

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



**TESIS**

**GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE  
EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN  
DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A  
LA JUSTICIA ICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**VICTOR ANTONIO DONAYRE MEDINA**

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

**ICA – PERÚ**  
**2017**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios, por darme día a día la vida. A mi familia, por su constante apoyo e incondicional amor a lo largo de este tiempo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la Universidad, quienes me apoyaron constantemente a lo largo de mi carrera universitaria, gracias a ellos he logrado terminarla y siempre me han motivado a seguir adelante

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal el generar diversas estrategias orientadas a la gestión y tratamiento de las agendas laborales que involucran al área de atención al usuario en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en la ciudad de Ica, mediante el aplicativo 'G Suite', que buscará poder asignar de manera rápida el profesional correspondiente de forma eficiente, estableciendo los procedimientos para la sincronización en tiempo real entre las aplicaciones web e interna de la institución, con la priorización de el tener un control optimo y poder designar casos de manera correcta a los abogados. Buscando la mejora en el proceso de atención al usuario mediante las estrategias de gestión de la información con ayuda del aplicativo "G SUITE" con el cual se disminuirá el tiempo de respuesta en cuanto a los casos asignados Institución. En este punto podremos disminuir los tiempos de respuesta del proceso de atención al usuario.

En la búsqueda de los problemas que atacan a la institución, se encontraron tales como la deficiencia en la entrega, registro y organización de agendas laborales, que las agendas laborales se encuentran desactualizadas, por lo que la entrega de información errónea hacia las diversas áreas generan un constante malestar hacia los usuario, que genera un alto porcentaje de casos no atendidos en la dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia en la sede de Ica.

En el presente proyecto se usó la Metodología Business Intelligence es la habilidad para transformar los datos en información, y la información en conocimiento, de forma que se pueda optimizar el proceso de toma de decisiones en los negocios. Desde un punto de vista más pragmático, y asociándolo directamente con las tecnologías de la información, podemos definir Business Intelligence como el conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten reunir, depurar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información desestructurada (interna y externa a la compañía) en información estructurada, para su explotación directa.

**Palabras Claves:** Aplicativo G Suite, Metodología Business Intelligence, Dirección distrital de Defensa Publica de Ica.

## **ABSTRACT**

The main objective of this thesis is to generate strategies aimed at the management and treatment of labor agendas involving the area of user care in the District Public Defense and Access to Justice Department in the city of Ica, through the application 'G Suite', which adapts to the speed of users, allows the use of the tool, design and design. cases to lawyers. Looking for the improvement in the process of attention to the user by the strategies of information management with the help of the application "G SUITE" with which the response time was reduced in terms of assigned cases Institution. At this point, user response times are low.

In the search for problems that attack the institution, statistics on the deficiency in the delivery, registration and organization of labor agendas, that the Labor Agendas are outdated, which delivers the information on the various areas a constant malaise towards the users, which generates a high percentage of unattended cases in the direction of the district of public defense and access to justice in the Ica headquarters.

In this project, the Business Intelligence Methodology is the ability to transform data into information, and information into knowledge, so that it can optimize the decision-making process in business. From a more rapid and strategic point of view, with information technologies, we can define Business Intelligence as the set of methodologies, applications and technologies that allow to gather, debug and transform the data of the transactional systems and the unstructured information (internal and external to the company) in structured information, for its direct exploitation.

**Keywords:** Suite G Application, Business Intelligence Methodology, Clinic District Public Defense and Access to Justice.

## INTRODUCCIÓN

La dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica ocasionalmente excede en el tiempo de asignación de casos a los abogados por la falta de organización en cuanto a las agendas laborales.

Las principales razones por la cual surge la motivación de la investigación son a raíz de este problema, queremos ayudar y dar solución y así poder brindar información detallada al gerente de lo que se va a lograr con este proyecto.

La importancia del objetivo que nos hemos planteado es la de lograr la disminución en el tiempo de asignación y respuesta de casos a cada abogado por parte de la institución.

El desarrollo del proyecto se compone de siete capítulos. El primer capítulo trata de un estudio sobre el análisis de la organización explicando la problemática que existe en ellos en el proceso estudiado. En el segundo capítulo se presentan Marco teórico del negocio y del proyecto análisis de gestión del proyecto. En el tercer capítulo se lleva a cabo con la inicio y planificación del proyecto desde la iniciación hasta las interesadas del proyecto. se presentan los conceptos que se deben tener en consideración para la realización del diseño y, además, se analizan diferentes criterios para la elección de los elementos que conforman el sistema entre los diferentes formatos y parámetros relacionados.

