAPACIDADES

- Explica el papel fundamental que desempeñan los recursos y capacidades de una empresa como base de una estratégica.
- Identificar, clasificar y analizar las características de los recursos y capacidades que controla.

### 1.4.1. ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR

#### A. ACTIVIDADES PRIMARIAS

Daga Motors cuenta con la Logística de Entrada, Logística de Salida, frente al requerimiento de las actividades de los clientes.

#### B. ACTIVIDADES DE APOYO

Se cuenta con una Infraestructura de la empresa, Diagnósticos de falla rápidos y desarrollo de Técnica, Abastecimiento.

La nueva distribución de los vehículos dentro del taller así como el ingreso permitirá aprovechar mejor el espacio que actualmente es reducido así mismo es necesario contar con un ambiente de reuniones para atender a los clientes de manera personalizada.

#### Figura 5

Posible sala de reuniones con clientes.



**Fuente:** Elaboración Propia.

## 1.5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

### 1.4.1. ANALISIS FODA

#### A. FORTALEZAS

<b>Fortalezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de operación establecida</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinaria apta para el proceso de producción</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento propio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento en el mercado Industrial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios competitivos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en el rubro de maquinaria pesada y multimarcas</li> </ul>

#### B. OPORTUNIDADES

<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del sector industrial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de vehículos en el parque automotriz.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de nuevos clientes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de productos cada vez más exigentes por el mercado</li> </ul>

## C. DEBILIDADES

<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con sistemas de informática, que puedan facilitar el desarrollo del proceso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de seguimiento a los clientes atendidos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de integración organizacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de planeamiento estratégico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinarias no utilizadas al 100%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay suficiente publicidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación al personal operativo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de promociones y precios especiales</li> </ul>

## D. AMENAZAS

<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en los precios de los proveedores</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos competidores en el mercado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez de materia prima</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del mercado informal</li> </ul>

## 1.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

### 1.6.1. PROBLEMÁTICA

En la actualidad DAGA MOTORS cuenta con un taller de 800 mt<sup>2</sup> posee una buena ubicación, al final de la Av. Carlos Izaguirre en el distrito de San Martín de Porres en el Departamento de Lima, Provincia de Lima.

El área con el que actualmente cuenta este local no es el suficientemente apropiado ya que cuando ingresan algunos ómnibus ocupan gran parte del espacio designado para los vehículos de reparación.

Es por ello que DAGA MOTORS acuerda con los clientes de Buses que estos vehículos por tener mayor tamaño, no ingresen al taller por lo que el personal de Daga tiene que desplazarse hasta el local del cliente.

Gracias a la confianza que tienen los clientes por DAGA MOTORS los clientes buseros aceptan estas condiciones con la finalidad de que sus vehículos tengan una reparación eficiente y con garantía.

Para el caso de reparar algún componente motriz, este es desmontado en el local del cliente y llevado hacia el taller DAGA MOTORS.

Por estas razones, surge la necesidad de realizar un proyecto que comprenda la implementación de un proceso adecuado y eficiente para minimizar los tiempos y sobrecostos de reparación y permanencia de los vehículos en el taller.

En el Gráfico 2 se muestra la ubicación geográfica del taller de servicios.

**GRAFICO 3**



Fuente: <http://planos.paginasamarillas.com.pe/>, 02 Diciembre 2015

## 1.6.2 OBJETIVOS

### A. OBJETIVO GENERAL

Incrementar la participación de empresas y unidades de transporte pesado como clientes del taller de servicios " DAGA MOTORS" convirtiéndolo en una empresa de Alto Rendimiento (CAR) de alcance nacional de servicio automotriz con los estándares requeridos de nivel de una empresa de prestigio.

### B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar los procesos de servicios en sus áreas de ejecución como son el "Taller de Reparación " y el " Control de almacén de repuestos, equipos y herramientas.
  - Establecer políticas y normas de trabajo para el personal operativo y administrativo con miras a la calidad de servicio a entregar al cliente.
  - Lograr obtener los costos reales y en base a ello establecer los montos a cobrar teniendo una lista de precios rentable para la empresa.
  - Mejorar la gestión logística y administrativa.
  - Adquirir equipos de alta tecnología para que ayuden a obtener mejores resultados de precisión.
  - Establecer un plan de capacitación para el personal relacionado a innovaciones tecnológicas y seguridad en el trabajo.

## 1.7 RESULTADOS ESPERADOS

- Incremento de ingresos en la producción como consecuencia de la calidad de servicio.
- Incremento de cartera de clientes y participación en el mercado de empresa automotriz.
- Eliminación de desperdicios en el taller de reparaciones gracias a los procesos definidos.
- Ingreso de clientes corporativos e invitación a licitaciones o de las selecciones nacionales de mejor calidad por parte del equipo técnico.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

### 2.1. MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO

Daga Motors tiene un enfoque de negocio en las soluciones de servicios y ejecución de mantenimiento y reparación de vehículos de maquinaria pesada reforzado con la experiencia de años de labor habiendo logrado ganar en el corto plazo prestigio y reconocimiento de las empresas de transporte.

Los vehículos de transporte de carga de materiales y minería tienen una rutina de trabajo entre las 500 y 600 horas por mes y para el caso de los ómnibus de transporte turístico y pasajeros entregan un recorrido y trabajo de entre 20,000 a 25,000 kilómetros por mes debiendo ser intervenidos por un taller de servicios en promedio de 2 a 3 veces dentro del mes.

**Mantenimiento preventivo:** El mantenimiento preventivo se basa en la sustitución de componentes y lubricantes dentro de los periodos de vida y duración estipulados por cada fabricante y marca de acuerdo al tipo de operación donde se incluye una lista de actividades y repuestos para este concepto de servicio preventivo. Representa un paso más con respecto al mantenimiento correctivo.

**Mantenimiento Correctivo (Reparación):** Cuando únicamente realizamos un mantenimiento correctivo, el término "mantenimiento" es sinónimo de "reparación". Esto no significa que no pueda existir este tipo de intervenciones, de hecho el fin último de todo tipo de mantenimiento es reparar o sustituir componentes dañados, con la finalidad de alargar la vida útil de todo el conjunto motriz o maquinaria y para ello son inevitables las intervenciones correctivas.

**Maquinaria pesada:** Vehículos de carga de materiales de minería, logística y pasajeros que realizan servicios de transporte a un costo por traslado o flete. Su capacidad de carga esta alrededor de los 30 toneladas y están sometidos a largas jornadas de trabajo y terrenos resistentes.

**Diagnósticos:** Es la actividad inicial de alta importancia ya que de esta depende definir los plazos de entrega y presupuestos de los mantenimiento correctivos.

**Herramientas** Son los materiales diseñados para el uso de la ejecución de los servicios de reparación de los vehículos los cuales permiten el desarmado, armado, regulación y ejecución con precisión de los mantenimientos y reparaciones, estos deben contar con las medidas exactas según la función que corresponda.

**Equipos de Diagnóstico electrónico:** Son dispositivos electrónicos que mediante un conductor eléctrico permite visualizar el comportamiento de los parámetros de los componentes del tren motriz de los vehículos.

**Mano de Obra especializada:** Es el esfuerzo tanto físico como mental y a la vez la responsable de la correcta aplicación de los estándares de la fábrica durante el proceso de servicios, su ejecución es de alto nivel de responsabilidad ya que un error podría generar altos costos de reposición además de pérdida de producción.

**Técnico especialista:** Es la persona encargada de la ejecución de los servicios de mantenimiento que cuenta con los conocimientos necesarios para la intervención, diagnóstico, armado y desarmado de los componentes mecánicos.

**Repuestos genuinos:** son las piezas y componentes originales de los vehículos suministrados directamente de la los concesionarios autorizados de la marca del vehículo, por ejemplo Volvo. Su durabilidad es alta dado que está cubierta por los controles de calidad y respaldada por los departamentos de post venta locales, pero de igual manera su tiempo de vida útil está condicionado al tipo, periodos y formas de mantenimiento que realicen los talleres.

**Repuestos originales :** son las piezas y componentes originales de los vehículos suministrados directamente de la “fábrica del componente” , la durabilidad es la misma ,y está cubierta por los controles de calidad y pero son suministrados por empresas importadoras no necesariamente de la marca y el soporte de los departamentos de post venta locales son de menor garantía , de igual modo su tiempo de vida útil está condicionado al tipo, periodos y formas de mantenimiento que realicen los talleres.

**Repuestos Alternativos:** son las piezas y componentes de los vehículos compatibles con los originales, de menor costo y baja duración siendo una alternativa económica

ante un inesperado costo de reparación, el especialista debe saber orientar al cliente sobre el uso de estos componentes.

## 2.2. MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO

Según el PMI se define:

**Proceso:** Conjunto de acciones y actividades interrelacionadas realizadas para obtener un producto, resultado o servicio predefinido.

**Grupos de Procesos:** Es una colección de uno o más procesos que se encuentran concatenadas es decir, las salidas de un proceso se convierten en entradas de un proceso posterior para obtener un producto, resultado o servicio predefinido. En la dirección de proyectos se utiliza estos grupos de procesos, seleccionándolos los procesos adecuados requeridos para alcanzar los objetivos del proyecto. Los procesos de la dirección de proyectos se agrupan en cinco categorías conocidas como grupos de procesos de Dirección de Proyectos.

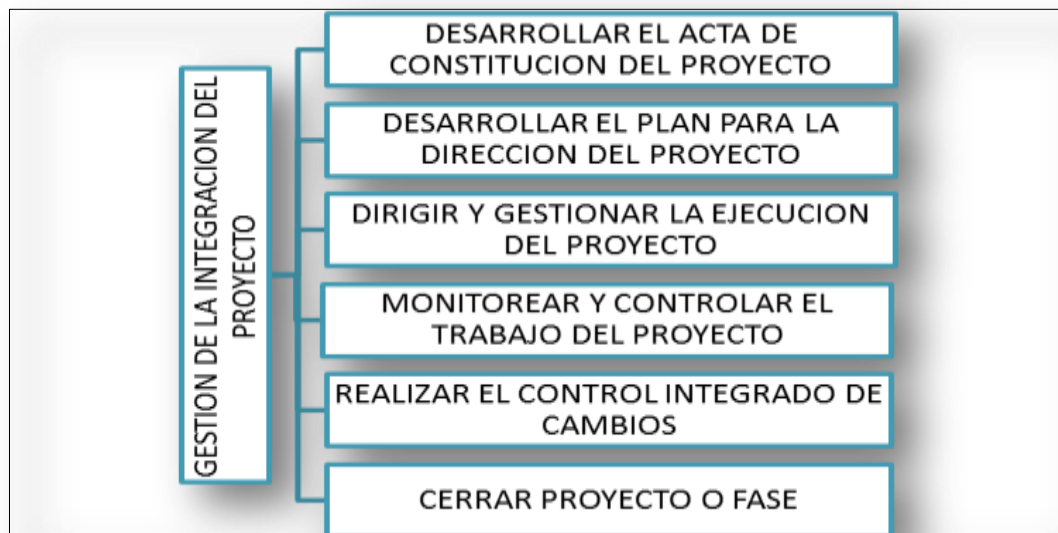
- **Grupo de Procesos de Inicio:** Aquellos procesos realizados para definir un nuevo proyecto o nueva fase de un proyecto existente al obtener la autorización para iniciar el proyecto o fase.
- **Grupo de Procesos de Planificación:** Aquellos procesos requeridos para establecer el alcance del proyecto, refinar los objetivos y definir el curso de acción requerido para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto.
- **Grupo de Procesos de Ejecución:** Aquellos procesos requeridos para completar el trabajo definido en el plan para la dirección de proyecto a fin de satisfacer las especificaciones del mismo.
- **Grupo de Procesos de Monitoreo y Control:** Aquellos procesos requeridos para rastrear, revisar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes.
- **Grupo de Procesos de Cierre:** Aquellos proceso realizados para finalizar todas las actividades a través de todos los grupos de procesos, a fin de cerrar formalmente el proyecto o una fase del mismo.

**Áreas de Conocimiento:** Representa un conjunto completo de conceptos, términos y actividades que conforman un ámbito profesional, un ámbito de la dirección de proyectos o un área de especialización. El director de proyecto debe dominar diversas áreas de conocimiento necesarias para una gestión adecuada del proyecto. Según el PMI (2013) se definen diez áreas del conocimiento en la administración de proyectos, las cuales son:

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

**GRÁFICO 4**

**PROCESOS DE GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO**



**Fuente:**

Elaboración Propia.

- **La Gestión del Alcance del Proyecto:** Incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido para completarlo con éxito. El objetivo principal de la Gestión del Alcance del Proyecto es definir y controlar qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto.

- **GRÁFICO 5**

**PROCESO DE LA GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO**



Fuente: Elaboración Propia.

- **La Gestión del Tiempo del Proyecto:** Incluye los procesos requeridos para gestionar la terminación en plazo del proyecto.

**GRÁFICO 6**

**PROCESOS DE GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO**



Fuente: Elaboración Propia.

- **La Gestión de los Costos del Proyecto:** Incluye los procesos relacionados con planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.

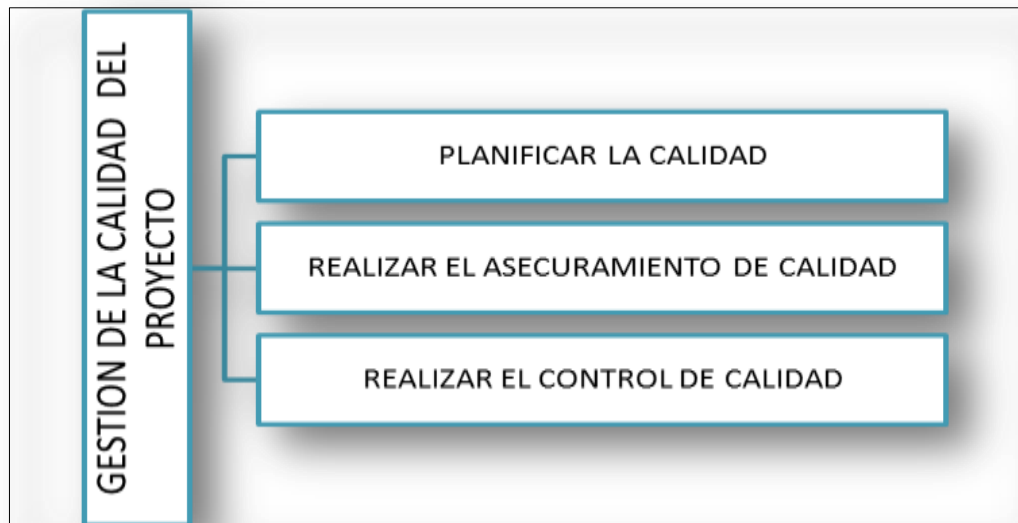
**GRÁFICO 7**  
**PROCESO DE LA GESTIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

- **La Gestión de la Calidad del Proyecto:** Incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido. Implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante todo el proyecto, según corresponda.

**GRÁFICO 8**  
**PROCESO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

- **La Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto:** Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo del proyecto, está conformado por aquellas personas a las que se les han asignado roles y responsabilidades para completar el proyecto.

**GRÁFICO 9**  
**PROCESO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

- **La Gestión de las Comunicaciones del Proyecto:** Incluye los procesos requeridos para asegurar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados.

**GRÁFICO 10**  
**PROCESO DE LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO**

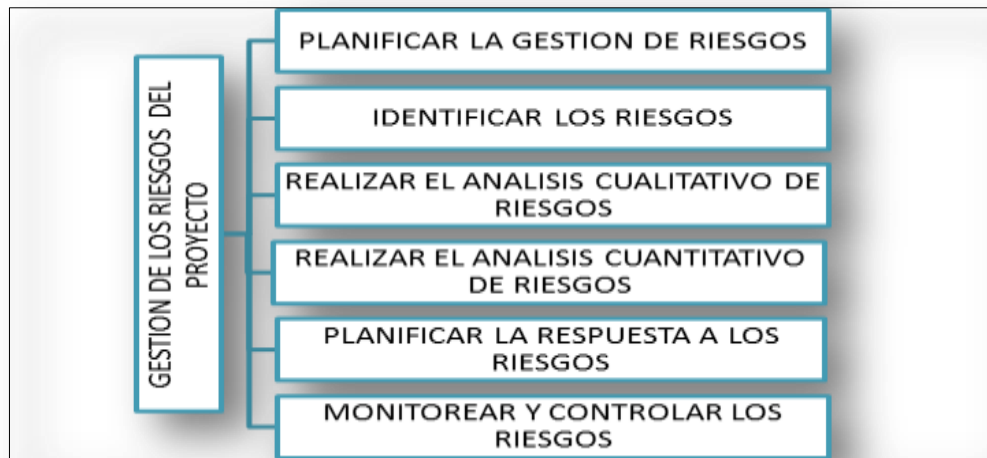


**Fuente:** Elaboración propia

- **La Gestión de los Riesgos del Proyecto:** Incluye los procesos relacionados para llevar a cabo la planificación de la gestión, así como la identificación, análisis, planificación de respuesta y control de los riesgos de un proyecto. Los objetivos de la Gestión de los Riesgos del Proyecto son aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de eventos negativos para el proyecto.



**GRÁFICO 11**  
**PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROYECTO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

- **La Gestión de las Adquisiciones del Proyecto:** Incluye los procesos de compra o adquisición de los productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto. La organización puede ser la compradora o vendedora de los productos, servicios o resultados de un proyecto.

**GRÁFICO 12**  
**PROCESO DE GESTIÓN DE LA ADQUISICIÓN DEL PROYECTO**

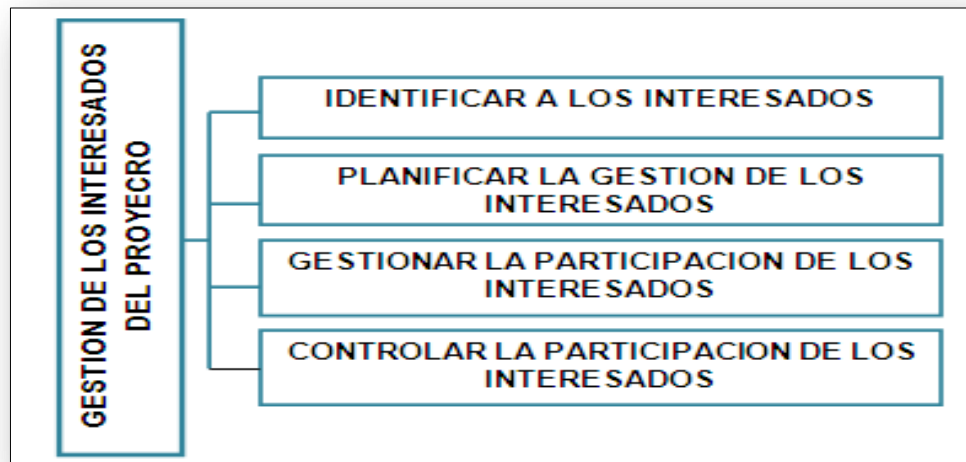


**Fuente:** Elaboración Propia.

- **La Gestión de los Interesados del Proyecto:** Incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

GRÁFICO 13

**PROCESO DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

Estas diez áreas de conocimiento son pasos básicos que se deben realizar en todo proyecto para lograr una correcta administración del mismo. Hoy en día las organizaciones que realizan proyectos y no implementan las buenas prácticas antes mencionadas tienden a pagar más dinero y a gastar más tiempo del necesario, por eso es importante desde la etapa de planificación de cualquier proyecto, tener en cuenta las diez áreas de conocimiento.

Con la utilización de la guía de buenas prácticas del PMBOK 5<sup>ta</sup> Edición 2013 para el Mejoramiento de los Servicios de Daga Motors de San Martín de Porres – Lima – Aplicando la metodología del PMI, permitirá tener un mejor control y seguimiento del proyecto y así lograr el éxito del mismo.

### 2.1.1. GESTIÓN DEL PROYECTO

La gestión de proyectos es la disciplina de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el proyecto dentro del alcance, tiempo, y coste definidos.

Un proyecto es un esfuerzo temporal, único y progresivo, emprendido para crear un producto o un servicio también único.

### 2.1.2. INGENIERÍA DEL PROYECTO

Los aspectos técnicos que se necesitarán para la ejecución del proyecto de “PROCESOS DE SERVICIOS” de Daga Motors se proceden a detallar:

#### Localización del Proyecto

En cuanto a la localización del proyecto, queda establecido que será en el actual local de la Daga Motors, como se ha indicado anteriormente, por ser un proyecto de mejoramiento de los servicios que se brindan en esta empresa y en las áreas de terreno suficientes para ejecutar el proyecto.

#### Equipos de implementación:

Los requerimientos técnicos del hardware, software, servicios, equipamiento, herramientas y personal necesarios y recomendados para la implementación del proyecto:

Equipos de Comunicación	
• Router	
	Controlador Inalámbrico
	Teléfonos IP (CISCO CP-7942G, CP-7911G, CP-7937G, CP-7925G-A-K9 y VG-204)
	CP-79xxG Cisco UC Phone 79xx, Gig Ethernet, Color
• Servidores	
	IBM x Series 3650 M3 (4GB de RAM y 6 discos de 146GB) del tipo rack.
	Rack de instalación.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> </ul>
HP Elite8100 SFF con monitor de 21.5"
Procesador i3 2.8GHz.
Memoria DDR3 de 2 GB.
Disco Duro 320GB Serial ATA de 7200rpm.
Tarjeta de Video de 512MB
Lector DVD.
Tarjeta de Red 10/100, con conectividad inalámbrica adaptador 802.11abg.
Teclado USB HP.
Mouse USB HP.
Monitor HP Compaq LA2306 de 20".
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptops</li> </ul>
Core 2
3 GB Ram.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresoras</li> </ul>
Impresora Xerox Multifuncional 3300 (Impresión, copiado, escaneo en color, correo electrónico, fax local, fax a PC, fax LAN)
Fax local (33,6 Kbps) y fax a PC y LAN
Capacidad estándar de papel: 300 hojas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• software</li> </ul>
Las computadoras deben tener instalado el Sistema Operativo Windows XP.
Antivirus McAfee.
Microsoft Office 2010.

Herramientas básicas de mecánico	
Llave dinamométrica	
Carro de herramientas	
Kit de dados encastre 1/8	
Tablero de herramientas	
Dado hexagonal encastre de 1/2	12 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	13 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	14 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	15 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	16 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	17 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	18 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	19 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	21 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	22 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	24 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	27 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	32 mm
Dado hexagonal encastre de 1/2	36 mm
Llave dinamométrica 20-100 Nm, 1/2 unidad	
Llave dinanométrica 80-400 Nm, 3/4 unidad	
Llave combinada 16 mm, 201 mm largo	
Llave combinada 17 mm, 212 mm largo	
Llave combinada 18 mm, 235 mm largo	
Llave combinada 22 mm, 300 mm largo	
Llenador de aire	

Llave de filtro de aceite
Cepillo de alambre
Espátula de acero de 60 mm de ancho
Aerosol de aceite para cerraduras/escotillas
Refractómetro/refrigerante y probador de carga de batería
Palanca ratchet 1/2
Destornillador de punta plana 1.2x8x175 mm
Cuchillo mecánico
Alicate universal
Cadena saca filtros

<b>Herramientas de sistema eléctrico y electrónico</b>
Interface para diagnóstico electrónico
Multitester digital y analógico
Kit de limpieza para contactos eléctricos y electrónicos
Grasa para bornes de batería
Contenedor de agua para batería
Probador de batería
Detector de fugas de etanol

<b>Equipos de trabajo pesado</b>
Compresora de Aire
Pistola de aire comprimido
Soporte de desmontaje de elementos mecánicos
Botiquín de primeros auxilios
Manguera de 300 metros

<b>Herramientas Especiales</b>	<b>Versión Vehículo</b>
<b>Soporte del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte delantero del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte trasero del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte inferior delantero del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte superior trasero del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte de la caja de cambios</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Soporte superior delantero del motor</b>	<b>Ómnibus</b>
<b>Pasadores-guía M10x1,5</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Parafuso extractor M12x1,75</b>	<b>Camión</b>
<b>Pasadores-guía M16x2</b>	<b>Camión</b>
<b>Martillo de impacto</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Varilla de tracción 1000 mm</b>	<b>Camión</b>
<b>Indicador de cuadrante</b>	<b>Camión</b>
<b>Argolla de izado</b>	<b>Camión</b>
<b>Medidor de presión</b>	<b>Camión</b>
<b>Plato de empuje</b>	<b>Camión</b>
<b>Comprobador de compresión</b>	<b>Camión</b>
<b>Manga de montaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de montaje</b>	<b>Camión</b>

<b>Sufridera / Mandril</b>	<b>Camión</b>
<b>Estribo para transporte</b>	<b>Camión</b>
<b>Juego de Soportes</b>	<b>Camión</b>
<b>Mango / Manopla</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Haste para mandril de asiento de válvula</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de compresión</b>	<b>Camión</b>
<b>Mandril de apoyo</b>	<b>Camión</b>
<b>Galga</b>	<b>Camión</b>
<b>Manómetro de aceite</b>	<b>Camión</b>
<b>Mandril ajustable, 50-200 mm</b>	<b>Camión</b>
<b>Placa de montaje (5 componentes)</b>	<b>Camión</b>
<b>Llave dinamométrica (anchura, 33 mm)</b>	<b>Camión</b>
<b>Mandril de apoyo para extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta desmontaje/montaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Llave de vaso ranurada</b>	<b>Camión</b>
<b>Adaptador roscado</b>	<b>Camión</b>
<b>Cilindro hidráulico</b>	<b>Camión</b>
<b>Bomba hidráulica neumática</b>	<b>Camión</b>
<b>Adaptador de empuje</b>	<b>Camión</b>
<b>Husillo totalmente roscado (M20)</b>	<b>Camión</b>
<b>Casquillo normal</b>	<b>Camión</b>



<b>Husillo completamente roscado (M20)</b>	<b>Camión</b>
<b>Adaptador de empuje</b>	<b>Camión</b>
<b>Soporte trasero de la caja cambios</b>	<b>Camión</b>
<b>Llave de garra</b>	<b>Camión</b>
<b>Soporte de fijación</b>	<b>Camión</b>
<b>Soquete</b>	<b>Camión</b>
<b>Llave de percusión, 41 mm</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de montaje de manguito</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor de camisa</b>	<b>Camión</b>
<b>Plantilla de ajuste de la posición del piñón</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Contrasoporte</b>	<b>Camión</b>
<b>Manguito protector</b>	<b>Camión</b>
<b>Argolla de izado</b>	<b>Camión</b>
<b>Manguito de montaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de elevación / Argolla de izado</b>	<b>Camión</b>
<b>Compresor de muelles de válvula</b>	<b>Camión</b>
<b>Apoyo / Contrasoporte</b>	<b>Camión</b>
<b>Anillo de apoyo</b>	<b>Camión</b>
<b>Anillo de apoyo partido</b>	<b>Camión</b>
<b>Tirante de apoyo de la cabina</b>	<b>Camión</b>

<b>Puntas para alicates 587 585</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta para girar</b>	<b>Camión</b>
<b>Grampo de trava</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión</b>
<b>Pasador guía</b>	<b>Camión</b>
<b>Cambiador de juntas de rótula</b>	<b>Camión</b>
<b>Juego de tampa de lacre</b>	<b>Camión</b>
<b>Placa de presión</b>	<b>Camión</b>
<b>Placa espaciadora</b>	<b>Camión</b>
<b>Kit de medición</b>	<b>Camión</b>
<b>Equipo de medición</b>	<b>Camión</b>
<b>Barra de prolongación</b>	<b>Camión</b>
<b>Argolla de izado del motor</b>	<b>Camión</b>
<b>Conexión de pruebas</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de purga</b>	<b>Camión</b>
<b>Casquillo de montaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Dispositivo de bloqueo</b>	<b>Camión</b>
<b>Tirante de apoyo de la cabina</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de montaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de ajuste RH735/835</b>	<b>Camión</b>
<b>Anillo de apoyo partido</b>	<b>Camión</b>
<b>Adaptador</b>	<b>Camión</b>

<b>Anillo de ajuste</b>	<b>Camión</b>
<b>Herramienta de medición de la presión</b>	<b>Camión</b>
<b>Barra de fijación</b>	<b>Camión</b>
<b>Anillo de ajuste</b>	<b>Camión</b>
<b>Cojinete de reglaje</b>	<b>Camión</b>
<b>Pasador guía</b>	<b>Camión</b>
<b>Tapa</b>	<b>Camión</b>
<b>Extractor</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Herramienta de elevación</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Cojinete de reglaje</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Herramienta de montaje</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Manguito para inyectores-bomba PDE</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Llave de tubo</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Indicador de fugas en los cilindros</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Compresor de segmentos</b>	<b>Camión/ Bus</b>
<b>Segmento de compresión</b>	<b>Camión/ Bus</b>

### **CAPACITACIÓN**

Se realizarán cursos de capacitación a los Empleados beneficiarios de cada una de las áreas involucradas en el proyecto.

### **MATERIALES**

- Útiles de oficina
- Manuales

### **2.1.3. SOPORTE DEL PROYECTO**

Para la envergadura de este proyecto se necesitará del siguiente personal calificado:

- Un Director de Proyecto (Ing. Industrial con 30 años de experiencia en cargos similares), quien liderará el equipo de Control y Monitorear así como aprobar las valorizaciones y pagos de honorarios del contratista y la supervisión respectivamente.

### **2.1.4. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

La planificación de la calidad se realizará en forma paralela a los demás procesos de planificación del proyecto Daga Motors con el fin de que el proyecto satisfaga las necesidades requeridas por el gerente de la empresa.

Mediante la utilización de la Guía de buenas Prácticas del PMBOK 5ta Edición para el Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de la empresa Daga Motors Se orientará a fijar unos objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados.

### **2.1.5. IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS**

Los estándares y métricas empleadas en el Proyecto nos permitirán que se consiga resultados en las actividades de control de calidad a fin de evaluar el avance real con respecto al avance planificado.

Mediante la medición de cada proceso del ciclo del proyecto se monitoreará y se registrarán los resultados de la ejecución de las actividades de calidad, a fin de evaluar el desempeño y poder recomendar cambios necesarios, lo cual permitirá considerar plenamente las mejoras recomendadas y puedan utilizarse para realizar acciones correctivas o preventivas, o para proceder a la reparación de defectos que se pudieran dar y lograr los resultados del proyecto planificado en el tiempo y costo.

Los resultados del proyecto son los entregables que se presentarán al gerente de la empresa el señor Elmer Daga.

### 2.1.6. DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

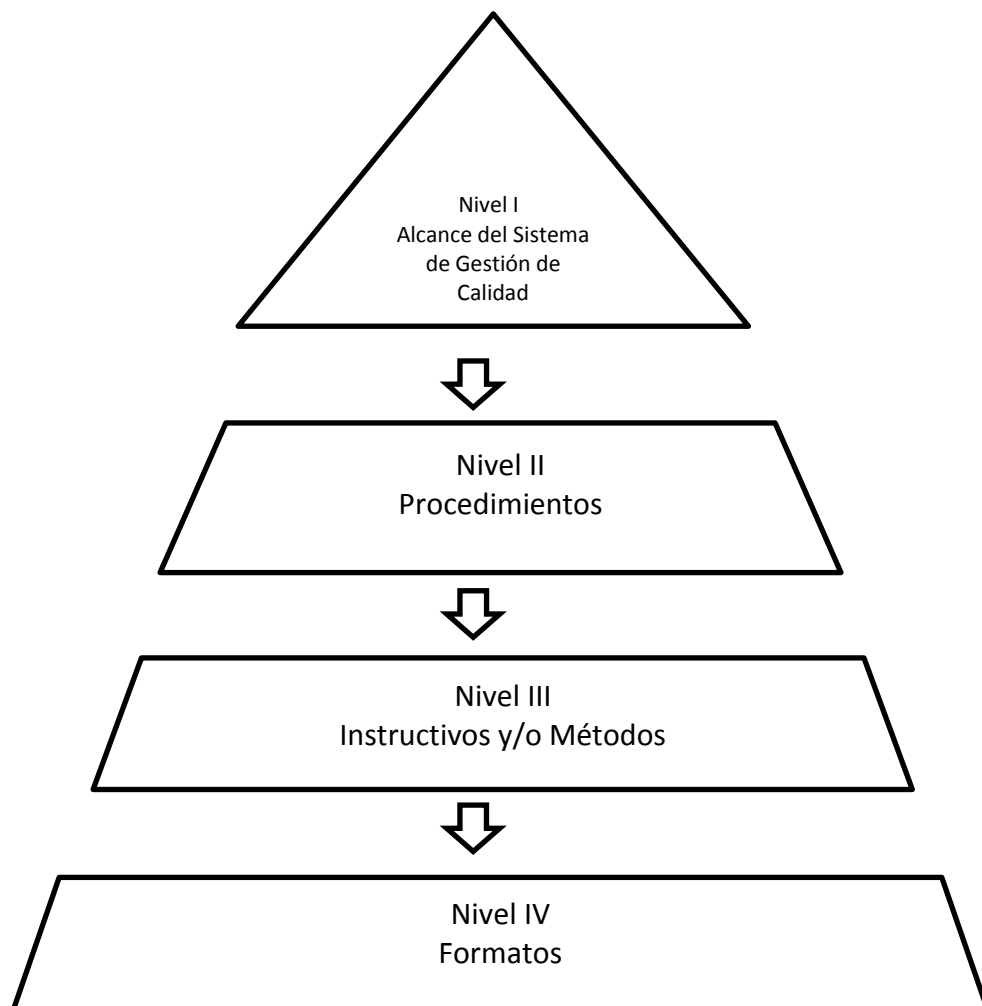
El aseguramiento de calidad del proyecto Mejoramiento de los servicios de la empresa “Daga Motors” se hará monitoreando continuamente el rendimiento del trabajo, los resultados del control de calidad, y las métricas.

De esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoría de procesos, o de mejora de procesos. Todos estos resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.

Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.

FIGURA 6

Jerarquía de los Documentos de Calidad



## CAPÍTULO III INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

### 3.1 GESTIÓN DEL PROYECTO

En esta sección se aplicarán los conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de la gestión del proyecto promovidas por la Guía del PMBOK versión 5 para cumplir con los requisitos del proyecto en esta etapa de iniciación y planificación aplicados al modelo de negocio identificado.

Esto se logrará a través de la aplicación e integración adecuada de los grupos de procesos y áreas de conocimiento basadas en la metodología.

#### 3.1.1. INICIACIÓN

Está conformado por aquellos procesos que ayudarán a definir el proyecto y obtener la autorización para iniciarlo. Dentro del ámbito de los procesos de inicio es donde se define el alcance inicial y se comprometen los recursos financieros iniciales.

#### A. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

El acta de constitución del proyecto, conocido también como Project Chárter, tiene como principal salida el desarrollar un documento que autoriza formalmente el proyecto y documentar los requisitos iniciales que satisfacen las necesidades y expectativas de los interesados.

Para llevar a cabo este proceso, se recurrió a las experiencias del Project Manager y en reunión con Elmer Daga, gerente de la empresa quien solicito describir el alcance preliminar del proyecto.

En el **Anexo N° 01** se adjunta el entregable o documento el cual describe los siguientes puntos:

##### 1. OBJETIVO DEL ACTA DE CONSTITUCION

Este documento tiene como objetivo principal aprobar el inicio del proyecto. Debe contener al igual que en el Enunciado del Alcance del Proyecto, también conocido como "Scope Statement", se deben incluir los objetivos del proyecto.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL ACTA DE CONSTITUCIÓN

Aquí se documenta las necesidades de negocio, los supuestos, las restricciones, el conocimiento de las necesidades y requisitos de alto nivel del cliente y el nuevo producto, servicio o resultado que el proyecto debe proporcionar.

### Según el Formato 1: Acta De Constitución Del Proyecto (Ver anexo N° 01)

se describe el proyecto el cual se desarrollará, la definición del producto del proyecto, los requisitos, los objetivos, la finalidad, la justificación, la designación del Project Manager, el cronograma del proyecto, los grupos organizacionales que intervienen en el proyecto, las principales amenazas así como oportunidades y el presupuesto del proyecto.

#### ANEXO N° 1

#### FORMATO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## ACTA DE CONSTITUCIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI	SCMSDM
DESCRIPCION DEL PROYECTO:	
<p>El proyecto "<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios DAGA MOTORS aplicando la Metodología del PMI</b>" consiste en permitir asegurar de que los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva posible para mejorar la calidad de los servicios de la empresa, de tal manera que se garantice la calidad e incremento de participación en el negocio de empresas de reparación y mantenimiento. Para ello hacemos mención a las Buenas Prácticas de la metodología del PMI.</p>	

El Proyecto **SCMSDM** se desarrollará de acuerdo a las siguientes fases:

- Gestión del Proyecto
- Análisis de Anteproyecto
- Factibilidad del Proyecto
- Seguimiento y Control
- Cierre

El desarrollo del proyecto estará a cargo de la siguiente manera

- **Project Manager:** Ing Elmer Daga.
- **Subgerente de Seguimiento y Control:** Ing. Victor Raul Peña Reyes

El proyecto será realizado en 617 días, desde el 01 de Marzo del 2016 hasta el 11 de Julio del 2016. La gestión del proyecto se realizará en la empresa Daga Motors por el equipo de dicha empresa y el asesoramiento profesional de la universidad a cargo.

#### DEFINICION DE REQUISITOS DEL PROYECTO:

El SOPORTE PROFESIONAL Alas Peruanas tiene los siguientes requisitos:

- Cumplir con los acuerdos presentados en el proyecto, y respetar los requerimientos del cliente.

El cliente (Daga Motors)tiene los siguientes requisitos:

- El proyecto debe ser desarrollado en un plazo no mayor a 617 días y respetando el presupuesto indicado.
- Entrega de Informes semanales y un informe final.
- Entrega de un certificado de Conformidad al final del proyecto.

#### OBJETIVOS DEL PROYECTO:

CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIO DE ÉXITO
<b>1.- Alcance</b>	Es definir y controlar el 100 % de efectividad del proyecto.	Aprobación de todos los entregables por parte del cliente.
<b>2.- Tiempo</b>	Concluir el proyecto en el plazo solicitado por el cliente.	Concluir el proyecto en 617 días, desde el 01 de Marzo del 2016 hasta el 11 de Julio del 2016.
<b>3.- Costo</b>	Cumplir con el presupuesto estimado del proyecto de S/. 99,971.	Controlar los costos durante el proceso y avances.



<b>FINALIDAD DEL PROYECTO:</b>	
Mejorar la calidad de los procesos, equipamiento, instalaciones y servicios de DAGA MOTORS, para que se garantice la calidad y prestigio de esta empresa así como el incremento de la participación en el mercado de empresas de reparación y mantenimiento.	
<b>JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:</b>	
<b>JUSTIFICACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA</b>	
Incremento de la participación y reconocimiento en el rubro de empresas de servicios de mantenimiento y reparación mediante el mejoramiento de la calidad.	
<b>DESIGNACIÓN DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO.</b>	
<b>Nombre</b>	Elmer Daga
<b>Reporta a</b>	Gerente General
<b>Niveles de Autoridad</b>	
<b>CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO.</b>	
<b>Hito o Evento Significativo</b>	<b>Fecha Programada</b>
Inicio del Proyecto	01 de Marzo del 2016
1. Gestión Del Proyecto	Del 01 de Marzo del 2016 al 01 de Julio del 2016
2. Factibilidad Del Proyecto	Del 23 de Marzo al 05 de Julio del 2016
3. Seguimiento Y Control	Del 01 de Marzo del 2016 al 26 de Mayo del 2016
4. Cierre	Del 05 de Julio del 2016 al 11 de Julio del 2016
Fin del Proyecto	11 de Julio del 2016
<b>ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO.</b>	
<b>Organización o Grupo Organizacional</b>	<b>Rol que Desempeña</b>
Gerencia general	Supervisa todas las actividades de la empresa
Personal de administración	Controla el stock de repuestos y herramientas de almacén.
Personal técnico	Ejecuta los procesos y procedimientos durante el

	desarrollo de las actividades de servicios.		
<b>PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO.</b>			
- No tener los entregables del proyecto en las fechas programadas.			
- Exceder el costo del proyecto, establecido en el presupuesto del proyecto.			
- No contar con el personal profesional clave.			
- No contar con los equipos especializados para los trabajos de la DAGA MOTORS.			
- Condiciones climáticas adversas y desastres naturales.			
- Falta de capacitación del uso de los equipos adquiridos para el proyecto.			
<b>PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO.</b>			
- La Ejecución del proyecto del Mejoramiento de los servicios de la DAGA MOTORS permitirá a esta empresa expandir su participación con empresas corporativas.			
<b>PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Monto (S/.)</b>		
Gestión del Proyecto	S/. 11,747.00		
Factibilidad del Proyecto	S/. 42,420.00		
Seguimiento Y Control	S/. 56,215.00		
Cierre	S/. 2,400.00		
<b>TOTAL FASES</b>	<b>S/. 112,782.00</b>		
<b>Reserva de Contingencia</b>	S/. 14,800.00		
<b>Reserva de Gestión</b>	S/. 8,300.00		
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>S/. 135,882.00</b>		
<b>SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Empresa</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
Jose Ruiz Nizama	UAP	Gerente General	01-03-16

**Fuente:** Elaboración Propia.

### 3.1.2. PLANIFICACIÓN

Está conformado por aquellos procesos y plantillas utilizados para establecer el alcance total del esfuerzo, definir y refinar los objetivos, y desarrollar la línea de acción requerida para alcanzar dichos objetivos en el proyecto. Los procesos de Planificación desarrollan el plan para la dirección del proyecto y los documentos del proyecto que se utilizarán para llevarlo a cabo.

**Según el Formato 2: Plan de Gestión de Proyecto (Ver anexo N° 02)** nos muestra el ciclo de vida del proyecto y enfoque multi fase, los procesos de gestión de proyectos, el enfoque de trabajo a ejecutar, el plan de gestión de cambios, el plan de gestión de la configuración, la gestión de líneas base, la comunicación entre interesados, la revisión de gestión, la línea base y planes subsidiarios del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento e implementación de los procesos de Servicios de la empresa Daga Motors , Distrito de San Martín de Porres ,Lima Aplicando la Metodología del PMI.

## **A. ALCANCE – PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE**

### **1. ALCANCES DEL PRODUCTO**

Incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto (y únicamente todo) el trabajo requerido para completarlo con éxito. El objetivo principal de la Gestión del Alcance del Proyecto es definir y controlar el 100% de efectividad del proyecto.

### **2. ALCANCES DE PROYECTO**

Son los procesos de subdividir los entregables principales en componentes administrables con el objetivo de:

1. Mejorar la exactitud de los estimados de costo y tiempo.
2. Definir una línea de base para medición y control del proyecto.
3. Facilitar una clara asignación de roles y responsabilidades.

De esa manera se controlará y se corregirá los procedimientos que se realicen en las actividades del proyecto para asegurarse de que se estén llevando a cabo los planes para alcanzar los objetivos del mismo.

## FORMATO 2: PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTO

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de Los Servicios- DAGA MOTORS,Aplicando la Metodología del PMI		<b>SCMSDM</b>
<b>CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y ENFOQUE MULTIFASE:</b>		
<b>CICLO DE VIDA DEL PROYECTO</b>		
<b>FASE DEL PROYECTO (2º NIVEL DEL EDT)</b>	<b>ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE</b>	
1.0 Gestión del Proyecto	1.1.1 Acta de Constitución del Proyecto 1.1.2 Alcance del Proyecto 1.1.3 Registro de Interesados 1.2.1 Elaboración del Cronograma del Proyecto 1.2.2 Estimación del Presupuesto 1.2.3 Identificación de Riesgos 1.2.4 Plan del Proyecto	
2.0 Análisis Anteproyecto	2.1 Memoria Descriptiva de Instalaciones Eléctricas 2.2 Memoria Descriptiva de Estructuras	

3.0 Factibilidad del Proyecto	3.1 Plan Taller de capacitación
4.0 Seguimiento y Control	4.1 Informe de Desempeño del Proyecto 4.2 Gestión de Configuración 4.3 Solicitudes de Cambio 4.4 Reporte de Performance del Proyecto 4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos
5.0 Cierre	5.1 Lecciones Aprendidas 5.2 Certificado de Conformidad

#### PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS:

PROCESO	NIVEL DE IMPLANTACIÓN	INPUTS	MODO DE TRABAJO	OUTPUTS	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS
Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto	- Una sola vez, al inicio del proyecto.	- Enunciado de trabajo del proyecto.	- Mediante reuniones entre el cliente y el Project Manager.	- Acta de Constitución del Proyecto.	- Metodología de Gestión de Proyectos de UAP
Desarrollar el Enunciado del Alcance del Proyecto (preliminar).	- Una sola vez, al inicio del proyecto.	- Acta de Constitución del Proyecto. - Enunciado de trabajo del proyecto.	- Mediante reuniones entre el cliente y el Project Manager.	- Enunciado del Alcance del Proyecto	- Metodología de Gestión de Proyectos de UAP.
Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto	- Al inicio del proyecto, pudiéndose volver a actualizar en su desarrollo.	- Enunciado del Alcance del Proyecto	- Reuniones del equipo del proyecto.	- Plan de Gestión del Proyecto	- Metodología de Gestión de Proyectos de UAP.
Planificación del Alcance		- Acta de Constitución del Proyecto. - Enunciado del Alcance del	- Reuniones del equipo del proyecto.	- Plan de Gestión del Alcance del Proyecto	- Plantillas - Formularios

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión del Proyecto.</li> </ul>			
Crear EDT		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Gestión del Alcance del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones del equipo del proyecto</li> <li>- Redactar el Diccionario EDT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EDT</li> <li>- Diccionario EDT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantillas de EDT</li> <li>- Descomposición</li> </ul>
Desarrollo del Cronograma		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enunciado del Alcance del Proyecto</li> <li>- Plan de Gestión del Proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión del equipo del proyecto.</li> <li>- Estimación de duración de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma del Proyecto</li> <li>- Plan de Gestión del Proyecto</li> <li>- Calendario del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendarios.</li> <li>- Ajuste de adelantos y retrasos.</li> <li>- Modelos de cronogramas anteriores.</li> </ul>
Preparación del Presupuesto de Costos		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>- EDT</li> <li>- Diccionario EDT.</li> <li>- Plan de Gestión de Costos.</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea Base de Costo</li> <li>- Plan de Gestión de Costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suma de Costos.</li> <li>- Análisis de Reserva</li> </ul>
Planificación de Calidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de objetivos de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métricas de Calidad</li> <li>- Línea Base de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios comparativos</li> </ul>
Planificación de los Recursos Humanos		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Gestión del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de Coordinación con el equipo del proyecto.</li> <li>- Asignación de roles y responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles y Responsabilidades.</li> <li>- Organigrama del Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión del Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramas y descripciones de cargos</li> </ul>
Planificación de las Comunicaciones		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones formales e informales .</li> <li>- Distribución de la documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Gestión de las comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de requisitos de comunicaciones</li> <li>- Tecnología de comunicaciones</li> </ul>

		- Proyecto.	n y acuerdos		
Planificación de la Gestión de Riesgos		- Enunciado del alcance del proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto.	- Identificar riesgos. - Planificar plan de respuesta a riesgos.	- Plan de Gestión de Riesgos.	- Reuniones de planificación y análisis
Supervisar y Controlar el Trabajo del Proyecto	- Durante todo el desarrollo del proyecto.	- Plan de Gestión del Proyecto. - Información sobre el rendimiento del trabajo.	- Reuniones de Coordinación. - Reuniones de información del estado del proyecto.	- Acciones Correctivas recomendadas. - Acta de Reunión de Coordinación - Reporte de Performance del Proyecto - Check List	- Metodología de Gestión de Proyectos de UAP. - Técnica del Valor Ganado
Informar el Rendimiento	- A partir de la ejecución del proyecto.	- Información sobre el rendimiento del trabajo - Mediciones de Rendimiento - Plan de Gestión del Proyecto. - Solicitudes de Cambio Aprobados	- Informe de rendimiento del proyecto	- Informes de Rendimiento del Proyecto - Acciones correctivas recomendadas. - Informe de Monitoreo de Riesgos	- Herramientas de presentación de información. - Recogida de la información de rendimiento. - Reuniones de revisión del estado de la situación.

#### ENFOQUE DE TRABAJO:

El proyecto ha sido planificado del tal manera que el equipo de proyecto conoce claramente los objetivos del proyecto, y las responsabilidades de los entregables que tienen a su cargo.

A continuación se detalla el proceso a seguir para realizar el trabajo del proyecto:

1. Inicialmente el equipo de proyecto se reúne para definir cuál será el alcance del proyecto.
2. Se establece los documentos de gestión del proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo de proyecto.
3. Se establecen la responsabilidades y roles del equipo de proyecto, y las fechas en que deberán estar listos los entregables.
4. Se realizan reuniones semanales del equipo de proyecto para informar cual es el estado del proyecto, en

términos de costo, calidad, tiempo.

5. Al término del proyecto se verifica la entrega de todos los entregables, y se redactan los documentos de cierre del proyecto.

#### **PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS:**

Durante el desarrollo del proyecto se podrán identificar algunos cambios necesarios para cumplir con los objetivos del proyecto, en tales casos se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Se presentará la Solicitud de Cambio ante el Comité de Control de Cambios. La solicitud de cambio debe especificar qué tipo de cambio es el requerido: Alcance, Presupuesto, Cronograma. Debiéndose describir detalladamente el cambio solicitado, y la razón por la cual es solicitada.
2. Esta solicitud será evaluada por el Comité de Control de Cambios, quien tendrá a su cargo la aprobación o no aprobación de la Solicitud de Cambio, dependiendo esta decisión de los efectos positivos o negativos que pueda ocasionar en el proyecto, en términos de costos, tiempo y calidad, y cuál será el impacto en el alcance del proyecto.
3. Gestionar los cambios aprobados cuando y a medida que se produzcan.
4. Mantener la integridad de la Línea Base, y mantener actualizada la documentación de configuración y planificación relacionada a la solicitud de cambio.
5. Se controlará el impacto de la ejecución de los cambios solicitados, para verificar si los impactos positivos y negativos se han dado, y si han sido correctamente pronosticados.

#### **PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN:**

Para las actividades de cambio al requerimiento se realizará lo siguiente:

- Cualquier interesado puede presentar la Solicitud de cambio, donde se detalla el porqué del cambio solicitado.
- El comité de control de cambios evaluará el impacto en el proyecto (a nivel de costos, tiempos y alcance) de las solicitudes de cambios presentadas, y reportará si estas son Aprobados o no al equipo de gestión del proyecto.
- Se hará un seguimiento del cambio, para ver los efectos positivos o negativos que tenga en el proyecto.

#### **GESTIÓN DE LÍNEAS BASE:**

El informe de desempeño del proyecto es un documento que se presentará semanalmente en la reunión de coordinación del equipo de proyecto, y debe presentar la siguiente información:

- Estado Actual del Proyecto:
  1. Situación del Alcance: Avance Real y Avance Planificado.
  2. Eficiencia del Cronograma: SV y SPI.
  3. Eficiencia del Costo: CV y CPI.
  4. Cumplimiento de objetivos de calidad.



- Reporte de Progreso:

1. Alcance del Periodo: % de avance planificado y % real del periodo.
2. Valor Ganado del Periodo: Valor Ganado Planificado y Valor Ganado Real.
3. Costo del Periodo: Costo Planificado y Costo Real.
4. Eficiencia del Cronograma en el Periodo: SV del periodo y SPI del periodo.
5. Eficiencia del Costo en el Periodo: CV del periodo y CPI del periodo.

- Pronósticos:

1. Pronóstico del Costo: EAC, ETC y VAC
2. Pronóstico del Tiempo: EAC, ETC, VAC, fecha de término planificada y fecha de término pronosticada.

- Problemas y pendientes que se tengan que tratar, y problemas y pendientes programados para resolver.

- Curva S del Proyecto.