En el cuarto capítulo se desarrolla la ejecución, seguimiento y control del proyecto desarrollando los diversos formatos como cronogramas, cuadro de costo solicitud cambio entre otros. En el quinto capítulo se llevó a cabo del cierre del proyecto con la aceptación de los entregables por parte del Sponsor dando como aprobado el proyecto. En el sexto capítulo se evaluaron los resultados esperados con la ejecución del proyecto con el fin de medir y concluir la efectividad del proyecto. En el último capítulo se desarrolla las conclusiones y recomendaciones de parte del equipo del proyecto. Finalmente, se muestran pruebas realizadas la simulación del sistema propuesto.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE PRINCIPAL.....	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	X
ÍNDICE ANEXOS GENERALES.....	xi

### ÍNDICE PRINCIPAL

<b>1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Datos Generales de la Institución.....	2
1.1.1. Nombre de la Institución .....	2
1.1.2. Rubro o Giro del Negocio .....	2
1.1.3. Breve Historia.....	2
1.1.4. Organigrama Actual .....	2
1.1.5. Descripción de las Áreas Funcionales .....	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
1.2.5 Unidades Estratégicas de Negocios.....	6
1.3 Análisis externo .....	7
1.3.1 Análisis del entorno general .....	7
1.3.2 Análisis del entorno Competitivo .....	11
1.3.3 Análisis de la posición competitiva .....	12
1.4 Análisis Interno.....	13
1.5 Análisis Estratégico.....	14
1.6 Descripción de la problemática.....	16
1.7 Resultados Esperados .....	18
<b>2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO .....</b>	<b>21</b>
2.1 Marco teórico del Negocio .....	22
2.2 Marco teórico del Proyecto .....	25
2.2.1 Gestión del Proyecto.....	27
2.2.2 Ingeniería del Proyecto .....	34
2.2.3 Soporte del Proyecto .....	36

<b>3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>39</b>
3.1 Gestión del proyecto .....	40
3.1.1 Iniciación .....	40
A. Objetivo del Acta de Constitución.....	40
B. Descripción del Acta de Constitución .....	41
3.1.2 Planificación .....	46
3.2. Ingeniería del Proyecto .....	53
<b>4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO....</b>	<b>58</b>
4.1 Gestión del proyecto .....	59
4.1.1 Ejecución.....	59
4.1.2 Seguimiento y control .....	60
4.2 Ingeniería del Proyecto .....	60
4.3. Soporte del Proyecto.....	64
<b>5. CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO .....</b>	<b>68</b>
<b>6. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>7. CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	92
ANEXOS.....	94
ANEXOS GENERALES .....	99
FORMATOS .....	104

#### ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1 .....	16
GRÁFICO Nº 2.....	20
GRÁFICO Nº 3.....	21
GRÁFICO Nº 4.....	21
GRÁFICO Nº 5.....	22
GRÁFICO Nº 6.....	22
GRÁFICO Nº 7.....	24
GRÁFICO Nº 8.....	25
GRÁFICO Nº 9.....	25

GRÁFICO Nº 10.....	27
GRÁFICO Nº 11.....	43
GRÁFICO Nº 12.....	57
GRÁFICO Nº 13.....	63
GRÁFICO Nº 14.....	75
GRÁFICO Nº 15.....	75
GRÁFICO Nº 16.....	76
GRÁFICO Nº 17.....	76
GRÁFICO Nº 18.....	77
GRÁFICO Nº 19.....	78
GRÁFICO Nº 20.....	90
GRÁFICO Nº 21.....	92

#### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1.....	24
TABLA Nº 2.....	29
TABLA Nº 3.....	33
TABLA Nº 4.....	57
TABLA Nº 5.....	59
TABLA Nº 6.....	61
TABLA Nº 7.....	62
TABLA Nº 8.....	62
TABLA Nº 9.....	64
TABLA Nº 10.....	79
TABLA Nº 11.....	79

TABLA N° 12 .....	80
TABLA N° 13.....	80
TABLA N° 14.....	81
TABLA N° 15.....	90
TABLA N° 16.....	90
TABLA N° 17.....	90
TABLA N° 18.....	91
TABLA N° 19.....	92
TABLA N° 20.....	92
TABLA N° 21.....	94
TABLA N° 22.....	94
TABLA N° 23.....	95
TABLA N° 24 .....	96
TABLA N° 25.....	97
TABLA N° 26.....	97
TABLA N° 27 .....	98
TABLA N° 28.....	99
TABLA N° 29.....	99

#### ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1.....	108
ANEXO N° 2.....	109
ANEXO N° 3.....	110
ANEXO N° 4.....	111

#### ÍNDICE ANEXOS GENERALES

ANEXO GENERAL N° 1 .....	113
--------------------------	-----

ANEXO GENERAL N° 2 .....	114
ANEXO GENERAL N° 3 .....	115
ANEXO GENERAL N° 4 .....	116

# **CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

## CAPITULO I: ANALISIS DE LA ORGANIZACIÓN

### 1.1. Datos Generales de la Empresa

#### 1.1.1. Nombre de la institución

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica.