**COMUNICACIÓN ENTRE INTERESADOS:**

<b>NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LOS INTERESADOS</b>	<b>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR</b>
Documentación de la Gestión del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones del equipo del proyecto para definir el alcance del mismo.</li> <li>- Distribución de los documentos de Gestión del proyecto a todos los miembros del equipo de proyecto mediante una versión impresa y por correo electrónico.</li> </ul>
Reuniones de coordinación de actividades del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones del equipo del proyecto que son convocadas por el Project Manager según se crean pertinentes (dependiendo de la necesidad o urgencia de los entregables del proyecto) donde se definirán cuáles son las actividades que se realizarán.</li> <li>- Todos los acuerdos tomados por el equipo del proyecto deberán ser registrados en el Acta de Reunión de Coordinación, la cual será distribuida por correo electrónico al equipo del proyecto.</li> <li>-</li> </ul>
Reuniones de información del estado del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones semanales del equipo del proyecto donde el Project Manager deberá informar al Cliente y demás involucrados, cual es el avance real del proyecto en el periodo respectivo.</li> <li>-</li> </ul>
Informe de Desempeño del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.</li> </ul>
Informe de Desempeño del	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión</li> </ul>

Trabajo.	de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.		
<b>REVISIONES DE GESTIÓN:</b>			
<b>TIPO DE REVISIÓN DE GESTIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EXTENSIÓN O ALCANCE</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Reuniones de coordinación del Equipo del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del Acta de Reunión Anterior.</li> <li>- Presentación de entregables (si fuera el caso).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La reunión será convocada por el Project Manager.</li> <li>- Se informará el estado de los pendientes del proyecto.</li> <li>- Se establecerá las siguientes actividades que se realizarán.</li> </ul>	Reunión convocada por solicitud de Project Manager.
Reunión Semanal de información del Estado del Proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del Acta de Reunión anterior.</li> <li>- Informe de Desempeño del Proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La reunión se realizará el primer lunes .</li> <li>- Deberán estar presentes todos los miembros del equipo del proyecto.</li> <li>- Revisar el informe semanal del estado del proyecto.</li> </ul>	Programada para el primer lunes.
Reuniones con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer agenda según los requerimientos del cliente.</li> </ul>	El cliente convocará a una reunión al Project Manager, para establecer acuerdos de mejora.	Programadas según la solicitud del cliente.
Comunicaciones informales (vía email u oral)	Tomar conocimiento de los avances y requerimientos para la ejecución del estudio.	Conocer detalles del desarrollo de las labores asignadas a cada persona y avances del trabajo.	Ninguna especial.
<b>LÍNEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS:</b>			
<b>LÍNEA BASE</b>		<b>PLANES SUBSIDIARIOS</b>	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>ADJUNTO</b>	<b>TIPO DE PLAN</b>	<b>ADJUNTO</b>
<b>LÍNEA BASE DEL ALCANCE</b>	Sí	PLAN DE GESTION DE ALCANCE	Sí
		PLAN DE GESTION DE REQUISITOS	Sí
		PLAN DE GESTION DE CRONOGRAMA	Sí
<b>LÍNEA BASE DEL TIEMPO</b>	Sí	PLAN DE GESTION DE COSTOS	Sí

		PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	Sí
<b>LÍNEA BASE DEL COSTO</b>	Sí	PLAN DE GESTION DE HUMANOS	Sí
		PLAN DE GESTION DE COMUNICACIONES	Sí
		PLAN DE GESTION DE RIESGOS	Sí

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Según el Formato 03: Plan De Gestión De Requisitos (Ver anexo N° 03)** nos muestra las actividades de requisitos, actividades de gestión de configuración, proceso de priorización de requisitos, métricas del producto, estructura de trazabilidad.

#### ANEXO N° 03

#### FORMATO 3: PLAN DE GESTIÓN DE REQUISITOS

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **PLAN DE GESTIÓN DE REQUISITOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios –DAGA MOTORS, – Lima – Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>ACTIVIDADES DE REQUISITOS:</b>	
- Los requisitos son sugeridos por los principales interesados del proyecto, durante el proceso de iniciación y planificación del proyecto.	
<b>ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN:</b>	
Para las actividades de cambio al producto, servicio o requisito se realizará lo siguiente:	
- Cualquier interesado puede presentar la Solicitud de cambio, donde se detalla el porqué del	

cambio solicitado.
- El comité de control de cambios evaluará el impacto en el proyecto (a nivel de costos, tiempos y alcance) de las solicitudes de cambios presentadas, y reportará si estas son Aprobados o no al equipo de gestión del proyecto.
- Si el cambio ha sido aprobado, se implementará el cambio.
- Se hará un seguimiento del cambio, para ver los efectos positivos o negativos que tenga en el proyecto.
<b>PROCESO DE PRIORIZACIÓN DE REQUISITOS:</b>
Este proceso será realizado por el equipo de gestión del proyecto durante la planificación del proyecto, y será aprobado por el Sponsor (UAP).
<b>MÉTRICAS DEL PRODUCTO:</b>
El grado de satisfacción del Daga Motors, se verá reflejado en el cumplimiento del alcance del proyecto.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Según el Formato 04: Documentación De Requisitos (Ver anexo N° 04)** se coloca las necesidades del negocio u oportunidades a aprovechar, objetivos del negocio y del proyecto, requisitos funcionales, no funcionales, de calidad, los criterios de aceptación, la reglas de negocio, impactos en otras entidades, los supuestos y restricciones.

#### ANEXO N° 04

#### FORMATO 4: DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## ***DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS***

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
----------------------------	----------------------------

<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI</b>		<b>SCMSDM</b>
<b>NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD A APROVECHAR:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer procedimientos de trabajo en miras a mejorar la imagen del servicio y prestigio con los actuales y nuevos clientes.</li> </ul>		
<b>OBJETIVOS DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de participación en el mercado de empresas de servicio de reparación de maquinaria pesada.</li> </ul>		
<b>REQUISITOS FUNCIONALES:</b>		
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS
		DESCRIPCIÓN
Daga motors S.A	Muy Alto	Provee servicios de reparación a empresas de servicios de transporte de minería, logística y pasajeros a nivel nacional.
	Alto	Organizar y coordinar la ejecución del proyecto en todo el ciclo de vida de este.
Empresas de trasporte pesado	Muy Alto	Contar con un lugar adecuado con soluciones óptimas de servicios de reparación y mantenimiento.
Técnicos profesionales	Muy Alto	La infraestructura debe ser adecuada para realizar las actividades específicas correspondientes a su especialidad con los estándares que exige cada marca automotor.
<b>REQUISITOS NO FUNCIONALES:</b>		
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS
		DESCRIPCIÓN
Universidad Alas Peruanas (Sponsor)	Muy Alto	El proyecto debe terminarse en el plazo establecido.
	Alto	Cumplir y respetar los acuerdos presentados en el contrato
<b>REQUISITOS DE CALIDAD:</b>		

STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS
		DESCRIPCIÓN
Universidad Alas Peruanas (Sponsor)	Muy Alto	Que los procesos, equipamientos y demás implementaciones del taller Daga Motors, cumplan con los requerimientos establecidos por el cliente.
<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:</b>		
CONCEPTO	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
1.- <i>Técnicos</i>	El mejoramiento del taller de servicios debe cumplir con las especificaciones requeridas.	
2.- <i>De Calidad</i>	El mejoramiento del taller Daga Motors debe cumplir con los estándares de calidad definidos por la empresa.	
3.- <i>Administrativos</i>	Todos los entregables deben ser aprobados por el la empresa D Motors	
4.- <i>Comerciales</i>	Cumplir los acuerdos del contrato.	
5.- <i>Sociales</i>	Las instalaciones físicas del Taller Daga Motors deberán estar dentro del marco de la conservación ambiental.	
<b>REGLAS DE NEGOCIO:</b>		
- Comunicación permanente entre el equipo de proyecto, respecto a la ejecución.		
- Emitir informes periódicos del rendimiento del proyecto, y tomar acciones correctivas de ser el caso respecto a la ejecución del proyecto.		
- La gestión del proyecto se realiza de acuerdo a la Metodología de Gestión de Proyectos de La Universidad UAP.		
<b>SUPUESTOS RELATIVOS A REQUISITOS</b>		
- El cliente no cambiará las fechas programadas para la ejecución del proyecto.		
<b>RESTRICCIONES RELATIVAS A REQUISITOS</b>		
- El desarrollo del proyecto debe estar listo según las fechas planificadas.		
- Presentar un informe final de los trabajos realizados durante el proyecto.		
- Los Recursos Humanos garanticen el conocimiento técnico de los procesos.		

Fuente: Elaboración Propia

**Según el Formato 05: Plan De Gestión Del Alcance (Ver anexo N° 05)** nos muestra los procesos de definición del alcance, proceso para la elaboración

de la EDT, proceso para la elaboración del diccionario EDT, proceso para la verificación del alcance y el proceso para el control del alcance

#### ANEXO N° 05

#### FORMATO 5: PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<b>Versión</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo</b>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>PROCESO DE DEFINICIÓN DE ALCANCE:</b>	
La definición del alcance es el Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios–DAGA MOTORS, Aplicando la metodología del PMI se desarrollará de la siguiente manera:	
En reunión de equipo de proyecto, tanto el equipo de proyecto como el sponsor (UAP) revisarán el Enunciado del Alcance preliminar, el cual servirá como base.	
<b>PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA EDT:</b>	
Los pasos que se realizaron para la elaboración del EDT son los siguientes:	
El EDT del proyecto será estructurado de acuerdo a la herramienta de descomposición, identificándose primeramente los principales entregables, que en el proyecto actúan como fases.	
En el proyecto se identificó 5 fases.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificado los principales entregables, se procede con la descomposición del entregable en paquetes de trabajo, los cuales nos permiten conocer al mínimo detalle el costo, trabajo y calidad incurrido en la elaboración del entregable.</li> <li>- La empresa utiliza para la elaboración del EDT la herramienta WBS Chart Pro, pues permite una fácil diagramación y manejo de los entregables del proyecto.</li> </ul>	

### PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO EDT:

Previo a este proceso, la EDT del proyecto debe haber sido elaborado, revisado y aprobado. Es en base a la información de la EDT que se elaborará el Diccionario EDT, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:

- La elaboración del Diccionario EDT se hace mediante una plantilla diseñada por UAP.
- Se identifica las siguientes características de cada paquete de trabajo del EDT.
  - ✓ Se detalla el objetivo del paquete de trabajo.
  - ✓ Se hace una descripción breve del paquete de trabajo.
  - ✓ Se describe el trabajo a realizar para la elaboración del entregable, como son la lógica o enfoque de elaboración y las actividades para elaborar cada entregable.
  - ✓ Se establece la asignación de responsabilidad, donde por cada paquete de trabajo se detalla quién hace qué: responsable, participa, apoya, revisa, aprueba y da información del paquete de trabajo.
  - ✓ De ser posible se establece las posibles fechas de inicio y fin del paquete de trabajo, o un hito importante.
  - ✓ Se describe cuáles son los criterios de aceptación

### PROCESO PARA VERIFICACIÓN DEL ALCANCE:

Al término de elaboración de cada entregable, éste debe ser presentado al Sponsor (UAP) del Proyecto, el cual se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, es enviado al cliente.

### PROCESO PARA CONTROL DEL ALCANCE:

En este caso se presentan dos variaciones:

- Primero, el Project Manager se encarga de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del Alcance. Si el entregable es aprobado es enviado al Cliente, pero si el entregable no es aprobado, el entregable es devuelto a su responsable junto con una Hoja de Correcciones, donde se señala cuáles son las correcciones o mejoras que se deben hacer.
- Segundo, a pesar que el Project Manager se encarga de verificar la aceptación del entregable del proyecto, el Cliente también puede presentar sus observaciones respecto al entregable, para lo cual requerirá reunirse con el Project Manager, y presentar sus requerimientos de cambio o ajuste. De lograrse la aceptación del Cliente y de tratarse de un entregable muy importante, se requerirá la firma de un Acta de Aceptación del entregable.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Según el Formato 06: Enunciado Del Alcance (Ver anexo N° 06)** nos muestra la descripción del alcance del producto, criterios de aceptación del producto, entregable del proyecto, exclusiones, restricciones y supuestos.

#### ANEXO N° 06

#### FORMATO 6: ENUNCIADO DEL ALCANCE



<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<b>Versión</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo</b>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **ENUNCIADO DEL ALCANCE**

<b>FASE 1 : ANÁLISIS ANTE PROYECTO</b>	<b>1.1 Identificación de Riesgos</b>	Se realizará reuniones con el equipo de proyecto, expertos en la materia e interesados a fin de identificar los riesgos que podrían afectar al proyecto y sus objetivos.
	<b>1.2. Plan del Proyecto</b>	Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. Contiene: Plan del Alcance, Plan del Tiempo, Plan del Costo, Plan de RRHH, Plan de Comunicaciones y Plan de Riesgos
	<b>1.3 Reunión de Coordinación de Trabajo</b>	Reunión de coordinación, semanal, en base al informe de rendimiento de trabajo, donde se verificará el cumplimiento del plan y donde se tomarán acciones correctivas y se elaborará el acta de reunión.
<b>FASE 2 :FACTIBILIDAD DEL PROYECTO</b>	<b>2.1 Informe de Factibilidad Ambiental</b>	Elaboración del Estudio de Evaluación Ambiental considerando los aspectos ambientales, socioeconómicos, aspectos culturales y de interés humano, con el objeto de indicar, predecir, interpretar y comunicar los probables impactos ambientales de cada alternativa a fin de seleccionar la más ventajosa en relación a los riesgos de seguridad y al medio ambiente.
	<b>2.2 Informe de Factibilidad del Proyecto</b>	Indica el análisis de un proyecto para determinar: Si el proyecto que se propone ejecutar es bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.
	<b>2.3 Plan Taller de Capacitación</b>	Documento donde se presenta el proyecto "Mejoramiento de los servicios DAGA MOTORS" en la cual se expone la situación actual de la DAGA MOTORS a los Involucrados y se absuelven preguntas de los participantes en el taller.
<b>M I E N I</b>	<b>3.1 Informe de Desempeño</b>	Documento que informa el desempeño con respecto

	<b>del Proyecto</b>	al rendimiento del desarrollo del proyecto.
	<b>3.2 Gestión de Configuración</b>	Documento que contiene información para garantizar la actividad en relación con la organización, recursos, calendario de las actividades del proyecto y, en particular, para cubrir las actividades propias de gestión de la configuración: identificación, control, auditoría y reporte.
	<b>3.3 Solicitudes de Cambio</b>	Documento que contiene las mejoras recomendadas en su totalidad del proyecto Seguimiento y Control del proyecto mejoramiento de los Servicio de DAGA MOTORS de, para realizar acciones correctivas, acciones preventivas, o para proceder a la reparación de defectos.
	<b>3.4 Reporte de Performance del Proyecto</b>	Documento que informa los avances del proyecto versus lo planificado en costo, tiempo y alcance del mismo.
	<b>3.5 Informe de Monitoreo de Riesgos</b>	Documento que da seguimiento a los riesgos identificados, monitoreando y evaluando la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto.
<b>FASE 4: CIERRE</b>	<b>4.1 Lecciones Aprendidas</b>	Documento que contiene el conocimiento adquirido a través de experiencias, exitosas o no, en el proceso de realización del proyecto con el fin de mejorar ejecuciones futuras.
	<b>4.2 Certificado de Conformidad</b>	Documento que contiene conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

Fuente: Elaboración Propia.

## ENTREGABLES

Son los productos, resultados medibles y verificables que se elaboran para que el proyecto complete los procesos. El proyecto debe ser medido monitoreando el avance en los entregables.

## EDT

La Estructura de Desglose del Trabajo permitirá mejorar la descomposición jerárquica, basada en los entregables del trabajo que debe ejecutar el equipo del proyecto.

### DICCIONARIO DE LA EDT

Este un documento proporciona información detallada sobre los entregables, actividades y planificación de cada uno de los componentes de la EDT del Proyecto Daga Motors.

**Según el Formato 08: Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo (Ver anexo N° 08)** se muestra las especificaciones de los paquetes de trabajo por fases del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

#### ANEXO N° 08

#### FORMATO 8: DICCIONARIO DE LA EDT

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisada por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	Ing. José Ruiz Nizama	Ing José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### ***DICCIONARIO EDT (Simplificado)***

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI		SCMSDM
ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJOS DEL EDT		
GESTIÓN DEL PROYECTO	1.1.1 Acta de Constitución	Documento que detalla: la definición del proyecto, definición del producto, requerimiento de los interesados, necesidades del negocio, finalidad y justificación del proyecto, cronograma de hitos, organizaciones que intervienen, supuestos,

		restricciones, riesgos, y oportunidades del proyecto.
<b>1.1.2 Alcance</b>		Documento que establece el trabajo que debe realizarse, y los productos entregables que deben producirse.
<b>1.1.3 Registro de Interesados</b>	<b>de</b>	Documento donde se detallara a todos los involucrados que participan directa o indirectamente en el proyecto
<b>1.2.1 Elaboración del Cronograma del proyecto</b>	<b>del del</b>	Documento donde se definen las actividades de cada paquete de trabajo y la secuencia de las actividades dentro de cada paquete de trabajo, estimar recursos y duraciones y construir el cronograma del proyecto.
<b>1.2.2 Estimación del Presupuesto</b>	<b>del</b>	Documento en el cual se indicará el costo de las actividades del proyecto.
<b>1.2.3 Identificación de Riesgos</b>	<b>de</b>	Se realizará reuniones con el equipo de proyecto, expertos en la materia e interesados a fin de identificar los riesgos que podrían afectar al proyecto y sus objetivos.
<b>1.2.4 Plan del Proyecto</b>		Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. Contiene: Plan del Alcance, Plan del Tiempo, Plan del Costo, Plan de RRHH, Plan de Comunicaciones y Plan de Riesgos
<b>1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo</b>	<b>de de</b>	Reunión de coordinación, semanal, en base al informe de rendimiento de trabajo, donde se verificará el cumplimiento del plan y donde se tomarán acciones correctivas y se elaborará el acta de reunión.

<b>FASE 2 :FACTIBILIDAD DEL PROYECTO</b>	<b>2.1 Informe de Factibilidad Ambiental</b>	Elaboración del Estudio de Evaluación Ambiental considerando los aspectos ambientales, socioeconómicos, aspectos culturales y de interés humano, con el objeto de indicar, predecir, interpretar y comunicar los probables impactos ambientales de cada alternativa a fin de seleccionar la más ventajosa en relación a los riesgos de seguridad y al medio ambiente.
	<b>2.2 Informe de Factibilidad del Proyecto</b>	Indica el análisis de un proyecto para determinar: Si el proyecto que se propone ejecutar es bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.
	<b>2.3 Plan Taller de Capacitación</b>	Documento donde se presenta el proyecto “Mejoramiento de los servicios de la empresa Daga Motors en la cual se expone la situación actual de la Daga Motors a los Involucrados y se absuelven preguntas de los participantes en el taller.
<b>FASE 3: SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>3.1 Informe de Desempeño del Proyecto</b>	Documento que informa el desempeño con respecto al rendimiento del desarrollo del proyecto.
	<b>3.2 Gestión de Configuración</b>	Documento que contiene información para garantizar la actividad en relación con la organización, recursos, calendario de las actividades del proyecto y, en particular, para cubrir las actividades propias de gestión de la configuración: identificación, control, auditoría y reporte.
	<b>3.3 Solicitudes de Cambio</b>	Documento que contiene las mejoras recomendadas en su totalidad del proyecto Seguimiento y Control de los servicios de mejoramiento de la empresa Daga Motors, para realizar acciones correctivas, acciones preventivas, o para proceder a la reparación de defectos.
	<b>3.4 Reporte de Performance del Proyecto</b>	Documento que informa los avances del proyecto versus lo planificado en costo, tiempo y alcance del

		mismo.
	<b>3.5 Informe de Monitoreo de Riesgos</b>	Documento que da seguimiento a los riesgos identificados, monitoreando y evaluando la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto.
<b>FASE 4: CIERRE</b>	<b>4.1 Lecciones Aprendidas</b>	Documento que contiene el conocimiento adquirido a través de experiencias, exitosas o no, en el proceso de realización del proyecto con el fin de mejorar ejecuciones futuras.
	<b>4.2 Certificado de Conformidad</b>	Documento que contiene conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

Fuente: Elaboración Propia.

## B. TIEMPO – PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO

La gestión del tiempo, incluye los procesos necesarios para lograr la conclusión del proyecto a tiempo, tener una buena gestión de los recursos necesarios y tiempos aproximados para cada actividad, información necesaria para desarrollar el cronograma del proyecto y definir la línea base del cronograma.

**Según el Formato 09: Plan de Gestión del Cronograma (Ver anexo N° 09)** se muestran los procesos de definición de actividades, los procesos de estimación de recursos de las actividades, los procesos de estimación de duración de actividades, el proceso de desarrollo del cronograma y el proceso de control del cronograma del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

## FORMATO 9:

## PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
PROCESOS DE DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES:	
A partir de la aprobación del Declaración del Alcance, el EDT y el Diccionario EDT se procede a realizar lo siguiente:	
<b>Identificación y Secuenciamiento de Actividades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por cada entregable definido en el EDT del proyecto se identifica cuáles son las actividades que permitirán el término del entregable. Para tal caso se da un código, nombre y alcance de trabajo, zona geográfica, responsable y tipo de actividad, para cada actividad del entregable.</li> <li>- Inicialmente definimos el secuenciamiento de las actividades por cada entregable.</li> <li>- Para este proceso utilizamos el formato de Estimación y Secuenciamiento de Actividades.</li> </ul>	
PROCESO DE ESTIMACIÓN DE RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES:	
<b>Estimación de Recursos y Duraciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En base a los entregables y actividades que se han identificado para el proyecto se procede a realizar las estimaciones de la duración y los tipos de recursos (personales y materiales o Consumibles).</li> <li>- Para el Recurso de tipo Personal se define los siguientes: nombre de recurso, trabajo, duración, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.</li> <li>- Para el recurso de tipo Materiales o Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.</li> <li>- Para este proceso utilizamos el formato de Estimación de Recursos y Duraciones.</li> </ul>	

### PROCESO DE ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES:

El proceso de estimación de la duración de las actividades se define de acuerdo al tipo de recurso asignado a la actividad:

- Si el recurso es tipo personal, estimamos la duración y calculamos el trabajo que tomará realizar la actividad.
- En cambio si el tipo de recurso es material o maquinas, se define la cantidad que se utilizará para realizar la actividad.

### PROCESO DE DESARROLLO DEL CRONOGRAMA:

En base a los siguientes documentos:

- Identificación y Secuenciamiento de Actividades.
- Estimación de Recursos y Duraciones.

Se obtiene toda la información necesaria para elaborar el Cronograma del proyecto, mediante la herramienta del MS Project 2010, realizando los siguientes pasos:

- Primeramente exportamos los entregables del proyecto.
- Ingresamos las actividades de los entregables del proyecto.
- Ingresamos las actividades repetitivas del proyecto, y los hitos.
- Definimos el calendario del proyecto.
- Damos propiedades a las actividades.
- Asignamos los recursos de las actividades del proyecto.
- Secuenciamos las actividades y los entregables del proyecto.

El Cronograma es enviado al Sponsor (UAP), el cual debe aprobar el documento para proseguir con el proyecto.

### PROCESO DE CONTROL DEL CRONOGRAMA:

Dentro de la Gestión del Proyecto, se han identificado el entregable; Informe de Desempeño del Proyecto, Reporte de Performance del Proyecto, así como las Reuniones de Coordinación. Es mediante estos informes y reuniones que podemos controlar el Cronograma del proyecto.

Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios de UAP., se hacen las modificaciones Aprobados o si fuera el caso se hace la replanificación del proyecto.

**Fuente:** Elaboración Propia



**Según el Formato 10: Identificación y secuencia de Actividades (Ver anexo N° 10)** se muestra los paquetes de trabajo, las actividades del paquete de trabajo, la persona responsable, la zona geográfica, el tipo de actividad y el secuencia de las actividades dentro del paquete de trabajo del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

**ANEXO N° 10**

**FORMATO 10: IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIAMIENTO DE ACTIVIDADES**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<b>Versión</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo</b>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

***IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIAMIENTO DE ACTIVIDADES***

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios –DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI	SCMSDM

<b>PAQUETE DE TRABAJO</b>	<b>ACTIVIDAD DEL PAQUETE DE TRABAJO</b>	<b>ACT. PRECESORA</b>	<b>PERSONA RESPONSAB</b>	<b>ZONA GEOGRÁF</b>	<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	<b>SECUENCIA MIENTO DE</b>
---------------------------	---	-----------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	----------------------------

CÓDIGO EDT	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE	ALCANCE DEL TRABAJO DE LA ACTIVIDAD					
1.1.1	Acta de Constitución	1.1.1.A01	Reunión con el sponsor (UAP) (UAP)	Reunión inicial del trabajo		Sponsor (UAP) Project Manager	Lima	Tiempo impulsado	1.1.1.A
		1.1.1.A02	Elaborar Acta de Constitución	Redactar el documento de inicio	1.1.1.A01	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.1.1.A0
		1.1.1.A03	Revisar y aprobar Acta de Constitución	Revisar y Aprobar Acta de Constitución	1.1.1.A02	Project Manager Sponsor (UAP)	Lima	Recurso impulsado	1.1.1.A0
1.1.2	Alcance	1.1.2.A01	Reunión con el Sponsor (UAP)	Reunión de información con el sponsor (UAP) del proyecto		Sponsor (UAP) Project Manager	Lima	Tiempo impulsado	
		1.1.2.A02	Elaborar el alcance	Elaborar el documento del Alcance	1.1.2.A01	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.1.2.A0
		1.1.2.A03	Revisar y aprobar el Alcance	Revisar y aprobar el Alcance	1.1.2.A02	Project Manager Sponsor (UAP)	Lima	Recurso impulsado	1.1.2.A0
1.1.3	Registro de Interesados	1.1.3.A01	Reunión con equipo de	Reunión con el área responsable del		Sponsor (UAP)	Lima	Tiempo impulsado	1.1.3.A01

			interesados	proyecto		Project Manager			
		1.1.3.A02	Elaborar Registro de Interesados	Redactar Registro de Interesados	1.1.3.A01	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	
		1.1.3.A03	Revisar y aprobar registro de Interesados	Revisar y aprobar registro de Interesados	1.1.3.A02	Project Manager Sponsor (UAP)	Lima	Recurso impulsado	
1.2.1	Elaboración del Cronograma	1.2.1.A01	Definir actividades	Definir actividades a partir de la EDT		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	
		1.2.1.A02	Definir secuencia de actividades	Establecer le secuencia entre las actividades	1.2.1.A01	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	
		1.2.1.A03	Estimar recursos de las Actividades	Estimar los recursos a asignarse a cada una de las actividades	1.2.1.A02	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.1.A02
		1.2.1.A04	Estimar duración de las actividades	Estimar la duración de cada una de las actividades	1.2.1.A03	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.1.A04
		1.2.1.A05	Elaborar cronograma del proyecto	Elaborar el cronograma del proyecto	1.2.1.A04	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.1.A0
1.2.2	Estimación del	1.2.2.A01	Estimar costos de las	Estimar costos de las actividades		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.2.A01

	Presupuesto		actividades						
		1.2.2.A02	Elaborar presupuesto	Elaborar el presupuesto	1.2.2.A01	Project Manager	Lima	Recurso impulsado	
1.2.3	Identificación de Riesgos	1.2.3.A01	Lista de Riesgos	Identificar los riesgos que podrían afectar el proyecto		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.3.A01
		1.2.3.A02	Plan de Respuesta a riesgos	Plan de Respuesta los Riesgos	1.2.3.A01	Subgerente de Seguimiento y Control	Lima	Recurso impulsado	1.2.3.A02
1.2.4	Plan del Proyecto	1.2.4.A01	Elaborar Plan de Proyecto.	Redactar Plan de Proyecto.		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.2.4.A01
		1.2.4.A02	Aprobar Plan de Proyecto.	Aprobar Plan de Proyecto.	1.2.4.A01	Sponsor (UAP)	Lima	Tiempo impulsado	1.2.4.A02
1.3.1.1	Acta de Reunión	1.3.1.1.A01	Elaborar el acta de reunión	Elaborar el acta de reunión semanal		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	1.3.1.1.A
2.1	Informe de Factibilidad Ambiental	2.1.A01	Elaborar el Informe de Factibilidad Ambiental	Redactar para prevenir los impactos ambientales que producirá el proyecto en su entorno a ejecutar		Ing. Ambiental	Lima	Recurso impulsado	2.1.A0
		2.2.A01	Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad Ambiental	Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad Ambiental			Lima	Recurso impulsado	2.2.A0

2.2	Informe de Factibilidad del Proyecto	2.3.A01	Elaborar el Informe de Factibilidad del Proyecto	Redactar el desarrollo del proyecto		Project Manager	Lima	Tiempo impulsado	2.3.A0 ↓
		2.4.A01	Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad del Proyecto	Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad del Proyecto		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	2.4.A0 ↓
2.3	Plan Taller de Capacitación	2.5.A01	Realizar el Taller de Capacitación	Presentar el proyecto "Mejoramiento de los servicios de DAGA MOTORS" en la cual se expone la situación actual de empresa los involucrados y se absuelven preguntas de los participantes en el taller.		Sponsor (UAP)	Lima	Recurso impulsado	↓ 2.5.A0
3.1	Informe de Desempeño del Proyecto	3.1.A01	Elaborar Informe de Desempeño del Proyecto	Redactar Informe de Desempeño del Proyecto		Project Manager Ing. Ambiental Arquitecto	Lima	Tiempo impulsado	3.1.A01 ↓
		3.1.A02	Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	Revisar y Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	3.1.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	Lima		3.1.A0

3.2	Gestión de Configuración	3.2.A01	Elaborar la Gestión de Configuración de Seguimiento y control	Redactar la Gestión de Configuración de Seguimiento y control		Sub Gerente de Seguimiento y Control	Lima	Recurso impulsado	3.2.A0 ↓
		3.2.A02			3.2.A01		Lima		3.2.A0
3.3	Solicitudes De Cambio	3.3.A01	Elaborar solicitudes de Cambio	Redactar solicitudes de Cambio			Lima	Tiempo impulsado	3.3.A0 ↓
3.4	Reporte de Performance del Proyecto	3.4.A01					Lima		3.4.A0
		3.4.A02	Aprobar las solicitudes de Cambio	Revisar y Aprobarlas solicitudes de Cambio	3.4.A01	Sponsor (UAP) Cliente Juicios de expertos	Lima	Recurso impulsado	3.4.A0 4.1.A0
4.1	Informe de Performance	4.1.A01	Realizar el reporte de Performance del Proyecto semanal	Redactar el reporte de Performance del Proyecto semanal	4.1.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente	Lima	Recurso impulsado	4.1.A0 ↓
4.2	Informe de Monitoreo de Riesgos		Elaborar el Informe de Monitoreo de Riesgos	Redactar el Informe de Monitoreo de Riesgos		Sub Gerente de Seguimiento y Control	Lima	Recurso impulsado	4.2.A0 4.3.A0
5.1	Lecciones Aprendidas	5.1.A01	Elaborar las lecciones Aprendidas de	Documentar las experiencias vividas y las recomendaciones		Sub Gerente de Seguimiento y	Lima	Recurso impulsado	5.1.A0 ↓



			seguimiento y control del proyecto	para la mejora de los procesos futuros.		Control			
5.2	Certificado De Conformidad	5.2.A01	Elaborar el Certificado de Conformidad	Redactar el Certificado de Conformidad		Project Manager	Lima	Recurso impulsado	5.2.A0

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Según el Formato 12: Estimación de recursos y Duraciones (Ver anexo N° 12)** nos muestra los entregables del proyecto, las actividades que cada uno cuenta y el tipo de recurso utilizado en el Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

**ANEXO N° 12**

**FORMATO 12: ESTIMACIÓN DE RECURSOS Y DURACIONES**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	07-03-16	Versión Original

***ESTIMACIÓN DE RECURSOS Y DURACIONES***

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>



ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL			TIPO DE RECURSO: MATERIAL O COMBUSTIBLE	
		NOMBRE DE RECURSO	TRABAJO (HR-HOM)	DURACIÓN (HRS)	NOMBRE	CANTIDAD
1.1.1 Acta de Constitución	1.1.1.A01 Reunión con el sponsor (UAP)	Sponsor (UAP) Project Manager	2hr –hom 2hr - hom	2hrs		
	1.1.1.A02 Elaborar Acta de Constitución	Project Manager	4hr - hom	4hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	1.1.1.A03 Revisar Acta de Constitución	Project Manager Sponsor (UAP)	1hr –hom 1hr - hom	1hr		
1.1.2 Alcance	1.1.2.A01 Reunión con el Sponsor (UAP)	Sponsor (UAP) Project Manager	2hr –hom 2hr - hom	2hrs		
	1.1.2.A02 Elaborar el alcance	Project Manager	8hr –hom	8hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	1.1.2.A03 Revisar el Alcance	Project Manager Sponsor (UAP)	2hr – hom 2hr – hom	2hrs		
1.1.3 Registro de	1.1.3.A01 Reunión con equipo de interesados	Sponsor (UAP) Project Manager	2hr – hom 2hr – hom	2hrs		

Interesados	1.1.3.A02 Elaborar Registro de Interesados	Project Manager	8hr – hom	8hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	1.1.3.A03 Revisar y aprobar registro de Interesados	Project Manager Sponsor (UAP)	2hr – hom 2hr – hom	2hr		
1.2.1 Elaboración Cronograma	1.2.1.A01 Definir actividades	Project Manager	3hr – hom	3hrs		
	1.2.1.A02 Definir secuencia de actividades	Project Manager	3hr – hom	3hrs		
	1.2.1.A03 Estimar recursos de las Actividades	Project Manager	4hr – hom	4hrs		
	1.2.1.A04 Estimar duración de las actividades	Project Manager	4hr – hom	4hrs		
	1.2.1.A05 Elaborar cronograma del proyecto	Project Manager	8hr – hom	8hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
1.2.2 Estimación del	1.2.2.A01 Estimar costos de las actividades	Project Manager	8hr – hom	8hrs		

Presupuesto	1.2.2.A02 Elaborar presupuesto	Project Manager	16hr – hom	16hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
1.2.3 Identificación de Riesgos	1.2.3.A01 Identificación de Riesgos	Project Manager	4hr – hom	4hrs		
	1.2.3.A02 Plan de Respuesta a riesgos	Subgerente de Seguimiento y Control	4hr – hom	4hrs		
1.2.4 Plan del Proyecto	1.2.4.A01 Elaborar Plan de Proyecto.	Project Manager	40hr – hom	40hrs		
	1.2.4.A02 Aprobar Plan de Proyecto.	Sponsor (UAP)	2hr – hom	2hrs		
1.3.1.1 Acta de Reunión	1.3.1.1. A01 Elaborar el acta de reunión	Project Manager	8hr – hom	8hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
2.1 Informe de Factibilidad	2.1.A01 Elaborar el Informe de Factibilidad Ambiental	Ing. Ambiental	144hr – hom	144hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1

Ambiental	2.1.A02 Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad Ambiental	Project Manager	16hr – hom	16hrs		
2.2 Informe de Factibilidad del Proyecto	2.2.A01Elaborar el Informe de Factibilidad del Proyecto	Project Manager	40hr – hom	415hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	2.2.A02 Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad del Proyecto	Sponsor (UAP)	8hr – hom	8hrs		
2.3 Plan Taller de Capacitación	2.3.A01 Realizar el Taller de Capacitación	Project Manager Ing. Ambiental	3hr – hom 3hr – hom	3hrs	Papeles	1
3.1 Informe de Desempeño del Proyecto	3.1.A01 Elaborar Informe de Desempeño del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control	550hr – hom	550hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	3.1.A02 Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	Project Manager	1hr – hom	1hr		

3.2	3.2.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	550hr – hom	550hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
Gestión de Configuración	Elaborar la Gestión de Configuración de seguimiento y control					
3.3	3.3.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	300hr – hom	500hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
	Elaborar solicitudes de Cambio	Cliente	200hr – hom			
Solicitudes De Cambio	3.3.A02	Sponsor (UAP)	1hr – hom	1hr		
	Aprobar las solicitudes de Cambio	Cliente	1hr – hom			
		Juicios de expertos	1hr – hom			
3.4	3.4.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	500hr – hom	500hrs		
Reporte de Performance del Proyecto	Realizar el reporte de Performance del Proyecto Semanal					
3.5	3.5.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	500hr – hom	500hrs		
Informe de Monitoreo de Riesgos	Elaborar el Informe de Monitoreo de Riesgos					
4.1	4.1.A01	Sub Gerente de Seguimiento y Control	16hr – hom	16hrs	Papeles. Útiles de escritorio	1
Lecciones Aprendidas	Elaborar las lecciones Aprendidas de					

	seguimiento y control del proyecto					
4.2 Certificado De Conformidad	4.2.A01 Elaborar el Certificado de Conformidad	Project Manager	16hr – hom	16hrs		
<b>TOTAL EN HORAS</b>				3,355 hrs	Equivale a 42 Semanas	

**Fuente:** Elaboración Propia.

## 1. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

**Según el Formato 13: Cronograma de Actividades (Ver anexo N° 13)** se muestra el orden que presenta las actividades relacionadas unas con otras, con fechas planificadas, duraciones, hitos y recursos asociados en el proyecto de Seguimiento y Control Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors ,para la gestión del proyecto. También contiene una fecha de inicio y una fecha de finalización planificada para cada actividad.

## ANEXO N° 13

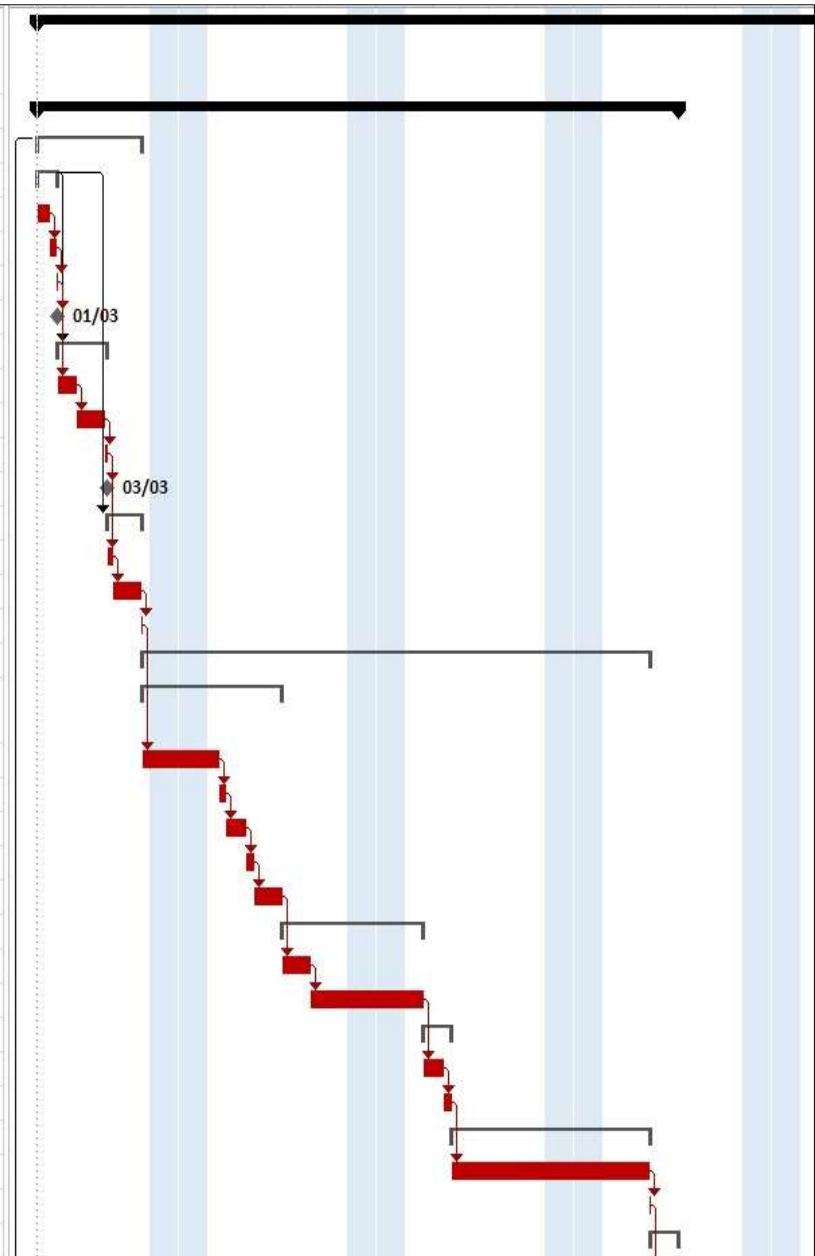
## FORMATO 13: CRONOGRAMA DEL PROYECTO

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	08-03-16	Versión Original

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios DAGA MOTORS, Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>

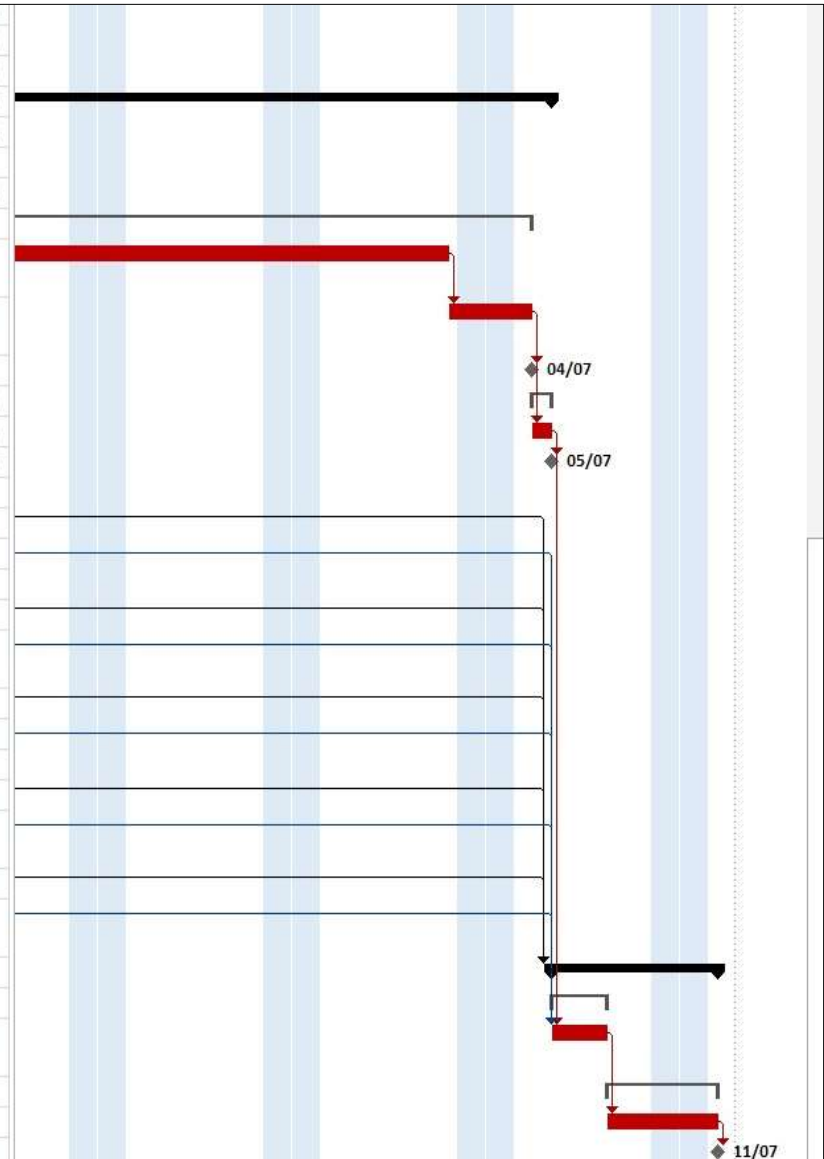
**CRONOGRAMA DEL PROYECTO**

Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de Los Servicios DAGA MOTORS Aplicando la Metodología del PMI	94.13 días	mar 01/03/16	lun 11/07/16
1.0 GESTIÓN DEL PROYECTO	16.88 día	mar 01/03/16	mié 23/03/16
1.1 INICIO	3.88 días	mar 01/03/16	vie 04/03/16
1.1.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN	0.88 días	mar 01/03/16	mar 01/03/16
1.1.A01 Reunión con el sponsor	2 horas	mar 01/03/16	mar 01/03/16
1.1.A02 Elaborar Acta de Constitución	4 horas	mar 01/03/16	mar 01/03/16
1.1.A03 Revisar Acta de Constitución	1 hora	mar 01/03/16	mar 01/03/16
HITO Nº 1	0 días	mar 01/03/16	mar 01/03/16
1.2 ALCANCE	1.5 días	mar 01/03/16	jue 03/03/16
1.2.A01 Reunión con el Sponsor (UAP)	2 horas	mar 01/03/16	mié 02/03/16
1.2.A02 Elaborar el alcance	1 día	mié 02/03/16	jue 03/03/16
1.2.A03 Revisar el Alcance	2 horas	jue 03/03/16	jue 03/03/16
HITO Nº 2	0 días	jue 03/03/16	jue 03/03/16
1.3. REGISTRO DE INTERESADOS	1.5 días	jue 03/03/16	vie 04/03/16
1.3.A01 Reunión con equipo de interesados	2 horas	jue 03/03/16	jue 03/03/16
1.3.A02 Elaborar Registro de Interesados	8 horas	jue 03/03/16	vie 04/03/16
1.3.A03 Revisar y aprobar registro de Interesados	2 horas	vie 04/03/16	vie 04/03/16
1.2 PLANIFICACIÓN	12 días	vie 04/03/16	mar 22/03/16
1.2.1 ELABORACIÓN DEL CONOGRAMA DE PROYECTO	2.75 días	vie 04/03/16	mié 09/03/16
1.4.A01 Definir actividades	3 horas	vie 04/03/16	lun 07/03/16
1.4.A02 Definir secuencia de actividades	3 horas	lun 07/03/16	lun 07/03/16
1.4.A03 Estimar recursos de las Actividades	4 horas	lun 07/03/16	mar 08/03/16
1.4.A04 Estimar duración de las actividades	4 horas	mar 08/03/16	mar 08/03/16
1.4.A05 Elaborar cronograma del proyecto	8 horas	mar 08/03/16	mié 09/03/16
1.2.2 ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO	3 días	mié 09/03/16	lun 14/03/16
1.2.2.A01 Estimar costos de las actividades	8 horas	mié 09/03/16	jue 10/03/16
1.2.2.A02 Elaborar presupuesto	16 horas	jue 10/03/16	lun 14/03/16
1.2.3 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	1 día	lun 14/03/16	mar 15/03/16
1.2.3.A01 Identificación de Riesgos	4 horas	lun 14/03/16	mar 15/03/16
1.2.3.A02 Plan de repuesta a riesgos	4 horas	mar 15/03/16	mar 15/03/16
1.2.4 PLAN DEL PROYECTO	5.25 días	mar 15/03/16	mar 22/03/16
1.2.4.A01 Elaborar Plan de Proyecto	40 horas	mar 15/03/16	mar 22/03/16
1.2.4.A02 Aprobar Plan de Proyecto	2 horas	mar 22/03/16	mar 22/03/16
1.3 EJECUCIÓN	1 día	mar 22/03/16	mié 23/03/16





1.3.1 REUNION DE COORDINACION DE TRABAJO	1 día	mar 22/03/16	mié 23/03/16	
1.3.1.1 ACTA DE REUNIÓN	1 día	mar 22/03/16	mié 23/03/16	
1.3.1.1.A01 Elaborar el acta de reunión	8 horas	mar 22/03/16	mié 23/03/16	
2.0 FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	73.25 día	mié 23/03/16	mar 05/07/16	
2.1 INFORME DE FACTIBILIDAD AMBIENTAL	20 días	mié 23/03/16	mié 20/04/16	
2.1.A01 Elaborar el Informe de Factibilidad Ambiental	144 hora	mié 23/03/16	lun 18/04/16	
2.1.A02 Revisar el Informe de Factibilidad Ambiental	16 horas	lun 18/04/16	mié 20/04/16	
2.2 INFORME DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	52.88 día	mié 20/04/16	lun 04/07/16	
2.2.A01 Elaborar el Informe de Factibilidad del Proyecto	415 horas	mié 20/04/16	vie 01/07/16	
2.2.A02 Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad del Proyecto	8 horas	vie 01/07/16	lun 04/07/16	
HITO Nº 3	0 días	lun 04/07/16	lun 04/07/16	04/07
2.3 PLAN TALLER DE CAPACITACIÓN	0.38 días	lun 04/07/16	mar 05/07/16	
2.3.A01 Realizar el Taller de Capacitación	3 horas	lun 04/07/16	mar 05/07/16	
HITO Nº 4	0 días	mar 05/07/16	mar 05/07/16	05/07
3.0 SEGUIMIENTO Y CONTROL	68.88 día	mar 01/03/16	vie 03/06/16	
3.1 INFORME DE DESEMPEÑO DEL TRABAJO	68.88 día	mar 01/03/16	vie 03/06/16	
3.1.A01 Elaborar Informe de Desempeño del Trabajo	550 hora	mar 01/03/16	vie 03/06/16	
3.1.A02 Aprobar Informe de Desempeño del Trabajo	1 hora	vie 03/06/16	vie 03/06/16	
3.2 GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN	68.75 día	mar 01/03/16	vie 03/06/16	
3.2.A01 Elaborar la Gestión de Configuración de seguimiento y control	550 horas	mar 01/03/16	vie 03/06/16	
3.3 SOLICITUDES DE CAMBIO	62.63 día	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
3.3.A01 Elaborar solicitudes de Cambio	500 hora	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
3.3.A02 Aprobar las solicitudes de Cambio	1 hora	jue 26/05/16	jue 26/05/16	
3.4 REPORTE DE PERFORMANCE DEL PROYECTO	62.5 días	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
3.4.A01 Realizar el reporte de Performance del Proyecto Semanal	500 horas	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
3.5 INFORME DE MONITOREO DE RIESGOS	62.5 días	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
3.5.A01 Elaborar el Informe de Monitoreo de Riesgos	500 horas	mar 01/03/16	jue 26/05/16	
4.0 CIERRE	4 días	mar 05/07/16	lun 11/07/16	
4.1 LECCIONES APRENDIDAS	2 días	mar 05/07/16	jue 07/07/16	
4.1.A01 Elaborar las lecciones Aprendidas de seguimiento y control del proyecto	16 horas	mar 05/07/16	jue 07/07/16	
4.2 CERTIFICADO DE CONFORMIDAD	2 días	jue 07/07/16	lun 11/07/16	
4.2.A01 Elaborar el Certificado de Conformidad	16 horas	jue 07/07/16	lun 11/07/16	
HITO Nº 5	0 días	lun 11/07/16	lun 11/07/16	11/07



## 2. HITOS DEL PROYECTO

**Según el Formato 11: Hitos del Proyecto (Ver anexo N° 11)** se muestra los puntos o eventos significativos dentro del proyecto por fases que conforma el proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

### GESTIÓN DE CAMBIO EN EL CRONOGRAMA

El comité de control de cambios, será responsable de aprobar o rechazar las solicitudes de cambio en el cronograma.

Es mediante los informes y reuniones que podemos controlar el cronograma del proyecto:

- ✓ Informes del Proyecto.
- ✓ Las Reuniones de Coordinación.

Las solicitudes de cambio se revisarán, analizarán y aprobarán de forma rápida, lo cual es esencial, ya que una decisión tardía puede influir negativamente en el tiempo programado en el Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors

Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios, se hacen las modificaciones aprobadas o si fuera el caso se hace la re planificación del proyecto.

### ANEXO N° 11

#### FORMATO 11: HITOS DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## **HITOS DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>Seguimiento y Control del Proyecto</b> <b>Mejoramiento de Los Servicios DAGA MOTORS Aplicando la</b> <b>Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>

FASES	HITOS	DESCRIPCIÓN
Gestión del Proyecto	Acta de Constitución del proyecto.	Documento mediante el cual se da inicio al proyecto.
	Alcance del proyecto	Documento que deja constancia de cuál será el alcance del proyecto permitiendo que todos los interesados tengan un entendimiento común del proyecto.
Factibilidad del Proyecto	Informe de factibilidad del proyecto	Documento formal que menciona si el proyecto que se propone ejecutar es bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.
	Plan Taller de Capacitación	Documento donde se presenta el proyecto “Mejoramiento de los servicios de DAGA MOTORS” en la cual se expone la situación actual de la DAGA MOTORS a los Involucrados y se absuelven preguntas de los participantes en el taller.
Cierre	Certificado de Conformidad	Documento que contiene conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

**Fuente:** Elaboración Propia.

### C. COSTO – PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO

La gestión de costos aplica los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado. Es responsabilidad del Project Manager y asimismo, es aprobado por el Sponsor. La finalidad de este plan es, indicar los factores que componen los gastos del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors, Aplicando la Metodología del PMI, para la gestión del proyecto y dar una estimación del costo del proyecto.