#### 1.1.2. Rubro o giro del negocio

Servicios públicos - Justicia.

#### 1.1.3. Breve historia

“La Defensa Pública peruana, es la institución del Ministerio de Justicia encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el estado democrático y de derecho. El servicio de defensa pública es prestado por defensores públicos, integrantes de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia del ministerio de justicia (DGDPAJ), y por defensores públicos adscritos.

La Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es el órgano de línea encargado de conducir, regular, promover, coordinar, y supervisar los servicios de defensa pública; conciliación extrajudicial y el arbitraje popular, garantizando el acceso a la justicia y el derecho de defensa de todas las personas. Depende jerárquicamente del despacho viceministerial de derechos humanos y acceso a la justicia.”<sup>1</sup>

#### 1.1.4. Organigrama actual

**GRÁFICO N.º 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**FUENTE: Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia**

<sup>1</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

## **Descripción de las áreas funcionales de la institución:**

### **A. Dirección de Defensa Penal**

“La Dirección de Defensa Penal se encarga de administrar la defensa pública penal, de forma efectiva y eficaz, conforme a la normativa vigente.”<sup>2</sup>

### **B. Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas**

“La Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas brinda servicios de asistencia legal gratuita en materia de derecho de familia, civil y laboral a personas de escasos recursos económicos, así como servicios de defensa a víctimas que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas.”<sup>3</sup>

### **C. Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos**

“Se encarga de planificar y programar el desarrollo, funcionamiento e institucionalización de la conciliación extrajudicial a nivel nacional, ejercer la función conciliadora; autorizar, acreditar, registrar, adscribir, sistematizar, supervisar y sancionar a los operadores de la conciliación extrajudicial, promover el desarrollo y difundir otros medios alternativos de solución de conflictos, a nivel nacional.”<sup>4</sup>

### **D. Dirección de Servicios Multidisciplinarios**

“Se encarga de brindar asistencia técnico- pericial a los defensores públicos y de dirigir el servicio de evaluación socioeconómica a los usuarios de los servicios que brinda la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia.”<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Defensa Pública Penal, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

<sup>3</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Centros de Asistencia Legal Gratuita, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

<sup>4</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Conciliación Extrajudicial, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

<sup>5</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Dirección de Servicios Multidisciplinarios, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

#### **E. Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia**

“Son órganos desconcentrados de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia encargados de planificar, controlar, supervisar y dirigir las sedes que forman parte de su competencia territorial.”<sup>6</sup>

##### **1.1.5. Descripción general del proceso de negocio de atención al usuario**

La Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica cuenta con 5 áreas en las cuales se desarrollan distintos tipos de procesos.

El área denominada “Mesa de parte” funciona como recepción, es en esta parte de la institución en donde se hacen todos los registros de los casos, que incluyen, registros de datos como los de usuarios (clientes), registro de asistencias del personal, registro de agendas laborales, entre otros, esta área funciona como recepción de la institución ya que en este lugar es en donde se recibirán a las personas que busquen ayuda sobre algún problema penal, para registrar los datos, cada personal de mesa de parte utiliza una computadora la cual trabaja con una impresora respectivamente. De esta área depende el inicio de atención al cliente, ya que aquí se entregará una solicitud para que pueda dirigirse a la siguiente área en donde se encuentra la Asistente Social.

Posteriormente la Asistente Social se encarga de verificar en su sistema si la persona no cuenta con una solvencia económica, si efectivamente no cuenta con dicha solvencia se le podrá brindar una asistencia gratuita caso contrario deberá pagar por un abogado de oficio.

Una vez realizada la verificación se le entrega a la persona una notificación de solvencia económica con la cual se dirige nuevamente a la oficina de mesa de parte en donde le pedirán al solicitante dos copias de su DNI y dos copias de la notificación de la solvencia evaluada, una vez cumplidos con estos requisitos se le entregan dos copias de la ficha socioeconómica, luego el solicitante entrega dos copias de esta ficha y un compromiso de pago y arancel a la oficina de mesa de parte la cual al recibir estos papeles, procede a realizar una solicitud de designación de defensor público, registrando debidamente todos los datos del usuario en su equipo computarizado, una vez que la persona recibe la solicitud se le asigna un abogado con el cual se entrevistará luego de un par de días.