**Según el Formato 14: Plan de Gestión de Costos (Ver anexo N° 14 )** se muestra los tipos de estimación del proyecto, unidades de medida de los recursos que intervienen, así como el plan de control, umbrales de control, los métodos de medición de valor ganado, los niveles de estimación y de control, procesos de gestión de costos, los formatos de gestión utilizados y finalmente los sistema de control, de tiempos, costos y cambio de costos para el proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors Aplicando la Metodología del PMI.

#### ANEXO N° 14

##### FORMATO 14: PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>

<b>TIPOS DE ESTIMACIÓN DEL PROYECTO:</b>		
<b>TIPO DE ESTIMACIÓN</b>	<b>MODO DE FORMULACIÓN</b>	<b>NIVEL DE PRECISIÓN</b>
Orden de Magnitud	Formulación por Analogía	-25% al +75%
Presupuesto	De abajo hacia arriba	-8% al +10%
<b>UNIDADES DE MEDIDA:</b>		
<b>TIPO DE RECURSO</b>	<b>UNIDADES DE MEDIDA</b>	
Recurso Personal	Costo / hora	
Recurso Material o Consumible	Unidades	
<b>UMBRALES DE CONTROL:</b>		
<b>ALCANCE</b>	<b>VARIACIÓN PERMITIDA</b>	<b>ACCIÓN A TOMAR SI VARIACIÓN EXCEDE LO PERMITIDO</b>
Proyecto Completo	+/- 10% costo planificado	Investigar variación para tomar acción correctiva.
<b>MÉTODO DE MEDICIÓN DE VALOR GANADO</b>		
<b>ALCANCE PROYECTO/FASE/ ENTREGABLE</b>	<b>METODO DE MEDICIÓN</b>	<b>MODO DE MEDICIÓN</b>
Proyecto Completo	Valor Acumulado – Curva S	Mediante un reporte semanal del proyecto
<b>FORMULAS DE PRONÓSTICO DE VALOR GANADO</b>		
<b>TIPO DE PRONOSTICO</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>MODO</b>
EAC variaciones típicas	$AC + (BAC-EV)/CPI$	Informe de desempeño del Proyecto.
<b>NIVELES DE ESTIMACIÓN Y DE CONTROL:</b>		
<b>TIPO DE ESTIMACIÓN DE COSTOS</b>	<b>NIVEL DE ESTIMACIÓN DE COSTOS</b>	<b>NVEL DE CONTROL DE COSTOS</b>
Orden de Magnitud	Por fase	Por fase
Presupuesto	Por fase	Por fase
<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:</b>		
<b>PROCESO DE GESTIÓN</b>		

DE COSTOS	DESCRIPCIÓN:
Estimación de Costes	Se estima los costes del proyecto en base al tipo de estimación por presupuesto. Esto se realiza en la planificación del proyecto y es responsabilidad del Project Manager, y aprobado por el Sponsor (UAP).
Preparación de su Presupuesto de Costes	Se elabora el presupuesto del proyecto y las reservas de gestión del proyecto. Este documento es elaborado por el Project Manager y, revisado y aprobado por el Sponsor (UAP).
Control de Costes	<p>Se evaluará el impacto de cualquier posible cambio del costo, informando al Sponsor (UAP) los efectos en el proyecto, en especial las consecuencias en los objetivos finales del proyecto (alcance, tiempo y costo).</p> <p>El análisis de impacto deberá ser presentado al Sponsor (UAP) y evaluará distintos escenarios posibles, cada uno de los cuales corresponderá alternativas de intercambio de triple restricción.</p> <p>Toda variación final dentro del +/- 10% del presupuesto será considerada como normal.</p> <p>Toda variación final fuera del +/- 10% del presupuesto será considerada como causa asignable y deberá ser auditada. Se presentará un informe de auditoría, y de ser el caso se generará una lección aprendida.</p>

#### FORMATOS DE GESTIÓN DE COSTOS:

FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN:
Plan de Gestión de Costos	Documento que informa la planificación para la gestión del costo del proyecto.
Línea Base del Costo	Tiempo (Curva S) muestra la gráfica del valor ganado del proyecto en un periodo de tiempo.
Costeo del Proyecto	Este informe detalla los costos a nivel de las actividades de cada entregable, según el tipo de recurso que participe.

<b>SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS Y COSTOS :</b>	
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	
Cada responsable del equipo de proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance.	
La duración del proyecto puede tener una variación de +/- 10 % del total planeado, si como resultado de la re planificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser Revisado y Aprobado por el Project Manager y el Sponsor (UAP).	
<b>SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS DE COSTOS:</b>	
El Sponsor (UAP) 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 por su naturaleza perentoria no puedan esperar a la reunión, y que en total no excedan del 10% del presupuesto aprobado del proyecto. Estos cambios deberán ser expuestos en la siguiente reunión del equipo del proyecto.	
Todos los cambios de costos deberán ser evaluados integralmente, teniendo en cuenta para ello los objetivos del proyecto.	
Los documentos que serán afectados o utilizados en el Control de Cambios de Costos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Cambios.</li> <li>- Acta de reunión del proyecto.</li> <li>- Plan del Proyecto (replanificación de todos los planes que sean afectados)</li> </ul>	
En primera instancia, él que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Project Manager, si está no puede ser resuelta por él, es el Sponsor (UAP) quien asume la responsabilidad.	
Una solicitud de cambio sobre el coste del proyecto que no exceda el +/- 10% del presupuesto del proyecto puede ser Aprobado por el Project Manager, un requerimiento de cambio superior será resuelta por el Sponsor (UAP).	

**Fuente:** Elaboración Propia.

## 1. CUADRO DE COSTOS

**Según el Formato 15: Cuadro de Costos (Ver anexo N° 15)** se muestra el costo del recurso humano así como el tipo de recurso material que va a participar en el Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

## ANEXO N° 15

## CONTROL DE VERSIONES

<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## COSTEO DEL PROYECTO

## NOMBRE DEL PROYECTO

## SIGLAS DEL PROYECTO

<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios ,DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
---	---------------

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL					TIPO DE RECURSO: MATERIAL O CONSUMIBLE			
		NOMBRE DE RECURSO	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	NOMBRE DE RECURSO	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
1.1.1 Acta de Constitución	1.1.1.A01 Reunión con el sponsor (UAP)	Sponsor (UAP) Project Manager	hr – hom	2hrs	s/.90	s/ 180				
	1.1.1.A02Elaborar Acta de	Project Manager	hr - hom	4hrs	s/.90	s/.360	Papeles.	1	1	



	Constitución						Útiles de escritorio			s/.26
	1.1.1.A03 Revisar Acta de Constitución	Project Manager Sponsor (UAP)	hr – hom	1hr	s/.90 s/.105	s/.195				
1.1.2 Alcance	1.1.2.A01 Reunión con el Sponsor (UAP)	Sponsor (UAP) Project Manager	hr – hom	2hrs	s/.105 s/.90	s/.390				
	1.1.2.A02 Elaborar el alcance	Project Manager	hr – hom	8hrs	s/.90	s/.720	Papeles Útiles de escritorio	1	1	s/.26
	1.1.2.A03 Revisar el Alcance	Project Manager Sponsor (UAP)	hr – hom	2hrs	s/.90 s/.105	s/.390				
1.1.3 Registro de Interesados	1.1.3.A01 Reunión con equipo de interesados	Sponsor (UAP) Project Manager	hr – hom	2hrs	s/.105 s/.90	s/.390				
	1.1.3.A02 Elaborar Registro de Interesados	Project Manager	hr – hom	8hrs	s/.90	s/.720	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
	1.1.3.A03	Project Manager	hr – hom	2hr	s/.90	s/.390				

	Revisar y aprobar registro de Interesados	Sponsor (UAP)			s/.105					
1.2.1 Elaboración Cronograma	1.2.1.A01 Definir actividades	Project Manager	hr – hom	3hrs	s/.90	s/.270				
	1.2.1.A02 Definir secuencia de actividades	Project Manager	hr – hom	3hrs	s/.90	s/.270				
	1.2.1.A03 Estimar recursos de las Actividades	Project Manager	hr – hom	4hrs	s/.90	s/.360				
	1.2.1.A04 Estimar duración de las actividades	Project Manager	hr – hom	4hrs	s/.90	s/.360				
	1.2.1.A05 Elaborar cronograma del proyecto	Project Manager	hr – hom	8hrs	s/.90	s/.720	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
1.2.2 Estimación del Presupuesto	1.2.2.A01 Estimar costos de las actividades	Project Manager	hr – hom	8hrs	s/.90	s/.720				
	1.2.2.A02	Project Manager	hr – hom	16hrs	s/.90	s/.1,440	Papeles.	1	1	s/.26

	Elaborar presupuesto						Útiles de escritorio			
1.2.3 Identificación de Riesgos	1.2.3.A01 Identificación de Riesgos	Project Manager	hr –hom	4hrs	s/.90	s/.360				
	1.2.3.A02 Plan de Respuesta a riesgos	Subgerente de Seguimiento y Control	hr –hom	4hrs	s/.60	s/.240				
1.2.4 Plan del Proyecto	1.2.4.A01 Elaborar Plan de Proyecto.	Project Manager	hr – hom	40hrs	s/.60	s/.2,400				
	1.2.4.A02 Aprobar Plan de Proyecto.	Sponsor (UAP)	hr – hom	2hrs	s/.105	s/.210				
1.3.1.1 Acta de Reunión	1.3.1.1. A01 Elaborar el acta de reunión	Project Manager	hr –hom	8hrs	s/.90	s/.480	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
2.1 Informe de Factibilidad Ambiental	2.1.A01 Elaborar el Informe de Factibilidad Ambiental	Ing. Ambiental	hr – hom	144hrs	s/.40	s/.4150	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
	2.1.A02 Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad	Project Manager	hr – hom	16hrs	s/.60	s/.1,440				

	Ambiental									
2.2 Informe de Factibilidad del Proyecto	2.2.A01 Elaborar Informe de Factibilidad del Proyecto	Project Manager	hr – hom	415hr s	s/.10	s/.20,750	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
	2.2.A02 Revisar y aprobar el Informe de Factibilidad del Proyecto	Sponsor (UAP)	hr – hom	8hrs	s/.60	s/.840	Herramientas de proceso			s/.30000
2.3 Plan Taller de Capacitación	2.3.A01 Realizar el Taller de Capacitación	Ing. Ambiental	hr – hom	3hrs	s/.60	s/.180	Papeles	1	1	s/.12
3.1 Informe de Desempeño del Proyecto	3.1.A01 Elaborar Informe de Desempeño del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control	hr – hom	550hr s	s/.10	s/.5,500	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
	3.1.A02 Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	Project Manager	hr – hom	1hr	s/.60	s/.60				
3.2 Gestión de Configuración	3.2.A01 Elaborar la Gestión de Configuración de seguimiento y control	Sub Gerente de Seguimiento y Control	hr – hom	550hr s	s/.10	s/.5,500	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
3.3 Solicitudes De	3.3.A01 Elaborar solicitudes de	Sub Gerente de Seguimiento y	hr – hom	500hr s	s/.10	s/.5000	Papeles. Útiles de	1	1	s/.26

Cambio	Cambio	ControlCliente					escritorio			
	3.3.A02 Aprobar las solicitudes de Cambio	Sponsor (UAP) ClienteJuicios de expertos	hr – hom	1hr	s/.105 s/.50	s/.155				
3.4 Reporte de Performance del Proyecto	3.4.A01 Realizar el reporte de Performance del Proyecto Semanal	Sub Gerente de Seguimiento y Control	hr – hom	500hrs	s/.10	s/5500				
3.5 Informe de Monitoreo de Riesgos	3.5.A01 Elaborar el Informe de Monitoreo de Riesgos	Sub Gerente de Seguimiento y Control	hr – hom	500hrs	s/.10	s/ 5500				
4.1 Lecciones Aprendidas	4.1.A01Elaborar las lecciones Aprendidas de seguimiento y control del proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control	hr – hom	16hrs	s/.60	s/960	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26
4.2 Certificado De Conformidad	4.2.A01 Elaborar el Certificado de Conformidad	Project Manager	hr – hom	16hrs	s/.90	s/1,440	Papeles. Útiles de escritorio	1	1	s/.26

Según el Formato 16: Presupuesto del proyecto (Ver anexo N° 16) se muestra el presupuesto total del Seguimiento y Control Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors , por fase y tipo de recurso.

## ANEXO N° 16

## FORMATO 16: PRESUPUESTO DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Motivo
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**PRESUPUESTO DEL PROYECTO****-POR FASE Y POR TIPO DE RECURSO-**

NOMBRE DEL PROYECTO			SIGLAS DEL PROYECTO		
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI			SCMSDM		
PROYECTO	FASE	TIPO DE RECURSO	MONTO S/.		
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios - DAGA MOTORS, Distrito de San Martín de Porres- Lima - Aplicando la metodología del PMI	1.0 Gestión del Proyecto	<i>Personal</i> <i>Materiales</i> <i>Maquinaria</i>	11951.00 156.00		
	<b>Total Fase</b>			11747.00	
	2.0 Factibilidad del Proyecto	<i>Personal</i> <i>Materiales</i> <i>Maquinaria</i>	12,422.00 64.00 30000.00		
	<b>Total Fase</b>			42,422.00	
	3.0 Seguimiento y Control	<i>Personal</i> <i>Materiales</i> <i>Maquinaria</i>	26137.00 780.00 30000.00		
	<b>Total Fase</b>			12,350.00	
	4.0 Cierre	<i>Personal</i> <i>Materiales</i> <i>Maquinaria</i>	1388.00 52.00		
	<b>Total Fase</b>			1440.00	
	<b>TOTAL FASES</b>				<b>S/. 112,782.00</b>
	<b>Reserva de Contingencia</b>				<b>S/. 14,800.00</b>
<b>Reserva de Gestión</b>				<b>S/. 8,300.00</b>	
<b>PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO</b>				<b>S/. 135,882.00</b>	

Fuente: Elaboración Propia.

**Según el Formato 17: Línea Base – “Curva S” (Ver anexo N° 17)** se muestra la línea base del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors; por fase y tipo de recurso.

## 2. FORMA DE PAGO

El método de pago se realizará por transferencia bancaria y se realizará de la siguiente manera: Si luego que le presentemos al cliente resultados con relación al proyecto y este se sienta conforme con nuestros avances.

- ✓ 40% al inicio del proyecto, los cuales serán para los materiales o insumos.
- ✓ 80% restantes al final del proyecto, cuando ésta ya esté lista y previamente inspeccionada por el cliente y éste satisfecho con el trabajo realizado.

## 3. GESTIÓN DE CAMBIO EN LOS COSTOS

A continuación se detalla la gestión de cambio de 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 por su naturaleza perentoria no puedan esperar a la reunión, 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.
- Todos los cambios de costos deberán ser evaluados integralmente, teniendo en cuenta para ello los objetivos del proyecto.
- Los documentos que serán afectados o utilizados en el Control de Cambios de Costos son:
  - ✓ Solicitud de Cambios.
  - ✓ Acta de reunión del proyecto.
  - ✓ Plan del Proyecto (re planificación de todos los planes que sean afectados)
- En primera instancia, el que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Project Manager, si ésta no puede ser resuelta por él, es el Sponsor quien 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 Project Manager, un requerimiento de cambio superior será resuelta por el Sponsor.

**D. CALIDAD – PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La gestión de la calidad del proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cual fue emprendido.

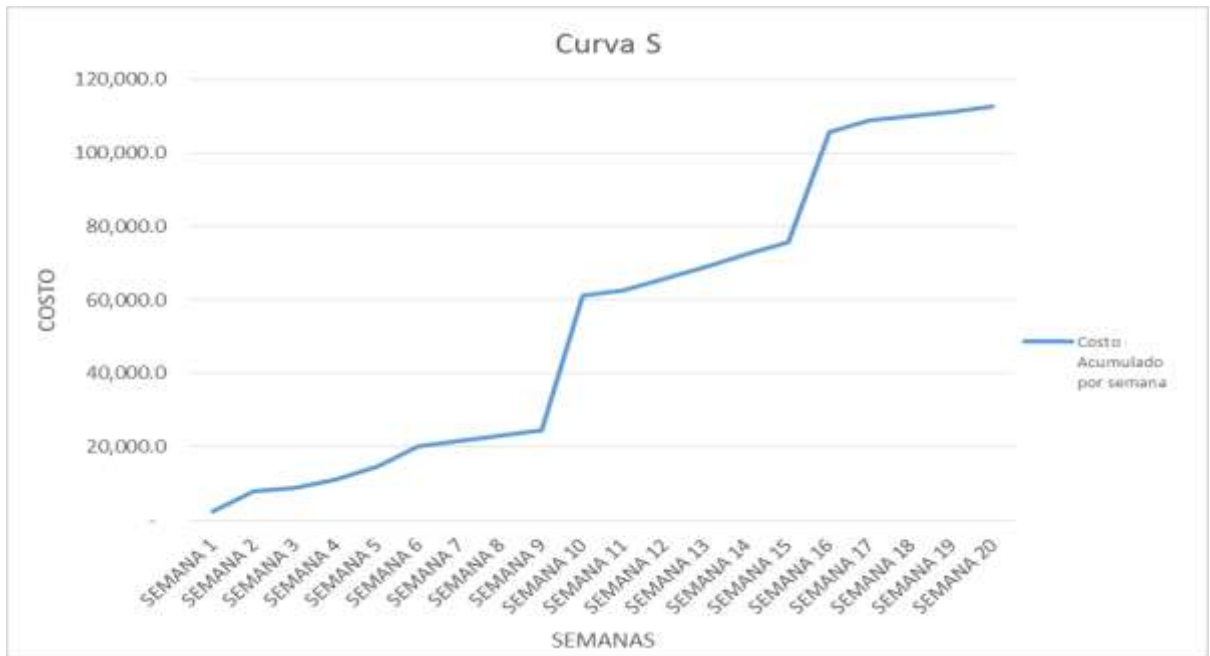
**ANEXO Nº 17**

**FORMATO 17: LÍNEA DE BASE**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i><b>Versión</b></i>	<i><b>Elaborado por</b></i>	<i><b>Revisado por</b></i>	<i><b>Aprobado por</b></i>	<i><b>Fecha</b></i>	<i><b>Motivo</b></i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama.	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**LÍNEA DE BASE**

}}



Fuente: Elaboración Propia.



PROYECTO	SEMANA Nº	COSTO (S/.) POR SEMANA	COSTO (S/.) ACUMULADO POR SEMANA
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios DAGA MOTORS	SEMANA 1	2,287.0	2,287.0
	SEMANA 2	5,718.0	8,005.0
	SEMANA 3	600.0	8,605.0
	SEMANA 4	2,400.0	11,005.0
	SEMANA 5	3,432.0	14,437.0
	SEMANA 6	5,786.0	20,223.0
	SEMANA 7	1,446.0	21,669.0
	SEMANA 8	1,446.0	23,115.0
	SEMANA 9	1,446.0	24,561.0
	SEMANA 10	36,663.0	61,224.0
	SEMANA 11	1,300.0	62,524.0
	SEMANA 12	3,315.0	65,839.0
	SEMANA 13	3,315.0	69,154.0
	SEMANA 14	3,315.0	72,469.0
	SEMANA 15	3,315.0	75,784.0
	SEMANA 16	30,000.0	105,784.0
	SEMANA 17	3,215.0	108,999.0
	SEMANA 18	980.0	109,979.0
	SEMANA 19	1,337.0	111,316.0
	SEMANA 20	1,440.0	112,756.0
<b>TOTAL FASES</b>			112,756.0
<b>Reserva de Contingencia</b>			14,800.0
<b>Reserva de Gestión</b>			8,300.0
<b>PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO</b>			135,882.0

**Según el Formato 18: Plantilla de Métrica de Calidad (Ver anexo N° 18)** se muestra el factor de calidad relevante, la definición del factor de calidad, el propósito de la métrica, la definición operacional, el método de medición, el resultado deseado, el enlace con objetivos organizacionales y el responsable del factor de calidad del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

**ANEXO N° 18**

**FORMATO 18: PLANTILLA DE MÉTRICA DE CALIDAD**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**PLANTILLA DE MÉTRICA DE CALIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>	
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI		SCMSDM	
<b>MÉTRICA DE:</b>			
<b>PRODUCTO</b>		<b>PROYECTO</b>	X
<b>FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:</b>			
- Performance del Proyecto y del Entregable.			
<b>DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD:</b>			
La Performance del Proyecto y de los entregables, se definen como el cumplimiento del cronograma y del presupuesto del proyecto. Este factor de calidad es relevante pues permitirá al proyectador lograr el margen de utilidad que ha sido calculado para el proyecto, caso contrario el proyecto podría no generar utilidades o más aún, podría generar pérdidas.			
<b>PROPÓSITO DE LA MÉTRICA:</b>			

<p>La métrica se desarrolla para monitorear la performance del proyecto en cuanto al cumplimiento del cronograma y del presupuesto, y poder tomar las acciones correctas en forma oportuna.</p>
<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p>
<p>El Project Manager actualizará las hojas de cálculo de Gestión del Proyecto los lunes de cada semana, y el Sub Gerente de Seguimiento y Control calculará el CPI (Cost Performance Index) y el SPI (Schedule Performance Índice), obteniendo de esta forma los ratios de performance del proyecto, los cuales estarán disponibles los lunes en la tarde.</p>
<p><b>MÉTODO DE MEDICIÓN</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recabará información de avances reales, valor ganado, fechas de inicio , fin , trabajo y costo real, los cuales se ingresarán en las hojas de cálculo de Gestión del Proyecto.</li> <li>2. La hoja de cálculo de Gestión del Proyecto calculará los índices de CPI y SPI.</li> <li>3. Estos índices se trasladarán al Informe Semanal de Proyecto.</li> <li>4. Se revisará el informe con el Patrocinador y se tomarán las acciones correctivas y/o preventivas pertinentes.</li> <li>5. Se informará al cliente de dichas acciones de ser el caso.</li> </ol>
<p><b>RESULTADO DESEADO</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para el CPI se desea un valor acumulado no menor de 0.95</li> <li>2. Para el SPI se desea un valor acumulado no menor de 0.95</li> </ol>
<p><b>ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b></p>
<p>El cumplimiento de las métricas es indispensable para poder obtener la utilidad deseada de los proyecto, lo cual a su vez posibilitará el crecimiento de la empresa y la mejora general de sus productos y servicios.</p>
<p><b>RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD</b></p>
<p>La persona operativamente responsable de vigilar el factor de calidad, los resultados de la métrica, y de promover las mejoras de procesos que sean necesarias para lograr los objetivos de calidad planteados, es el Project Manager en primera instancia, pero la responsabilidad última de lograr la rentabilidad del proyecto y el cumplimiento de los plazos recae en forma ejecutiva en el Sponsor (UAP) del Proyecto.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Según el Formato 19: Línea Base de Calidad (Ver anexo N° 19)** se muestra el factor de calidad relevante, el objetivo de calidad, la métrica a usar, la frecuencia y momento de medición así como la frecuencia y momento de reporte del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

## ANEXO N° 19

## FORMATO 19: LÍNEA BASE DE CALIDAD

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**LÍNEA BASE DE CALIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>			<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>	
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS"			SCMSDM	
<b>LÍNEA BASE DE CALIDAD</b>				
<b>Factor de Calidad Relevante</b>	<b>Objetivo de Calidad</b>	<b>Métrica a Usar</b>	<b>Frecuencia y Momento de Medición</b>	<b>Frecuencia y Momento de Reporte</b>
<b>Performance del Proyecto</b>	CPI >= 0.95	CPI= Índice de Desempeño del Costo Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, Semanal</li> <li>• Medición, Lunes en la Mañana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, Semanal</li> <li>• Reporte Lunes en la Tarde</li> </ul>
<b>Performance del Proyecto</b>	SPI >= 0.95	SPI= Índice de Rendimiento del Cronograma Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, Semanal</li> <li>• Medición, Lunes en la Mañana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, Semanal</li> <li>• Reporte, Lunes en la Tarde</li> </ul>
<b>Satisfacción de Daga Motors)</b>	Rango del 71% al 100% de Satisfacción.	% de Grado de Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, cada vez que se tenga reunión con Daga Motor.</li> <li>• Medición, cada vez que se tenga reunión con el Daga Motors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia, Semanal</li> <li>• Reporte, Lunes en la Mañana</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia.

## E. RECURSOS HUMANOS – PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

La gestión de los recursos humanos del proyecto incluye los procesos necesarios para realizar el uso más efectivo de las personas involucradas en él. Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo de proyecto.

El equipo del proyecto está formado por todas aquellas personas a las que se les ha asignado roles y responsabilidades para completar el proyecto. El tipo y la cantidad de miembros del equipo del proyecto pueden variar con frecuencia, a medida que el proyecto avanza.

**Según el Formato 20: Plan de Gestión de Recursos Humanos (Ver anexo N° 20)** se muestra el organigrama del proyecto, los roles y responsabilidades que tienen cada persona que conforma el proyecto así como la descripción de roles. También se muestra los criterios de liberación del personal del proyecto, así como la capacitación requerida, el sistema de reconocimiento y recompensa y los cumplimientos de políticas y pactos del proyecto de Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

### ANEXO N° 20

#### FORMATO 20: PLAN DE RECURSOS HUMANOS

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## **PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>	
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>		<b>SCMSDM</b>	
<b>ORGANIGRAMA DEL PROYECTO:</b>			
Ver Organigrama del Proyecto– versión 1.0			
<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES:</b>			
Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades – versión 1.0			
<b>DESCRIPCIÓN DE ROLES:</b>			
Ver Descripción de Roles– versión 1.0			
<b>ADQUISICIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO:</b>			
No se aplica para este proyecto			
<b>CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO:</b>			
<i><b>Rol</b></i>	<i><b>Criterio de Liberación</b></i>	<i><b>¿Cómo?</b></i>	<i><b>Destino de Asignación</b></i>
Sponsor (UAP)	Al término del proyecto		UAP.
Project Manager	Al término de proyecto	Comunicación del Sponsor (UAP)	UAP.
Comité de Control de Calidad	Al término del proyecto	Coordinación con el Sponsor (UAP), Project Manager y el Cliente	UAP.
Asistente de Proyecto	Al término del proyecto	Comunicación del Project Manager	UAP.
Control de Calidad	Al término del proyecto	Comunicación del Project Manager	UAP.
Seguimiento de control	Al término del proyecto	Comunicación del Project Manager	UAP.

### **CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO:**

1. El Sponsor (UAP) hará tutoría al Project Manager para ayudarlo a desarrollar sus habilidades de gestión de proyectos; asimismo el Project Manager hará tutoría a los especialistas que están bajo su cargo.
2. La empresa deberá capacitar y entrenar al personal que participa en el proyecto, según lo requiera éste.

### **SISTEMA DE RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS:**

El Project Manager tiene un Sistema de Incentivo por cumplimiento de las líneas base del proyecto:

1. CPI (Índice de Desempeño de Costos) y SPI (Índice de Desempeño del Cronograma ) al final del proyecto, no menores de 1.0, 20% de bono sobre su remuneración mensual durante el plazo del proyecto.
2. CPI (Índice de Desempeño de Costos y SPI (Índice de Desempeño del Cronograma) al final del proyecto, entre 0.95 y 1.0, 5% de bono sobre su remuneración mensual durante el plazo del proyecto.
3. Cualquier combinación de los logros anteriores promedia los bonos correspondientes, cualquier resultado por debajo de 0.95 anula cualquier bono.

### **CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS**

1. Sólo se deben contratar Ingenieros y personal especialista que cuenten con una acreditación y que pertenezcan al personal interno de la empresa.
2. Todo el personal de la empresa que participa del proyecto pasará por una Evaluación de Desempeño al final del proyecto, y dicha evaluación se guardará en su file personal.

### **REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD:**

1. El traslado de equipos, maquinaria pesada y cualquier elemento necesario para llevar a cabo el proyecto, genera riesgo de robo o asalto para el personal que traslada el equipo, por tanto se fija como requerimiento de seguridad que cualquier traslado de equipos debe ser hecho por personal encargado por la empresa UAP.
2. Cualquier trabajo de campo, genera un riesgo de accidente al personal, por tanto se fija como requerimiento de seguridad que todo el personal que realice trabajo de campo cuente con el equipo necesario para proteger su bienestar personal y no sufrir ningún tipo de accidente.

**Fuente:** Elaboración Propia.



## 1. ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

**Según el Formato 21: Organigrama del proyecto (Ver anexo N° 21)** El organigrama del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors. Tiene la estructura de la organización orientada a proyectos, en la cual los miembros del equipo están colocados en un mismo lugar, la mayor parte de los recursos de la organización participa en el trabajo de los proyectos y los directores del proyecto tienen mucha independencia y autoridad ya que estos grupos dependen directamente del director del proyecto.

## 2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Sirve como herramienta de comunicación para que todos los involucrados entiendan “quién hace qué” en el Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

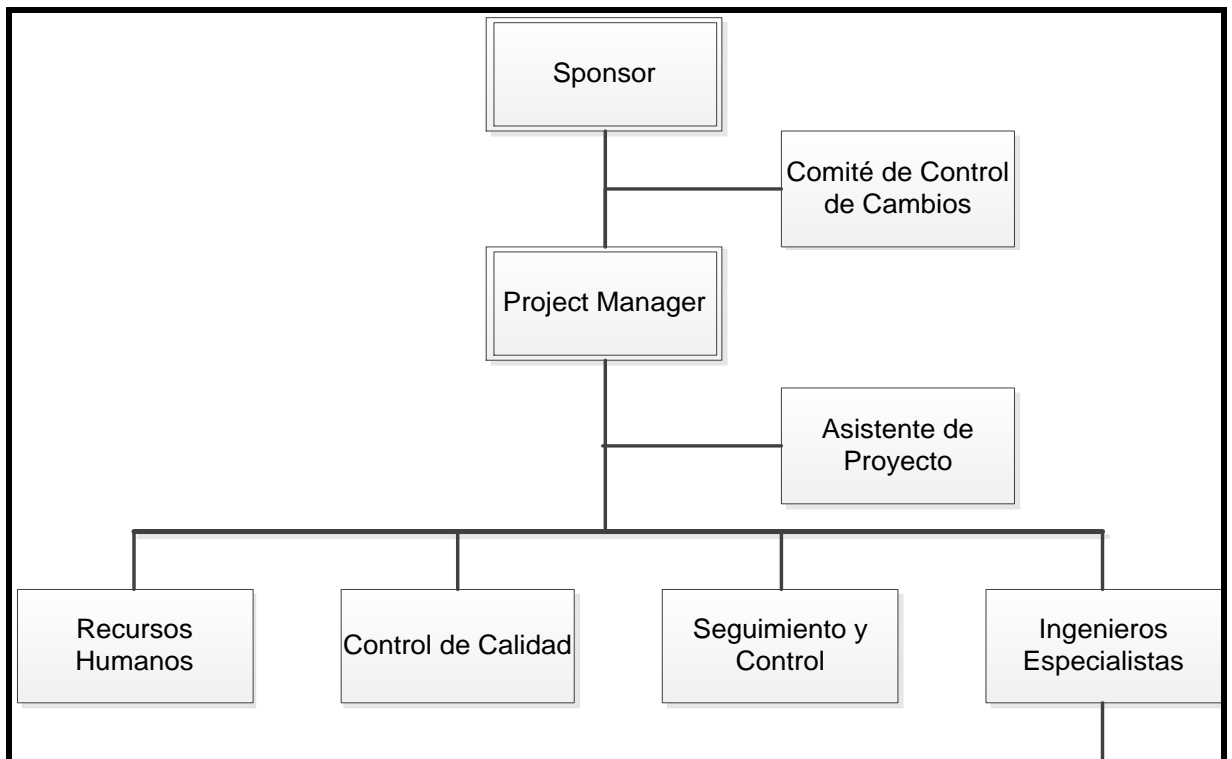
### ANEXO N° 21

#### FORMATO 21: ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i><b>Versión</b></i>	<i><b>Elaborado por</b></i>	<i><b>Revisado por</b></i>	<i><b>Aprobado por</b></i>	<i><b>Fecha</b></i>	<i><b>Motivo</b></i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## **ORGANIGRAMA DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI	<b>SCMSDM</b>



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Según el Formato 23: Descripción de Roles (Ver anexo N° 23)** se muestra los nombres del equipo de proyecto que actúan en el proyecto, sus objetivos, responsabilidades, funciones, los niveles de autoridad y los requisitos que se tiene que tener en cuenta para el proyecto Daga Motors.

**ANEXO N° 23**

**FORMATO 23: DESCRIPCIÓN DE ROLES**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**DESCRIPCIÓN DE ROLES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto</b> <b>Mejoramiento de los Servicios de la empresa</b> <b>“DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del</b> <b>PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>NOMBRE DEL ROL:</b>	
<b>SPONSOR (UAP)</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta, y defiende el proyecto.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar el Acta de Constitución.</li> <li>• Aprobar el Enunciado del Alcance.</li> <li>• Aprobar el Plan de Proyecto.</li> <li>• Aprobar el cierre del proyecto.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar el Contrato del Servicio.</li> <li>• Iniciar el proyecto.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar la planificación del proyecto.</li> <li>• Monitorear el estado general del proyecto.</li> <li>• Cerrar el proyecto y el Contrato del Servicio.</li> <li>• Gestionar el Control de Cambios del proyecto.</li> <li>• Gestionar los temas contractuales con el Cliente.</li> <li>• Asignar recursos al proyecto.</li> <li>• Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide sobre modificaciones a las líneas base del proyecto</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Ninguno	
<b>SUPERVISA A:</b>	
Project Manager	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	Maestría en administración de empresas MBA
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, motivación, comunicación, negociación, solución de conflictos, inteligencia emocional coaching.
<b>Experiencia:</b>	Experiencia en trabajos similares en proyectos de esta envergadura
<b>NOMBRE DEL ROL:</b>	
<b>COMITÉ DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y Controlar los Cambios del Proyecto.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunirse y revisar las solicitudes de cambio.</li> <li>• Aprobar, retrasar o rechazar las solicitudes de cambio.</li> <li>• Registrar todas las decisiones y recomendaciones.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las Solicitudes de Cambio.</li> <li>• Evaluar los impactos de los cambios solicitados.</li> <li>• Aprobar, desaprobar o mantener en suspenso los cambios solicitados.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse que los cambios aprobados se reflejen en el Plan del Proyecto.</li> <li>• Asegurarse que se respete la integridad de las Líneas Base del Proyecto.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar/desaprobar cambios a las Líneas Base del Proyecto.</li> <li>• Aprobar la utilización de recursos adicionales que resulten como consecuencia de los cambios aprobados.</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Al Sponsor (UAP) del Proyecto.	
<b>SUPERVISA A:</b>	
Al Project Manager en lo relativo a los cambios solicitados y aprobados.	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	Estándares y políticas de la organización. Lineamiento con el plan estratégico de la organización.
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, Comunicación
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 5 años de experiencia
<b>NOMBRE DEL ROL:</b>	
<b>PROJECT MANAGER</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el principal responsable por el éxito del proyecto, y por tanto la persona que asume el liderazgo y la administración de los recursos del proyecto para lograr los objetivos fijados por el Sponsor (UAP).</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el Acta de Constitución.</li> <li>• Elabora el Enunciado del Alcance.</li> <li>• Elabora el Registro de Interesados.</li> <li>• Elabora el cronograma.</li> <li>• Elabora el presupuesto.</li> <li>• Elaborar el Plan de Proyecto.</li> <li>• Realizar la Reunión de coordinación.</li> <li>• Elaborar las lecciones aprendidas proyecto.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al Sponsor (UAP) a iniciar el proyecto.</li> <li>• Planificar el proyecto.</li> <li>• Ejecutar el proyecto.</li> <li>• Controlar el proyecto.</li> <li>• Cerrar el proyecto.</li> <li>• Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto.</li> <li>• Gestionar los recursos del proyecto.</li> <li>• Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide sobre la programación detallada de los recursos humanos y materiales asignados al proyecto.</li> <li>• Decide sobre la información y los entregables del proyecto.</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Sponsor (UAP)	
<b>SUPERVISA A:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Control de Calidad</li> <li>• Seguimiento y Control</li> <li>• Ingenieros Especialistas</li> <li>• Asistente de Proyecto</li> </ul>	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proyectos según la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) – Quinta Edición</li> <li>• MS Project.</li> </ul>
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, Comunicación, Negociación, Solución de Conflictos, Motivación.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 5 años de experiencia
<b>NOMBRE DEL ROL:</b>	
<b>ASISTENTE DE PROYECTO</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la persona que apoyará en la planificación y ejecución del proyecto al Project Manager, actuando como personal de respaldo en las etapas del proyecto Mejoramiento de los Servicios Daga Motors- Lima</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en las etapas de planificación del proyecto como personal de apoyo.</li> </ul>	

<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al Project Manager en la planificación, ejecución y cierre del proyecto.</li> <li>• Ayudar en la solución de problemas que puedan presentarse durante el desarrollo del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa Daga Motors- Lima.</li> <li>• Vigilar el desarrollo de las etapas del proyecto.</li> <li>• Apoyar en la elaboración de documentos e informes de avance.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
Ninguno	
<b>REPORTA A:</b>	
Project Manager	
<b>SUPERVISA A:</b>	
N/A	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK®</li> <li>• MS Project</li> <li>• Administración</li> </ul>
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Solución de Conflictos</li> </ul>
<b>Experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK®. (1 año)</li> <li>• MS Project (1 año)</li> <li>• Administración (3 años)</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la persona encargada de realizar una eficiente planeamiento, organización, dirección, coordinación y control de los procesos de requerimiento, reclutamiento, selección, contratación y evaluación de personal para el proyecto</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar el personal idóneo en el tiempo y cantidad especificada.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión del Personal.</li> <li>• Establecer el perfil y diseño de puestos.</li> <li>• Reclutar y seleccionar los recursos humanos necesarios para completar el proyecto.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las competencias y la Identificar y documentar los roles, responsabilidades y relaciones de reporte del proyecto, así como de crear el</li> <li>• interacción del equipo para mejorar la performance del proyecto.</li> <li>• Realizar seguimiento al rendimiento de los miembros de equipo, proporcionar retroalimentación, resolver temas pendientes, y coordinar cambios para mejorar el rendimiento.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad sobre el personal asignado al proyecto</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Project Manager	
<b>SUPERVISA A:</b>	
Al Equipo de proyecto	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio técnico de las Técnicas y Métodos de Administración de Personal.</li> <li>• Conocimiento de Derecho Laboral</li> <li>• Experiencia en el trato y manejo de personal</li> <li>• Conocimientos de Computación e informática</li> </ul>
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Capacidad para Organizar</li> <li>• Observador y Dinámico</li> </ul>
<b>Experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 4 años en el área de Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Personal, Talento Humano, Administración o Legal.</li> <li>• Conocimiento de Ms Office a nivel intermedio.</li> </ul>
<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona delegado que monitorea y registra los resultados de la ejecución de actividades de control de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar cambios necesarios para la mejora del proyecto la DAGA MOTORS.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y evaluar los resultados de los indicadores de calidad para definir las acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias.</li> <li>• Establecer y conformar el equipo de trabajo necesario para el logro de los objetivos.</li> <li>• Difundir los avances de las actividades del proyecto de mejoramiento de los Servicios de la empresa Daga Motors.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las acciones encaminadas al cumplimiento de las estrategias de calidad establecidas.</li> <li>• Asegurar que la Política de Calidad se difunda, comprenda y se aplique para todo el equipo de proyecto.</li> <li>• Promover y difundir continuamente el enfoque al cliente, así como la mejora continua de los procesos.</li> <li>• Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad.</li> <li>• Asegurarse que se respete la integridad de las Líneas Base de Tiempo, Costo y Calidad del Proyecto.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita probar/desaprobar cambios a las Líneas Base del Proyecto.</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Project Manager	
<b>SUPERVISA A:</b>	
Al equipo de proyecto	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK®
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, motivación, comunicación y solución de conflictos
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 5 años de experiencia.
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	
<b>OBJETIVOS DEL ROL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar el seguimiento y control al proyecto de Mejoramiento de los servicios Servicios de la empresa Daga Motors de acuerdo a los alcances y Pedidos del cliente como de los encargos del sponsor (UAP).</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el adecuado cumplimiento del proyecto de acuerdo al alcance y objetivos declarados por el sponsor (UAP) y solicitados por el cliente.</li> <li>• Asegurarse que se respete la integridad de las Líneas Base de Tiempo, Costo y Calidad del Proyecto.</li> <li>• Evaluar e Informar de manera continua y oportuna al Project Manager y al sponsor (UAP) sobre los avances del proyecto.</li> <li>•</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan del proyecto.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar e Informar de manera continua y oportuna al Project Manager respecto a las acciones necesarias para un buen cumplimiento del proyecto.</li> <li>• Difundir los avances de las actividades del proyecto de mejoramiento de los Servicios de la empresa Daga Motors.</li> </ul>	
<b>NIVELES DE AUTORIDAD:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar/desaprobar cambios a las Líneas Base del Proyecto.</li> </ul>	
<b>REPORTA A:</b>	
Project Manager	
<b>SUPERVISA A:</b>	
Al equipo de proyecto	
<b>REQUISITOS DEL ROL:</b>	
<b>Conocimientos</b>	Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK®
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, motivación, comunicación y solución de conflictos
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 5 años de experiencia.











Fuente: Elaboración Propia.

LEYENDA		
CÓDIGO DE RESPONSABILIDADES	CÓDIGOS DE ROLES DE UAP.	
R = RESPONSABLE P = PARTICIPA V = VERIFICA A = APRUEBA	SP = Sponsor (UAP) PM = Project Manager CCC= Comité de Control de Cambios AP = Asistente de Proyecto R = Recursos	CC = Control de Calidad SC = Seguimiento y Control IA= Ingeniero Ambiental



## **F. COMUNICACIONES – PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

La Gestión de las Comunicaciones del Proyecto incluye los procesos requeridos para garantizar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos. Los directores del proyecto pasan la mayor parte del tiempo comunicándose con los miembros del equipo y otros interesados en el proyecto, tanto si son internos (en todos los niveles de la organización) como externos a la misma.

### **1. DIRECTORIO DE INTERESADOS**

**Según el Formato 24: Directorio de Interesados (Ver anexo N° 24)** se muestra los nombres de los interesados, la organización y el puesto que cuentan, datos de contacto, si es persona interna o externa al proyecto y el rol que desempeña en el proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

### **2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

La comunicación se ejecutará a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

Es el Director de Proyectos quien se dedicará a redactar e-mails, informes, memorandos y otros documentos, revisar, distribuir y almacenar dicha documentación, etc.

Pero hay que tener en cuenta que la comunicación no es sólo por escrito: el mayor porcentaje del tiempo se invierte en llamadas, chats, presentaciones, reuniones con el equipo, con el cliente, con los jefes y resto de interesados, con cada miembro del equipo para orientarle y darle feedback.

## ANEXO N° 24

## FORMATO 24: DIRECTORIO DE INTERESADOS

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Victor Raul Peña Reyes	Jose Ruiz Nizama	Jose Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>				<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>	
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios ,–DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI				SCMSDM	

***DIRECTORIO DE INTERESADOS***

<b>NOMBRE</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y PUESTO</b>	<b>DATOS DE CONTACTO</b>	<b>INTERNO / EXTERNO</b>	<b>ROL</b>
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	Entidad Reguladora	<a href="http://www.uap.edu.pe">www.uap.edu.pe</a> 01 2660195	Externo	Entidad Supervisora
DAGA MOTORS	Empresa de Servicios para el proyecto	990984477	Interno	Entidad aprobadora
Victor Raul Peña Reyes	Responsable por la elaboración y seguimiento del proyecto	<a href="mailto:raulpa54@gmail.com">raulpa54@gmail.com</a> 980663417	Externo	Entidad ejecutora



**Según el Formato 25: Plan de Gestión de Comunicación (Ver anexo N° 25)** se muestra la comunicación del proyecto, los procedimientos para tratar polémicas, los procedimientos para actualizar el plan de gestión de comunicaciones, las guías para eventos de comunicación, las guías para documentación del proyecto, las guías para el control de versiones y el glosario de terminología del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

**ANEXO N° 25**

**FORMATO 25: PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

***PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES***

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>COMUNICACIONES DEL PROYECTO:</b>	
Ver Matriz de Comunicaciones del Proyecto – versión 1.0	
<b>PROCEDIMIENTOS PARA TRATAR POLÉMICAS:</b>	
<p>En el plan de comunicaciones se captan las polémicas a través de la observación y conversación de algunas personas o grupo que los exprese formalmente y se seguirá los siguientes procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las reuniones se revisan las polémicas de comunicación con el fin de determinar las soluciones a aplicar a las pendientes por analizar, designar un responsable para su solución y</li> </ul>	

un plazo de solución.

- Revisar si las soluciones programadas se están aplicando, de no ser así se tomarán acciones correctivas al respecto.
- Revisar si las soluciones aplicadas han sido efectivas y se ha resuelto la polémica, de no ser así se diseñaran nuevas soluciones.

En caso que una polémica no pueda ser resuelta o haya evolucionado hasta convertirse en un problema, se deberá abordar con el siguiente método de escalamiento:

- En primera instancia será responsabilidad del Project Manager tratar de resolverlo en compañía del equipo de Gestión de Proyecto.
- En segunda instancia será tratada de resolver por el Project Manager, el Equipo de Gestión de Proyectos, y los miembros pertinentes del Equipo de Proyecto,
- En tercera instancia será tratada de resolver por el Sponsor (UAP), el Project Manager y los miembros pertinentes del proyecto, utilizando la negociación y/o la solución de conflictos.
- En última instancia será resuelta por el Sponsor (UAP), el Project Manager y el Comité de Control de Cambios si el primero lo cree conveniente y necesario.

#### **PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES:**

El Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que:

- Se apruebe una Solicitud de Cambio que impacte el Plan de Proyecto.
- Se genere una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los interesados
- Existan cambios de personal en el equipo de proyecto.
- Hayan cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
- Hayan cambios en la matriz de poder vs. interés de los interesados.
- Hayan solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
- Hayan quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
- Haya evidencia de resistencia al cambio.
- Hayan evidencias de deficiencias de comunicación en intraproyecto y extraproyecto.

La actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá seguir los siguientes pasos:

- Identificación y clasificación de interesados.
- Determinación de requerimientos de información.
- Elaboración de la Matriz de Comunicaciones del Proyecto.
- Actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
- Aprobación del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
- Difusión del nuevo Plan de Gestión de las Comunicaciones.

#### **GUÍAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN :**

Todas las reuniones deberán seguir las siguientes pautas:

- Debe fijarse la agenda con anterioridad.
- Debe coordinarse e informarse fecha, hora y lugar con los participantes.
- Se debe empezar puntual.
- Se deben fijar los objetivos de la reunión, los roles, los procesos grupales de trabajo y los métodos de solución de controversias.
- Se debe terminar puntual.
- Se debe emitir un Acta de Reunión, la cual se debe repartir a los participantes (previa revisión por parte de ellos).

Todos los correos electrónicos deberán seguir las siguientes pautas:

- Los correos electrónicos entre el Equipo de Proyecto de UAP. y el Cliente deberán ser enviados por el Project Manager con copia al Sponsor (UAP), para establecer una sola vía formal de comunicación con el Cliente.
- Los enviados por el Cliente y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyectos de UAP. deberán ser copiados al Project Manager y el Sponsor (UAP) (si es que éstos no han sido considerados en el reparto), para que todas las comunicaciones con el Cliente estén en conocimiento de los responsables de la parte contractual.
- Los correos internos entre miembros del Equipo de Proyecto de UAP., deberán ser copiados a la lista EQUIPOI que contiene las direcciones de los miembros, para que todos estén permanentemente informados de lo que sucede en el proyecto.

**Según el Formato 27: Glosario de Terminología (Ver anexo N° 27)**

Se muestra las siglas comunes y su definición del Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa.

**ANEXO N° 27**

***GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA***

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS	SCMSDM

**SIGLAS COMUNES**

SIGLA	DEFINICIÓN
*AC	Actual Cost / Coste Real
*BAC	Budget at Completion / Presupuesto hasta la Conclusión
*CV	Cost Variance / Variación del Coste
*CPI	Cost Performance Index/ Índice de Desempeño del Costo
*EAC	Estimate at Completion / Estimación a la Conclusión
*ETC	Estimate to Complete / Estimación hasta la Conclusión
*EV	Earned Value / Valor Ganado
PM	Project Management / Dirección de Proyectos
*PMBOK®	Project Management Body of Knowledge / Fundamentos de la Dirección de Proyectos
*PMO	Program Management Office / Oficina de Gestión de Programas
*PMP®	Project Management Professional / Profesional de la Dirección de Proyectos
*SPI	Schedule Performance Index / Índice de Rendimiento del Cronograma
*WBS	Work Breakdown Structure / Estructura de Desglose del Trabajo (EDT)

\* *Estas siglas comunes son tomadas del Glosario de la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®), Quinta Edición, Project Management Institute, Inc, 2013*



**Según el Formato 26: Matriz de comunicación del proyecto (Ver anexo Nº 26)** se muestra la información de cada fase del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors, así como sus contenidos de cada fase, el nombre del formato, el nivel de detalle, a qué grupo receptor va dirigido, la metodología o tecnología que se emplea, la frecuencia de comunicación y el código de elemento EDT.

## ANEXO Nº 26

## FORMATO 26: MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios ,–DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>

**MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO**

<b>INFORMACIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>FORMATO</b>	<b>NIVEL DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE DE COMUNICAR</b>	<b>GRUPO RECEPTOR</b>	<b>METODOLGÍA O TECNOLOGÍA</b>	<b>FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE ELEMENTO EDT</b>
Gestión del Proyecto	Datos y comunicación sobre la iniciación del proyecto	Acta de Constitución	Medio	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	1.1.1 Acta de Constitución del Proyecto

Gestión del Proyecto	Planificación detallada del proyectos: Alcance, tiempo, costo, calidad, RRHH, comunicaciones riesgos y adquisiciones	Alcance	Muy Alto	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto y Cliente	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	1.1.2 Alcance
Gestión del Proyecto	Datos sobre todos los actores externos e internos involucrados que afectan al Proyecto	Matriz de Interesados	Alto	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto y Cliente	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	1.1.3 Registro de Interesados
Gestión del Proyecto	Planificación detallada del Proyecto: Alcance, Tiempo, Costo, RRHH, Comunicaciones y Riesgos	Plan del Proyecto	Alto	Plan del Proyecto	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto y Cliente	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	1.2.4 Plan del Proyecto
Gestión del Proyecto	Información detallada de las reuniones de coordinación semanal	Acta de Reunión	Alto	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto y Cliente	Documento impreso, vía correo Electrónico, Reunión	semanal	1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo
Factibilidad del Proyecto	Información del Estudio de Evaluación Ambiental y los impactos ocasionaría el proyecto.	Informe de Factibilidad Ambiental	Muy Alto	Ing. Ambiental	Project Manager	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	3.1 Informe de Factibilidad Ambiental

Factibilidad del Proyecto	Informa si el proyecto que se propone ejecutar es bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.	Informe de Factibilidad del Proyecto	Muy Alto	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto y Cliente	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	3.2 Informe de Factibilidad del Proyecto
Factibilidad del Proyecto	Documento donde se presenta el proyecto "Mejoramiento de los servicios de DAGA MOTORS"	Plan Taller de Capacitación	Alto	Project Manager	Sponsor (UAP) y Cliente	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	3.3 Plan Taller de Capacitación
Seguimiento y Control	Informa sobre el rendimiento del Proyecto, el estado de los entregables, el avance del cronograma, los costos del proyecto.	Informe de Desempeño del Proyecto	Muy Alto	Subgerente de Seguimiento y Control	Sponsor (UAP), Equipo de Proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	4.1 Informe de Desempeño del Proyecto
Seguimiento y Control	Identifica y controla sistemáticamente los cambios y mantiene su integridad a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto.	Gestión de Configuración	Alto	Subgerente de Seguimiento y Control	Sponsor (UAP), Equipo de Proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	4.2 Gestión de Configuración
Seguimiento y Control	Informa los cambios que se pueden dar en el proyecto y estos incluyen acciones correctivas y acciones	Solicitudes de Cambio	Alto	Subgerente de Seguimiento y Control	Sponsor (UAP), Equipo de Proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	4.3 Solicitudes de Cambio

	preventivas.							
Seguimiento y Control I	Documento que informa los avances del proyecto versus lo planificado en costo, tiempo y alcance del mismo.	Reporte de Performance del Proyecto	Alto	Subgerente de Seguimiento y Control	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto	Documento impreso	Semanal	4.4 Reporte de Performance del Proyecto
Seguimiento y Control I	Documento de seguimiento de riesgos identificados, monitoreando y evaluando la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto.	Informe de Monitoreo de Riesgos	Alto	Subgerente de Seguimiento y Control	Sponsor (UAP), Equipo del proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos
Cierre	Informa las experiencias, éxitos o no, en el proceso de realización del proyecto con el fin de mejorar ejecuciones futuras.	Lecciones Aprendidas	Muy Alto	Project Manager	Sponsor (UAP), Equipo de Proyecto	Documento impreso	Una sola vez, reuniones y vía Email	5.1 Lecciones Aprendidas
Cierre	Informa que se ha ejecutado el proyecto con conformidad, cumpliendo con normativas técnicas	Certificado de Conformidad	Muy Alto	Project Manager	Cliente	Documento impreso	Una sola vez, al finalizar el proyecto	5.2 Certificado de Conformidad

## **G. RIESGOS – PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS**

La Gestión de los Riesgos del Proyecto sirve para aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de eventos negativos para el proyecto Seguimiento y Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

**Según el Formato 28: Plan de Gestión de Riesgo (Ver anexo N° 28)** se muestra la metodología, los roles y responsabilidades, el presupuesto, la periodicidad y los formatos de la gestión de riesgos.

### **1. FUENTES DE RIESGOS**

Son todos aquellos ámbitos del proyecto internos o externos, que pueden generar amenazas de pérdidas o impedimentos para alcanzar los objetivos.

### **2. IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS**

Nos permitirá Identificar que riesgos pueden afectar el Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors, Aplicando la metodología del PMI, documentando sus características mediante una lista de verificación de riesgos en la cual las personas que participan están: el sponsor y los miembros del equipo de proyectos.

El Seguimiento y Control de Riesgos del proyecto se verificará la ocurrencia de riesgos, Supervisando y verificando la ejecución de respuestas. Verificando aparición de nuevos riesgos.

## **H. INTERESADOS DEL PROYECTO – PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS**

La Gestión de Interesados del Proyecto incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

### 1. INTERESADOS DEL PROYECTO

Son aquellos individuos del proyecto: clientes, sponsor y el equipo de trabajo que pueden verse afectados de manera positiva o negativa por la ejecución o la conclusión del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

### 2. EQUIPOS DE TRABAJO DEL PROYECTO

El equipo de trabajo está compuesto por el gerente, los colaboradores y el que elabora dicho documento.

### 3. REUNIONES DEL PROYECTO

Las reuniones de proyecto serán desarrolladas de forma semanal para tener un mayor entendimiento sobre los principales interesados del proyecto y se puedan intercambiar y analizar información acerca de roles, conocimiento y la postura general de cada uno de los interesados respecto al proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors.

## ANEXO Nº 28

### FORMATO 28: PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama.	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>			<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI			SCMSDM
<b>METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
<i>Proceso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Herramientas</i>	<i>Fuentes De Información</i>
Planificación de Gestión de Riesgos.	Elaborar Plan de Gestión de Riesgos.	La Guía de los Fundamentos para la Gestión de Proyectos (Guía del PMBOK®)- Quinta Edición, Project	- Sponsor (UAP) y Usuarios. - Project Manager y equipo de

		Management Institute, Inc., 2013. Project Management Institute (PMI) ® Compendium.	proyecto.
Identificación de los riesgos.	Identificar qué riesgos pueden afectar el proyecto y documentar sus características.	Lista de verificación de Riesgos	- Sponsor (UAP) y Usuarios. - Project Manager y equipo de proyecto.
Análisis Cualitativo de Riesgos.	- Evaluar probabilidad e impacto. - Establecer ranking de importancia.	Definición de probabilidad de impacto Matriz de Probabilidad de Impacto.	- Sponsor (UAP) y Usuarios. - Project Manager y equipo de proyecto.
Planificación de Respuesta a los Riesgos.	- Definir respuesta a riesgos. - Planificar ejecución de respuestas.		- Sponsor (UAP) y Usuarios. - Project Manager y equipo de proyecto. - Archivos históricos de proyectos
Seguimiento y Control de Riesgos.	- Verificar la ocurrencia de riesgos. - Supervisar y verificar la ejecución de respuestas. - Verificar aparición de nuevos riesgos.		- Sponsor (UAP) y Usuarios. - Project Manager y equipo de proyecto.

### ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS

Proceso	Roles	Personas	Responsabilidades
Planificación de Gestión de Riesgos.	<b>Equipo de G. Riesgos</b>		- Dirigir actividad, responsable directo. - Proveer definiciones. - Ejecutar actividad.
	Líder	RP	
	Apoyo	JP, LG, HH, RP	
	Miembros	JA, JB,AZ,DP, AL, RG	
Identificación de los riesgos.	<b>Equipo de G. Riesgos</b>		- Dirigir actividad, responsable directo. - Proveer definiciones. - Ejecutar actividad.
	Líder	RP	
	Apoyo	JP, LG, HH, RP	
	Miembros	JA, JB,AZ,DP, AL, RG	

Análisis Cualitativo de Riesgos.	<b>Equipo de G. Riesgos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir actividad, responsable directo.</li> <li>- Proveer definiciones.</li> <li>- Ejecutar actividad.</li> </ul>
	Líder	RP	
	Apoyo	JP, LG, HH, RP	
	Miembros	JA, JB,AZ,DP, AL, RG	
Planificación de Respuesta a los Riesgos.	<b>Equipo de G. Riesgos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir actividad, responsable directo.</li> <li>- Proveer definiciones.</li> <li>- Ejecutar actividad.</li> </ul>
	Líder	RP	
	Apoyo	JP, LG, HH, RP	
	Miembros	JA, JB,AZ,DP, AL, RG	
Seguimiento y Control de Riesgos.	<b>Equipo de G. Riesgos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir actividad, responsable directo.</li> <li>- Proveer definiciones.</li> <li>- Ejecutar actividad.</li> </ul>
	Líder	RP	
	Apoyo	JP, LG, HH, RP	
	Miembros	JA, JB,AZ,DP, AL, RG	

### PRESUPUESTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Proceso	Personas	Materiales	Equipos	Total
Planificación de Gestión de Riesgos.	Líder	S/. 72.00		
	Apoyo	S/. 750.00		
	Miembros	S/. 576.00		
		S/1398.00		
Identificación de los riesgos.	Líder			
	Apoyo			
	Miembros			



Seguimiento y Control de Riesgos.	Líder						
	Apoyo						
	Miembros						
							S/1398.00
PERIODICIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS							
Proceso	Momento de Ejecución	Entregable del EDT				Periodicidad de Ejecución	
Planificación de Gestión de Riesgos.	Al inicio del proyecto.	1.2.4 Plan del Proyecto				De acuerdo al cronograma.	
Identificación de los riesgos.	Al inicio del proyecto. En cada reunión de equipo de proyecto.	1.2.4 Plan del Proyecto		1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo Semanal		De acuerdo al cronograma.	
Análisis Cualitativo de Riesgos.	Al inicio del proyecto. En cada reunión de equipo de proyecto.	1.2.4 Plan del Proyecto		1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo Semanal		De acuerdo al cronograma.	
Planificación de Respuesta a los Riesgos.	Al inicio del proyecto. En cada reunión de equipo de proyecto.	1.2.4 Plan del Proyecto		1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo Semanal		De acuerdo al cronograma.	
Seguimiento y Control de Riesgos.	En cada fase del proyecto. En cada reunión de equipo de proyecto.	1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo Semanal				De acuerdo al cronograma.	
FORMATOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS							
Planificación de Gestión de Riesgos.				Plan de Gestión de Riesgos			
Identificación de los riesgos.				Identificación , Análisis de Riesgos del Proyecto			
Análisis Cualitativo de Riesgos.				Priorización de Riesgos			
Planificación de Respuesta a los Riesgos.				Plan de Respuesta a Riesgos			
Seguimiento y Control de Riesgos.				Informe de Monitoreo de Riesgos			

**Fuente:** Elaboración Propia.

### 3.2. SOPORTE DEL PROYECTO

El soporte del Seguimiento y control del Proyecto de Mejoramiento de los procesos de servicios de la empresa Daga Motors, nos permitirá establecer y garantizar la integridad del producto durante el proceso de desarrollo de este.

Este documento integra información para garantizar la actividad en relación con la organización, recursos, calendario de las actividades del proyecto y, en particular, para cubrir las actividades propias de gestión de la configuración: identificación, control, auditoría y reporte.

#### 3.2.1. PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACION DEL PROYECTO

**Según el Formato 29: Plan de gestión de la Configuración (Ver anexo N° 29)** nos muestra los roles de la gestión de configuración, el plan documentario, los ítems de configuración, la gestión de cambio, la contabilidad de estado y métricas de configuración así como la verificación y auditorías de configuración.

#### ANEXO N° 29

##### FORMATO 29: PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### ***PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN***

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa “DAGA MOTORS” Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>ROLES DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN:</b>	

<b>Nombre del Rol</b>	<b>Persona Asignada</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Niveles de Autoridad</b>
Project Manager	RP	Supervisar el funcionamiento de la Gestión	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Gestor de Configuración	RP	Ejecutar todas las tareas de Gestión de Configuración.	Autoridad para operar las funciones de Gestión de la Configuración.
Inspector de Aseguramiento de Calidad	RP	Auditar la Gestión Configuración.	Auditar la Gestión según indique el Project Manager.
Miembros del Equipo de Proyecto	Varios	Consultar la información según niveles de autoridad.	Depende de cada miembro, se especifica para cada área y cada ítem de config.

#### PLAN DE DOCUMENTACIÓN:

<b>Documentos ó Artefactos</b>	<b>Formato</b>	<b>Acceso rápido necesario</b>	<b>Disponibilidad Amplia necesaria</b>	<b>Seguridad de Acceso</b>	<b>Recuperación de Información</b>	<b>Retención de Información</b>
Project Charter	E	Disponible on-line	A todos los stakeholders	Lectura general Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario	Durante todo el proyecto
Plan de Proyecto	E	Disponible on-line				
Informe de Rendimiento del Trabajo	E	Disponible on-line				
Solicitud de Cambio	E	Disponible on-line				
Informe de Certificado de Conformidad	E	Disponible on-line				

#### ITEMS DE CONFIGURACIÓN (CI):

<b>Código de Ítem de Configuración</b>	<b>Nombre del Ítem de Configuración</b>	<b>Categoría</b> 1= Físico 2= Documento 3= Formato 4= Registro	<b>Fuente</b> P= Proyecto C= Contratista V= Proveedor E = Empresa	<b>Formato</b> (Software + Versión + Plataforma)	<b>Observaciones</b>
3.1	Informe Factibilidad Ambiental	1	P	PDF	
3.2	Informe Estudio de Factibilidad del proyecto	1	P	PDF	

#### **CONTABILIDAD DE ESTADO Y MÉTRICAS DE CONFIGURACIÓN:**

- El Repositorio de Información de los documentos del proyecto será una carpeta con la estructura del EDT para la organización interna de sus sub-carpetas.
- El Repositorio de Información para los CI's (Configuration Items) será el Diccionario WBS que residirá en la carpeta antes mencionada.
- En cualquier momento se podrá mostrar una cabecera con la historia de versiones de los documentos y artefactos del proyecto, así como se podrá consultar todas las versiones de los CI's.
- No se llevarán métricas del movimiento y la historia de los documentos, artefactos, y CI's para este proyecto.

#### **VERIFICACIÓN Y AUDITORIAS DE CONFIGURACIÓN:**

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

- Integridad de la información de los CI's.
- Exactitud y reproducibilidad de la historia de los CI's.

## CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

### 4.1. GESTIÓN DEL PROYECTO

#### 4.1.1. EJECUCIÓN

Está compuesto por los procesos y plantillas utilizados para completar el trabajo definido en el plan de la dirección del proyecto a fin de cumplir con las especificaciones del mismo. Este grupo de procesos implica coordinar con personas y recursos, gestionar las expectativas de los interesados, así como integrar y realizar las actividades del proyecto conforme al plan para la dirección del proyecto del Seguimiento y Control de los servicios de la empresa Daga Motors– Aplicando la metodología del PMI.

- A. Cronograma Actualizado
- B. Cuadro de Costos actualizado
- C. EDT Actualizado
- D. Matriz de Trazabilidad de Requerimientos actualizado
- E. Actas de Reunión de Equipo
- F. Registro de Capacitaciones del Proyecto actualizado

#### 4.1.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL

##### A. SOLICITUD DE CAMBIO

Las solicitudes de cambio se crean y utilizan como entradas del proceso a realizar el control Integrado de cambios, el cual permite considerar plenamente las mejoras recomendadas en el proyecto de la empresa Daga Motors Aplicando la metodología del PMI.

**Según el Formato 39: Solicitud de Cambio (Ver anexo N° 39)** Se muestra el tipo de cambio requerido, la definición del problemas o situación actual, la descripción detallada del cambio solicitado, la razón por la que se solicita el cambio, los efectos en el proyecto, los efectos en otros proyectos, programas, portafolios u operaciones y finalmente efectos extra empresariales en clientes, mercados, proveedores, gobierno.

**ANEXO Nº 39  
FORMATO 39: SOLICITUD DE CAMBIO**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>

**SOLICITUD DE CAMBIO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>	<b>SOLICITANTES DEL CAMBIO</b>
Proyecto Mejoramiento Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI		<b>SCMSDM</b>	<b>Comité de Control de Cambios</b>
<b>TIPO DE CAMBIO REQUERIDO</b>			
Acción Correctiva		Reparación por Defecto	
Acción Preventiva		Cambio en el Plan de Proyecto	
<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:</b>			
<b>DESCRIPCION DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO:</b>			
<b>RAZON POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO :</b>			
<b>EFFECTOS EN EL PROYECTO :</b>			
<b>En el corto plazo</b>		<b>En el largo plazo</b>	
<b>EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES</b>			
<b>EFFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC</b>			
<i>Fecha de Revisión</i>			
<i>Efectuada por</i>			
<i>Resultados de Revisión</i>			
<i>Responsable de Aplicar/ Informar</i>			
<i>Observaciones Especiales</i>			

Fuente: Elaboración Propia.

## B. INFORMES DE ESTADO

Son informes sobre el estado de ejecución del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors en SMP-Lima – Aplicando la metodología del PMI en un momento determinado.

Según el Formato 34: Reporte de Performances del proyecto (Ver anexo N° 34) se muestra el estado final del proyecto, el reporte de progreso y el pronóstico del proyecto Seguimiento y Control del Proyecto de De los servicios de la empresa Daga Motors en SMP-Lima – Aplicando la metodología del PMI.

### ANEXO N° 34

#### FORMATO 34: REPORTES DE PERFORMANCES DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

## REPORTE DE PERFORMANCE DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO	PERIODO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios DAGA MOTORS Aplicando la Metodología del PMI		SCMSDM	Semana 1 a la Semana 10
ESTADO FINAL DEL PROYECTO			
1.- Situación del Alcance			
<i>Indicador</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Cálculo</i>	<i>Resultado</i>
% AVANCE REAL	EV / BAC	S/.61,224.00/ S/.112782.00	54%
% AVANCE PLANIFICADO	PV / BAC	S/.61,224.00/ S/.112782.00	54%
2.- Eficiencia del Cronograma			
<i>Indicador</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Cálculo</i>	<i>Resultado</i>

SV (VARIACIÓN DEL CRONOGRAMA)	EV – PV	S/.61,224.00- S/.61,224.00	S/.0.00
SPI (INDICE DE RENDIMIENTO DEL CRONOGRAMA)	EV / PV	S/.61,224.00/ S/.61,224.00	1
<b>3.- Eficiencia del Costo</b>			
<i>Indicador</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Cálculo</i>	<i>Resultado</i>
CV (VARIACIÓN DEL COSTE)	EV – AC	S/.61,224.00- S/.61,224.00	S/.0.00
CPI (INDICE DE RENDIMIENTO DEL COSTE)	EV / AC	S/.61,224.00-/S/.61,224.00	1
<b>REPORTE DE PROGRESO:</b>			
<b>1.- Alcance del Periodo</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
% DE AVANCE PLANIFICADO DE PERIODO	$(PV_j / BAC) - (PVi / BAC)$	$(S/.61,224.00 / S/.112782.00) - (S/.23115.00 / S/.61,224.00)$	17%
%DE AVANCE REAL DEL PERIODO	$(EV_j / BAC) - (EVi / BAC)$	$(S/.61,224.00 / S/.112782.00) - (S/.20,000 / S/.112782.00)$	37%
<b>2.- Valor Ganado del Periodo</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
VALOR GANADO PLANIFICADO	$PV_j - PVi$	S/.61,224.00 – S/.23,115.00	S/. 38,109.00
VALOR GANADO REAL	$EV_j - EVi$	S/.61,224.00 – S/.20,000.00	S/. 41,224.00
<b>3.- Costo del Periodo</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
COSTO PLANIFICADO	$PV_j - PVi$	S/.61,224.00 – S/.23,115.00	S/. 38,109.00
COSTO REAL	$AC_j - ACi$	S/.61,224.00 – S/.60,000.00	S/. 1,224.00
<b>4.- Eficiencia del Cronograma en el Periodo,</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
SV DEL PERIODO	$(EV_j - EVi) - (PV_j - PVi)$	$(S/.61,224.00 - S/.20,000.00) - (S/.61,224.00 - S/.23,115.00)$	41,224.0



<b>SPI DEL PERIODO</b>	$(EV_j - EV_i) / (PV_j - PV_i)$	$(S/.61,224.00 - S/.20,000.00) / (S/.61,224.00 - S/.23115.00)$	1.08174
<b>5.- Eficiencia del Costo en el Periodo</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
<b>CV DEL PERIODO</b>	$(EV_j - EV_i) - (AC_j - AC_i)$	$(S/.61,224.00 - S/.20,000.00) - (S/.61,224.00 - S/.23,115.00)$	41,224.0
<b>CPI DEL PERIODO</b>	$(EV_j - EV_i) / (AC_j - AC_i)$	$(S/.61,224.00 - S/.20,000.00) / (S/.61,224.00 - S/.23115.00)$	1.08174
<b>PRONOSTICO:</b>			
<b>PRONÓSTICO DEL COSTO</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
<b>EAC (ESTIMATE AT COMPLETION)</b>	$AC + [(BAC - EV) / CPI]$	$= S/.61,224.00 + [(S/.112,782.00 - S/.112,782.00) / 1]$	61,224.00
<b>ETC (ESTIMATE TO COMPLETE)</b>	$(BAC - EV) / CPI$	$(S/.112,782 - S/.61224) / 1$	51,558.00
<b>VAC (VARIANCE AT COMPLETION)</b>	$BAC - EAC$	$S/.112782 - S/.112782$	0
<b>PRONÓSTICO DEL TIEMPO</b>			
<b>EAC (DE TIEMPO)</b>		94.13 días (Según el MS Project).	
<b>VAC (DE TIEMPO LÍNEA BASE)</b>		94.13 días	
<b>FECHA DE TÉRMINO PLANIFICADA</b>		11 de Julio del 2016	
<b>FECHA DE TÉRMINO PRONOSTICADA</b>		11 de Julio del 2016	

Fuente: Elaboración Propia.

## 4.2. SOPORTE DEL PROYECTO

### 4.2.1. PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA MÉTRICAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTUALIZADO

Según el Formato 40: Acta de Reunión de Coordinación del Proyecto (Ver anexo N° 40) se muestra los asistentes a las reuniones semanales, la documentación que se presentará, la agenda de las actividades a desarrollar y las conclusiones finales del Seguimiento y Control del Proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors Aplicando la metodología del PMI.

#### ANEXO N° 40

##### FORMATO 40: ACTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>

### ACTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN DEL PROYECTO

<b>PROYECTO</b>					
<b>FECHA Y HORA</b>		<b>CONVOCADA POR</b>			
<b>LUGAR</b>		<b>FACILITADOR</b>			
<b>OBJETIVO</b>					
ASISTENTES					
PERSONA	CARGO		EMPRESA		
DOCUMENTACIÓN					
<i>Que Se Debe Leer Previamente</i>			<i>Responsable</i>		
<i>Que Se Debe Presentar En La Reunión</i>			<i>Responsable</i>		

<b>AGENDA</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>			
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LÍMITE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>NOTAS ESPECIALES</b>			

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Según el Formato 42: Lista de Verificación (Ver anexo N° 42)** se muestra la auditoría realizada del Seguimiento y Control del Proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors en la cual se ven los materiales requeridos y las estructuras analizadas para dicho proyecto.

**ANEXO Nº 42  
FORMATO 42: LISTA DE VERIFICACIÓN**

**AUDITORIA DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS, DAGA  
MOTORS LIMA – APLICANDO LA METODOLOGIA DEL PMI**

**CHECK LIST (LISTA DE VERIFICACIÓN) Alcance:**

El presente procedimiento es desarrollado y debe ser aplicado en los trabajos y las actividades, del Proyecto Mejoramiento de los servicios, – DAGA MOTORS.

**1. Sistema de la Calidad:**

*Nota 1: Se utiliza las palabras Sí, No, P (parcialmente) para indicar el estado de la Ejecución del Proyecto.*

<b>2.1 EQUIPAMIENTO Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>P</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Los EQUIPAMIENTOS cumplen los requisitos de las especificaciones?	x		X	Aun no se compró el total requerido
Los equipos de cómputo cuentan con la capacidad adecuada para facilitar el trabajo administrativo?	x			
<b>2.3 CAPACITACION</b>				
<b>2.3.1 Procesos</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>P</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Las vigas cuentan con la medida (0.80m x 0.80m)?	x			
Se realizó la nivelación y apisonado?	x			
Se verifico que el personal cumpla con los métodos de trabajo y standares establecidos para llevar a cabo el proceso de servicios	x			
Los responsables administrativos cuentan con conocimiento de comunicación efectiva con el personal técnico.	x			
Las herramientas adquiridas cuentan con el método de uso y control correspondiente	x		x	En proceso de verificación y seguimiento
La cimentación del edificio está compuesta por cimientos corridos, zapatas aisladas y zapatas combinadas de concreto armado, unidos con sobre cimientos armados y vigas?	x			

**Fuente:** Elaboración Propia

Firma

\_\_\_\_\_

Responsable del Área de Seguimiento y Control del proyecto

## CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

### 5.1. GESTIÓN DEL CIERRE DEL PROYECTO

Para finalizar todas las actividades y completar formalmente el proyecto se verificará que los procesos definidos se hayan completado dentro de todos los grupos de procesos a fin de cerrar el proyecto Seguimiento y control del proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors Aplicando la metodología del PMI.

#### 5.1.1. LECCIONES APRENDIDAS

Mediante este documento se plasmará todas las recomendaciones para la mejora del proceso Seguimiento y control del proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors para que éstas queden aprendidas como una base de conocimiento para que pueda ser revisada y estudiada en ocasiones futuras.

**Según el Formato 36: Lección Aprendida de Seguimiento y Control N° 001 (Ver anexo N° 36)** se muestra la fase, el entregable, el tema de referencia, la descripción detallada del cambio solicitado, la descripción de las causas, las acciones correctivas, el razonamiento detrás de las acciones, los resultados obtenidos y la lección aprendida obtenida.

#### ANEXO N° 36

#### FORMATO 36: LECCIÓN APRENDIDA N° 001

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **LECCIÓN APRENDIDA N° 001**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI	SCMSDM

FASE		ENTREGABLE
1.0 Gestión de Proyecto		1.3.1 Reunión de Coordinación del Trabajo
TEMAS DE REFERENCIA		
1	Comunicación efectiva a los miembros de equipo	
DESCRIPCION DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO:		
<p>El entregable del EDT: 1.3.1 Reunión de Coordinación del Trabajo consiste en la reunión que debe sostener el Project Manager con su equipo de proyecto para coordinar los trabajos que vienen realizando durante la semana.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS :		
<p><b>Causas Externas.-</b> Como enfermedad, accidentes, retrasos involuntarios, etc. que impiden la asistencia a las reuniones de coordinación.</p> <p><b>Comunicación inapropiada.-</b> Varios miembros del equipo no fueron informados adecuadamente sobre la reunión de coordinación.</p> <p><b>Desinterés en las reuniones.-</b> Varios miembros del equipo no muestran interés en asistir a las reuniones, ya que así evitan el ambiente tenso que se genera producto de la reunión.</p> <p><b>Otras prioridades.-</b> Como realizar sus entregables a tiempo, o miembros que tienen mucho trabajo asignado no desean asistir a las reuniones con tal de avanzar sus trabajos.</p>		
<b>Nota: Diagrama De Ishikawa Adjunto Al Final Del Documento</b>		
ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS :		
<p>Se debe enviar constantemente por email a todos los miembros de equipo involucrados en el entregable 1.3.1 Reunión de Coordinación del Trabajo la agenda de reuniones, para evitar así las inasistencias. Dicha agenda debe contener la fecha, hora y lugar de la reunión; así como los temas a tratar, y los participantes a dicha reunión. El Project Manager debe hacer que haya mayor contacto entre los miembros del equipo (por lo menos que se conozcan entre ellos), evitando así el ambiente tenso.</p>		
RAZONAMIENTO DETRÁS DE LAS ACCIONES		
<p>El envío anticipado de la agenda permitirá que los miembros del equipo sepan el contenido a tratarse en la siguiente reunión de coordinación. La interrelación entre los miembros del equipo es fundamental para desarrollar lazos de cooperación mutua, logrando que entre ellos exista una relación horizontal y</p>		

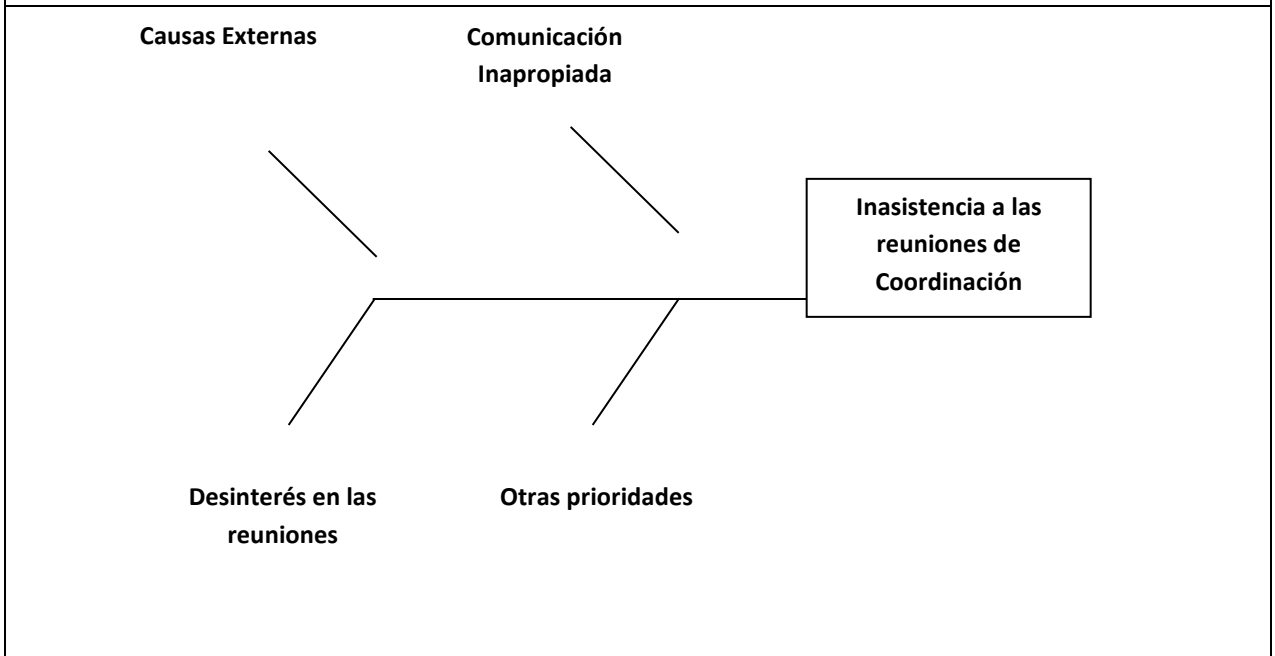
no vertical.

### RESULTADOS OBTENIDOS

- A la siguiente reunión de coordinación del trabajo asistieron todos los miembros de equipo.
- Todos los miembros estaban enterados sobre los temas a tratar en la reunión, ya que previamente recibieron por email la agenda con la información al respecto.
- Hubo un mejor ambiente de trabajo en equipo, debido a la relación amical que se entabló, logrando con esto una reunión menos tensa.

### LECCIÓN APRENDIDA

Preparar la agenda de reuniones con anticipación y enviárselas a los miembros de equipo periódicamente.



Fuente: Elaboración Propia

Según el Formato 37: Lección Aprendida de Seguimiento y Control N° 002 (Ver anexo N° 37) se muestra la fase, el entregable, el tema de referencia, la descripción detallada del cambio solicitado, la descripción de las causas, las acciones correctivas, el razonamiento detrás de las acciones, los resultados obtenidos y la lección aprendida obtenida del Seguimiento y control del proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors.

## FORMATO 37: LECCIÓN APRENDIDA Nº 002

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Motivo
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

**LECCIÓN APRENDIDA Nº 002**

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO
Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI		SCMSDM
FASE	ENTREGABLE	
1.0 Gestión del Proyecto	1.2.3 Identificación de Riesgos	
TEMAS DE REFERENCIA:		
1	Identificar y brindar un Plan de respuesta a Riesgos en base a experiencia.	
DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE:		
El entregable del EDT: 1.2.3 Identificación de Riesgos consiste en la reunión que debe sostener el Project Manager con su equipo de proyecto para identificar los riesgos que podrían afectar al proyecto y sus objetivos.		
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS:		
<p><b>Técnica de Recopilación de Información no adecuada:</b> No se identificó los riesgos con una técnica adecuada.</p> <p><b>Sin Experiencia:</b> Se consultó únicamente al equipo de proyecto que no tenía experiencia en este tipo de proyecto.</p> <p><b>Desinterés en las reuniones:</b> Varios miembros del equipo no muestran interés en asistir a las reuniones, ya que así evitan el ambiente tenso que se genera producto de la identificación de riesgos.</p> <p><b>No cuentan con conocimiento:</b> Varios miembros del equipo de proyecto no cuentan con el conocimiento en este tema.</p>		
<b>Nota: Diagrama De Ishikawa Adjunto Al Final Del Documento</b>		



**ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS:**

Se debe de realizar la identificación de riesgos consultada también por juicios de expertos, ya que ellos cuentan con la experiencia en proyectos similares y se pueda identificar mejor los riesgos.

**RAZONAMIENTO DETRÁS DE LAS ACCIONES:**

Tener reunión con un juicio de expertos nos permitirá identificar correctamente los riesgos de esa manera podamos prevenir a que ocurran en el proyecto.

**RESULTADOS OBTENIDOS:**

Todos los miembros del proyecto estaban informados de los riesgos que se podrían dar, y por tanto se realizó una mejor planificación de ello, para por ende brindar una mejor respuesta frente a estos riesgos identificados.

**LECCIÓN APRENDIDA:**

Consultar siempre a un juicio de expertos en el tema de riesgos, para poder identificar y brindar una mejor respuesta a ello.

*Técnica de Recopilación de  
Información no adecuada*

*Sin Experiencia*

**Inadecuada  
Identificación de  
Riesgos y Respuesta**

*No cuentan con  
conocimiento*

*Desinterés en las  
reuniones*

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.1.2. ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO

Documento formal que indica la conclusión del proyecto y la transferencia de los entregables del Seguimiento y control del proyecto de los servicios de la empresa Daga Motors ya que se han alcanzado los resultados esperados que se definieron al inicio del proyecto.

**Según el Formato 38: Certificado de Conformidad (Ver anexo N° 38)** se muestra el nombre del cliente o sponsor, la declaración de la aceptación formal del proyecto, nombres de quienes lo aceptaron y distribuyeron el proyecto Seguimiento y control del proyecto De los servicios de la empresa Daga Motors.

ANEXO N° 38  
FORMATO 38: CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

### **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa "DAGA MOTORS" Aplicando la Metodología del PMI</b>	<b>SCMSDM</b>
<b>NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR (UAP)</b>	
SPONSOR (UAP): Ing.	
<b>DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL</b>	
<p>Por la presente se deja constancia que el Proyecto Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios DAGA MOTORS, Aplicando la Metodología del PMI a cargo de la Universidad Alas Peruanas iniciado el 01 de Marzo del 2016 y debiendo culminar el 11 de Julio del 2016; sin embargo, por motivo de la presentación de dicho trabajo se establece este avance antes del 11 de Julio del 2016, por tanto, ha sido aceptado y aprobado por la Oficina de Presupuesto y Planificación de Daga Motors), dándose el proyecto por culminado de forma exitosa.</p> <p>El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:</p>	

**1.0 Gestión del Proyecto****1.1 Inicio**

- 1.1.1 Acta de Constitución del Proyecto
- 1.1.2 Alcance del Proyecto
- 1.1.3 Registro de Interesados

**1.2 Planificación**

- 1.2.1 Elaboración del Cronograma del Proyecto
- 1.2.2 Estimación del Presupuesto
- 1.2.3 Identificación de Riesgos
- 1.2.4 Plan del Proyecto

**1.3 Ejecución**

- 1.3.1 Reunión de Coordinación de Trabajo
  - 1.3.1.1 Acta de Reunión

**2.0 Factibilidad del Proyecto**

- 3.1 Informe de Factibilidad Ambiental
- 3.2 Informe de Estudio de Factibilidad del proyecto
- 3.3 Plan Taller de capacitación

**3.0 Seguimiento y Control**

- 4.1 Informe de Desempeño del Proyecto
- 4.2 Gestión de Configuración
- 4.3 Solicitudes de Cambio
- 4.4 Reporte de Performance del Proyecto
- 4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos

**4.0 Cierre**

- 5.1 Lecciones Aprendidas
- 5.2 Certificado de Conformidad

**ACEPTADO POR:**

<b>NOMBRE DEL CLIENTE, SPONSOR (UAP) U OTRO FUNCIONARIO</b>	<b>FECHA</b>
	11/07/2016
	11/07/2016

**DISTRIBUIDO Y ACEPTADO**

<b>NOMBRE DEL CLIENTE, SPONSOR (UAP) U OTRO FUNCIONARIO</b>	<b>FECHA</b>
	11/07/2016
	11/07/2016

**Fuente:** Elaboración Propia.

## CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. INDICADORES CLAVES DE ÉXITO DEL PROYECTO

La medición del proyecto se realizará mediante el Informe de Desempeño del Proyecto, utilizado para verificar los objetivos reflejados en el rendimiento del proyecto, así como proyectar los resultados del mismo.

**Según el Formato 35: Informe de Desempeño del proyecto (Ver anexo N° 35)** se muestra el estado de avance del proyecto, el estado de avance de los entregables, las actividades iniciadas en el periodo, las actividades finalizadas en el periodo, las métricas de calidad en el periodo, los costos incurridos en el periodo, las lecciones aprendidas identificadas, los recursos utilizados en el periodo y las fotos de los avances al 11/07/2016 del proyecto Seguimiento y control del proyecto Mejoramiento de los Servicios de la empresa Daga Motors – Aplicando la metodología del PMI.

#### ANEXO N° 35

#### FORMATO 35: INFORME DE DESEMPEÑO DEL PROYECTO

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Víctor Raúl Peña Reyes	José Ruiz Nizama	José Ruiz Nizama	01-03-16	Versión Original

NOMBRE DEL PROYECTO

SIGLAS DEL PROYECTO

PERIODO

Seguimiento y Control del Proyecto Mejoramiento De Los Servicios ,–DAGA MOTORS, Distrito de San Martin de Porres, Lima – Aplicando la Metodología del PMI	SCMSDM	MARZO A JULIO 2016
---	--------	-----------------------

## **INFORME DE DESEMPEÑO DEL PROYECTO**

### **ESTADO DE AVANCE DEL CRONOGRAMA**

El proyecto se está realizando con total normalidad, no se ha presentado ningún retraso en el desarrollo de los entregables. Hasta el momento los objetivos propuestos de costos y calidad han sido logrados. El avance del cronograma se está desarrollando según lo planificado en el Diagrama Gantt presentado en la Gestión del Tiempo.

### **ESTADO DE AVANCE DE LOS ENTREGABLES:**

<i>Fase</i>	<i>Entregable 2 ° Nivel</i>	<i>Entregable 3 ° Nivel</i>	<i>Entregable 4 ° Nivel</i>	<i>Estado de Avance</i>	<i>Observaciones</i>
1.0 Gestión del Proyecto	1.1 Inicio	1.1.1 Acta de Constitución		100%	
		1.1.2 Alcance		100%	
		1.1.3 Registro de Interesados		100%	
	1.2 Planificación	1.2.1 Elaboración del Cronograma de Proyecto		100%	
		1.2.2 Estimación del Presupuesto		100%	
		1.2.3 Identificación de Riesgos		100%	

		1.2.4 Plan del Proyecto			
	1.3 Ejecución	1.3.1 Reunión de coordinación de Trabajo	1.3.1.1 Acta de Reunión	100%	
2.0 Factibilidad del Proyecto	3.1 Informe de Factibilidad Ambiental			100%	
	3.2 Informe de Factibilidad del Proyecto			100%	
	3.3 Plan Taller de Capacitación			100%	
3.0 Seguimiento y Control	4.1 Informe de Desempeño del Proyecto			100%	
	4.2 Gestión de Configuración			100%	
	4.3 Solicitud de Cambio			100%	
	4.4 Reporte de Performance del Proyecto			100%	
	4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos			100%	
4.0 Cierre	5.1 Lecciones Aprendidas			100%	
	5.2 Certificado de Conformidad			100%	

**ACTIVIDADES INICIADAS EN EL PERIODO**

<i>Paquete de</i>	<i>Nombre de Actividad</i>	<i>Programado</i>	<i>Real</i>	<i>Observac</i>
-------------------	----------------------------	-------------------	-------------	-----------------

<i>Trabajo</i>		<i>Fecha Inicio</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Trabajo</i>	<i>Duración</i>	<i>Recursos</i>	<i>Fecha Inicio</i>	<i>Recursos</i>	<i>iones</i>
1.3.1.1 Acta de Reunión	1.3.1.1.1 Elaborar el acta de reunión	01/03/16	01/07/16	688hrs	1hr	Project Manager	03/03/16	Project Manager	
4.1 Informe de Desempeño del Proyecto	4.1.1 Elaborar Informe de Desempeño del Proyecto	03/03/16	07/07/16	720hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	03/03/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
	4.1.2 Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	07/07/16	07/07/16	1hr	1hr	Project Manager	07/07/16	Project Manager	
4.2 Gestión de Configuración	4.2.1 Elaborar la Gestión de Configuración	03/03/16	23/06/16	3320hrs	8hr	Sub Gerente de Seguimiento y Control	03/03/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
4.3 Solicitud de Cambio	4.3.1 Elaborar solicitudes de Cambio	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente	03/03/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente	
	4.3.2 Aprobar las solicitudes de Cambio	03/07/16	03/07/16	1hr	1hr	Sponsor (UAP) Cliente Juicios de expertos	03/07/16	Sponsor (UAP) Cliente Juicios de	

								expertos	
4.4 Reporte de Performance del Proyecto	4.4.1 Realizar el reporte de Performance del Proyecto	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	03/03/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos	4.5.1 Elaborar el Informe de Monitoreo de Riesgos	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	03/03/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
5.1 Lecciones Aprendidas	5.1.1 Elaborar las lecciones Aprendidas de seguimiento y control del proyecto	07/07/016	09/07/16	16hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	07/07/016	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
5.2 Certificado de Conformidad	5.2.1 Elaborar el Certificado de Conformidad	09/07/16	11/07/16	16hrs	8hrs	Project Manager	09/07/16	Project Manager	

#### ACTIVIDADES FINALIZADAS EN EL PERIODO

<i>Paquete de Trabajo</i>	<i>Nombre de Actividad</i>	<i>Programado</i>					<i>Real</i>		<i>Observaciones</i>
		<i>Fecha Inicio</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Trabajo</i>	<i>Duración</i>	<i>Recursos</i>	<i>Fecha Fin</i>	<i>Recursos</i>	
1.3.1.1 Acta de Reunión	1.3.1.1.1 Elaborar el acta de reunión	03/03/16	01/07/16	688hrs	1hr	Project Manager	01/07/16	Project Manager	
4.1 Informe de	4.1.1 Elaborar Informe de	03/03/16	07/07/16	720hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y	07/07/16	Sub Gerente de	



Desempeño del Proyecto	Desempeño del Proyecto					Control		Seguimiento y Control	
	4.1.2 Aprobar Informe de Desempeño del Proyecto	07/07/16	07/07/16	1hr	1hr	Project Manager	07/07/16	Project Manager	
4.2 Gestión de Configuración	4.2.1 Elaborar la Gestión de Configuración	03/03/16	23/06/16	3320hrs	8hr	Sub Gerente de Seguimiento y Control	23/06/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
4.3 Solicitud de Cambio	4.3.1 Elaborar solicitudes de Cambio	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente	03/07/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente	
	4.3.2 Aprobar las solicitudes de Cambio	03/07/16	03/07/16	1hr	1hr	Sponsor (UAP) Cliente Juicios de expertos	03/07/16	Sponsor (UAP) Cliente Juicios de expertos	
4.4 Reporte de Performance del Proyecto	4.4.1 Realizar el reporte de Performance del Proyecto	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	03/07/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
4.5 Informe de Monitoreo de	4.5.1 Elaborar el Informe	03/03/16	03/07/16	74hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y	03/07/16	Sub Gerente de	

Riesgos	de Monitoreo de Riesgos					Control		Seguimiento y Control	
5.1 Lecciones Aprendidas	5.1.1 Elaborar las lecciones Aprendidas de seguimiento y control del proyecto	07/07/016	09/07/16	16hrs	8hrs	Sub Gerente de Seguimiento y Control	09/07/16	Sub Gerente de Seguimiento y Control	
5.2 Certificado de Conformidad	5.2.1 Elaborar el Certificado de Conformidad	09/07/16	11/07/16	16hrs	8hrs	Project Manager	11/07/16	Project Manager	

#### MÉTRICAS DE CALIDAD EN EL PERIODO

<i>Factor Relevante de Calidad</i>	<i>Objetivo de Calidad</i>	<i>Medición de Métrica</i>		<i>Observaciones</i>
		<i>Fecha</i>	<i>Resultado Obtenido</i>	
<b>Grado de Satisfacción de Daga Motors)</b>	Porcentajes en el rango del 71% al 100% de satisfacción.	11/07/2016	79%	

#### CONTROLES DE CALIDAD EN EL PERIODO

<i>Entregable</i>	<i>Estándar de Calidad Aplicable</i>	<i>Observaciones</i>		<i>Observaciones</i>
		<i>Fecha</i>	<i>Resultado Obtenido</i>	
Ninguno				

#### COSTOS INCURRIDOS EN EL PERIODO

<b>Entregable</b>	<b>Elemento de Costo</b>	<b>Costo Autorizado</b>	<b>Costo Incurrido</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Porcentual</b>	<b>Observaciones</b>
1.3.1.1 Acta de Reunión	Project Manager				0%	
4.1 Informe de Desempeño del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control Project Manager				0%	
4.2 Gestión de Configuración	Sub Gerente de Seguimiento y Control				0%	
4.3 Solicitud de Cambio	Sub Gerente de Seguimiento y Control Cliente Sponsor (UAP) Juicios de expertos				0%	
4.4 Reporte de Performance del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control				0%	
4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos	Sub Gerente de Seguimiento y Control				0%	
5.1 Lecciones Aprendidas	Sub Gerente de Seguimiento y Control				0%	
5.2 Certificado de Conformidad	Project Manager				0%	

<b>ACTIVIDADES EN PROCESO A LA FECHA</b>						
<i>Paquete de Trabajo</i>	<i>Nombre de Actividad</i>	<i>Fecha de Fin Programada</i>	<i>Fecha de Fin Estimada</i>	<i>% de Avance a la Fecha</i>	<i>Observaciones</i>	
Ninguno						
<b>LECCIONES APRENDIDAS REGISTRADAS EN EL PERIODO</b>						
<i>Código de Lección Aprendida</i>	<i>Nombre de Lección Aprendida</i>	<i>Autor</i>	<i>Fecha de Registro</i>	<i>Observaciones</i>		
001	Comunicación efectiva a los miembros de equipo	Víctor Raúl Peña Reyes	07/07/016			
002	Identificar y brindar un Plan de respuesta a Riesgos en base a experiencia	Víctor Raúl Peña Reyes	07/07/016			
<b>RECURSOS UTILIZADOS EN EL PERIODO</b>						
<i>Entregable</i>	<i>Recurso</i>	<i>Cantidad Programada</i>	<i>Cantidad Utilizada</i>	<i>Variación Absoluta</i>	<i>Variación Porcentual</i>	<i>Observaciones</i>
1.3.1.1 Acta de Reunión	Project Manager	688hrs	688hrs	0 hrs	0%	
4.1 Informe de Desempeño del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control Project Manager	721hrs	721hrs	0 hrs	0%	
4.2 Gestión de Configuración	Sub Gerente de Seguimiento y Control	64hrs	64hrs	0 hrs	0%	

4.3 Solicitud de Cambio	Sub Gerente de Seguimiento y Control Control Cliente Sponsor (UAP)  Juicios de expertos	705hrs	705hrs	0 hrs	0%	
4.4 Reporte de Performance del Proyecto	Sub Gerente de Seguimiento y Control	74hrs	74hrs	0 hrs	0%	
4.5 Informe de Monitoreo de Riesgos	Sub Gerente de Seguimiento y Control	74hrs	74hrs	0 hrs	0%	
5.1 Lecciones Aprendidas	Sub Gerente de Seguimiento y Control	16hrs	16hrs	0 hrs	0%	
5.2 Certificado de Conformidad	Project Manager	16hrs	16hrs	0 hrs	0%	

**FOTOS DE LOS AVANCES AL 11/07/2016**

**TALLER N° 1**

**TALER N° 1**

**Fuente:**

Elaboración

Propia.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos de los estudios realizados al proyecto, las conclusiones son las siguientes:

- La implementación de los procesos la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.
- El seguimiento y control del proyecto mejoramiento de los servicios Daga Motors servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.
- Se logró controlar el 100 % de efectividad del proyecto y por ende la aprobación de todos los entregables por parte del cliente.
- El seguimiento y control del proyecto mejoramiento de los servicios Daga Motors aplicando la metodología del PMI, nos permitió cumplir con los requerimientos y/o necesidades detectadas por el cliente.

### 7.2. RECOMENDACIONES

- Utilizar la guía del PMBOK, el mismo que permitirá brindar un seguimiento y control del proyecto de mejoramiento que vaya identificando la empresa Daga Motors, Aplicando la Metodología del PMI, con la finalidad de que se pueda ejecutar los procesos a la brevedad posible y de esta forma garantizar los servicios de calidad.

- La utilización del PMBOK, para tener el seguimiento y control de los proyectos en cada una de sus fases y de esa manera poder lograr nuestro objetivo del proyecto en costo, tiempo y alcance planificados.
- Mantener el compromiso de la organización con el sistema a través de capacitaciones, charlas, asesorías, campañas de sugerencias de mejoras y actividades de involucramiento para hacer sentir al personal valorado, escuchado, y sobre todo motivado a seguir adelante.
- Hacer estricto seguimiento y evaluación de los indicadores definidos y de las auditorías internas, así como a las encuestas de satisfacción del cliente (retroalimentación), pues son fuente importante de información para el progreso y mejora continua de la organización.
- Asegurar la participación y satisfacción de todos, no solo de los clientes, sino también de los proveedores y personal interno

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **A. DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO:** Un documento emitido por el iniciador del proyecto o patrocinador, que autoriza normalmente la existencia de un proyecto y confiere al director de proyectos la autoridad para aplicar los recursos de la organización a las actividades del proyecto. También conocido como: Acta de Autorización del Proyecto; Acta de Proyecto; Ficha del Proyecto; o Definición del Proyecto.

**ESTRUCTURA DE DESGLOSE DEL TRABAJO (EDT):** Una descomposición jerárquica orientada al entregable relativo al trabajo que será ejecutado por el equipo del proyecto para lograr los objetivos del proyecto y crear los entregables requeridos. Organiza y define el alcance total del proyecto. También conocido como: Desglose de la Estructura del Trabajo; Estructura de Desagregación del Trabajo (EDT); Estructura de Descomposición del Trabajo



(EDT); Estructura de la División del Trabajo; Estructura Detallada de Trabajo (EDT); o Estructura Detallada del Trabajo (EDT).

**CONTRATO:** Un contrato es un acuerdo vinculante para las partes en virtud del cual el vendedor se obliga a proveer el producto, servicio o resultado especificado y el comprador a pagar por él.

**CURVA “S”:** Representación gráfica de los costos acumulativos, las horas de mano de obra, el porcentaje de trabajo y otras cantidades, trazados en relación con el tiempo. Se utiliza para representar el valor planificado, el valor ganado y el costo real del trabajo del proyecto. El nombre proviene de la forma en S de la curva (más uniforme al principio y al final, más pronunciado en el medio).

**HITO:** Evento significativo o de trascendencia en el proyecto, generalmente la terminación de un entregable principal del proyecto.

**MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES (RAM):** Una estructura que relaciona la estructura de desglose de la organización con la estructura de desglose del trabajo para ayudar a garantizar que cada componente del alcance del proyecto se asigne a una persona o equipo.

**LECCIONES APRENDIDAS:** Es lo que se asimila durante un proyecto y estas enseñanzas pueden ser identificadas en cualquier momento del proyecto. Para que éstas queden aprendidas han de registrarse como una base de conocimiento para que pueda ser revisada y estudiada en ocasiones futuras.

**LÍNEA BASE:** El plan original (para un proyecto, para un paquete de trabajo, o una actividad), presentado más o menos con los cambios autorizados.

**PRESUPUESTO:** Es la valoración aprobada para un proyecto, un elemento de la estructura detallada de trabajo u otra actividad presente en el cronograma de trabajo.

**RESERVA PARA CONTINGENCIAS:** La cantidad de fondos, presupuesto o tiempo, que supere la estimación, necesarios para reducir el riesgo de sobrecostos de los objetivos del proyecto a un nivel aceptable para la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### A. LIBROS

1. Project Management Institute, Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). 5ta Edición, 2013, 428 pp.
2. Cosío Juan & Díaz Flor de María. **¿Cómo se administra a las organizaciones?** Editora ABC Perú SAC. Lima. 1ª Edición 2006.
3. David R, Fred. **Conceptos de Administración Estratégica.** Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 5ª Edición. México 1997.
4. Hernández Sampieri, R; Fernández Collao, C & Baptista Lucio, P, **Metodología de la Investigación.** Mc. Grw – Hill 2006. México.
5. Modrego, A. (1993) "Innovación tecnológica y competitividad: algunas claves para la política científica y tecnológica" in Política Científica, May, 1993.
6. Quezada Nel. **Metodología de la Investigación: Estadística aplicada en Investigación.** Editora Macro E.I.R.L. 1ª Edición 2010. Lima-Perú.
7. Steiner George A. **Planeación estratégica.** Compañía Editorial Continental S.A. (1996).

### B. ARTICULOS DE INTERNET

1. <http://planos.paginasamarillas.com.pe/>, 02 Diciembre 2015
2. <http://elcomercio.pe/politica/gobierno/declaran-2016-como-ano-consolidacion-mar-grau-noticia-1868055>

3. [http://www.sinais.es/Recursos/Curso-vibraciones/intro/mantenimiento\\_correctivo.html](http://www.sinais.es/Recursos/Curso-vibraciones/intro/mantenimiento_correctivo.html)

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	2
GRÁFICO 2.....	4
GRÁFICO 3.....	14
GRÁFICO 4.....	18
GRÁFICO 5.....	18
GRÁFICO 6.....	19
GRÁFICO 7.....	19
GRÁFICO 8.....	20
GRÁFICO 9.....	20
GRÁFICO 10.....	21
GRÁFICO 11.....	21
GRÁFICO 12.....	22
GRÁFICO 13.....	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 .....	1
FIGURA 2 .....	2
FIGURA 3 .....	6
FIGURA 4 .....	9

FIGURA 5 .....11  
FIGURA 6 .....27