---

<sup>6</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

La persona solicitante del servicio regresa el día de la entrevista para informar todos los pormenores concernientes al caso que ha presentado y le entrega una notificación en la cual citan al abogado para una fecha específica, llegada esta fecha el solicitante va en busca del abogado para que juntos puedan ir a la fiscalía o al poder judicial. El abogado debe acompañar al solicitante a las audiencias, diligencias, declaraciones o inspecciones que correspondan.

## **1.2. Fines de la Organización**

Brindar un servicio de calidad a las personas más necesitadas de la localidad de Ica, que requieren de ayuda penal.

### **1.2.1. Visión**

“La institución de la Defensa Pública Peruana, aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del servicio de asistencia legal gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los derechos humanos.”<sup>7</sup>

### **1.2.2. Misión**

“Nuestra misión es asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a aquellas personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca.”<sup>8</sup>

### **1.2.3. Valores**

- A. “Compañerismo entre colaboradores de la empresa.
- B. Respeto por las personas atendidas y entre compañeros de trabajo.
- C. Solidaridad para con las personas atendidas y ayudadas.
- D. Disciplina al momento de desarrollar sus actividades dentro de la entidad.
- E. Responsabilidad dentro del centro de trabajo.”<sup>9</sup>

### **1.2.4. Objetivos Estratégicos**

- ✓ Brindar apoyo especializado a las personas de bajos recursos.

---

<sup>7</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

<sup>8</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

<sup>9</sup> Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Valores, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.

- ✓ Entender y tratar de solucionar problemas penales.
- ✓ Designar ayuda según la gravedad o caso que se presente buscando una solución conveniente.
- ✓ Entender y colaborar con la sociedad para fines de progreso como institución.

### 1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocio

**GRÁFICO N.º 2: ORGANIGRAMA**



#### A. Mesa de parte

En esta área se recepciona a las personas que van a ser atendidas y ayudadas de forma gratuita por La Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica.

#### B. Despacho de Asistenta Social

En esta oficina se encuentra la asistenta social quien tendrá el encargo de evaluar a la persona solicitante de un defensor público para luego ser ayudada en el problema que presente.

#### C. Oficinas de defensores públicos

En esta área se encuentran los defensores públicos quienes brindaran su apoyo totalmente gratuito a las personas que lo necesiten.

### 1.3. Análisis externo

#### 1.3.1. Análisis del entorno general

##### A. Factores económicos

##### 1. PRODUCTO BRUTO INTERNO

En el cuarto trimestre de 2015, el valor agregado bruto a precios constantes de 2007, creció 4,9% respecto al mismo periodo del año anterior, explicado por el incremento de los servicios en: mejora de procesos judiciales de las cortes superiores de justicia; mayores casos resueltos en primera y segunda instancia con el código procesal penal; mejora en los actos registrales calificados con calidad y en tiempo oportuno; mejora en las condiciones de seguridad adecuadas de la población penitenciaria. En el gobierno nacional las remuneraciones a valores corrientes se incrementaron en 1,8%, y en los gobiernos regionales aumentaron en 0,8%.

**GRÁFICO N.º 3**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA – VALOR AGREGADO BRUTO (VALOR PORCENTUAL DE ÍNDICE DE VOLUMEN FÍSICO RESPECTO AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR)**

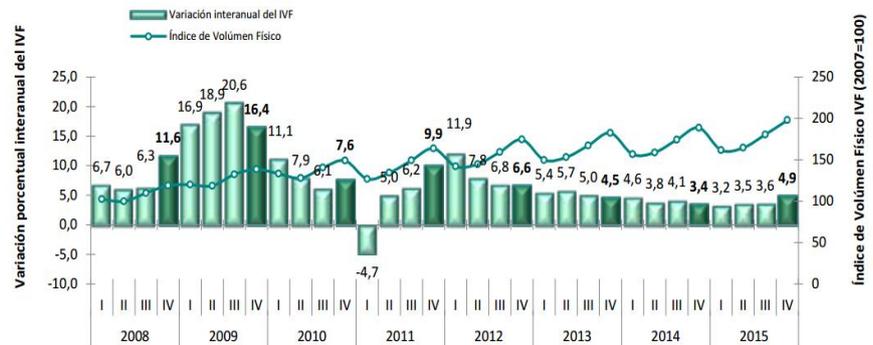
Actividades	2015/2014				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año

Administración pública y defensa	3,2	3,5	3,6	4,9	3,9
----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

**FUENTE: Instituto Nacional de Estadística e Informática**

**GRÁFICO N.º 4**

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA, 2008\_I - 2015\_IV  
 (Valores a Precios Constantes de 2007)



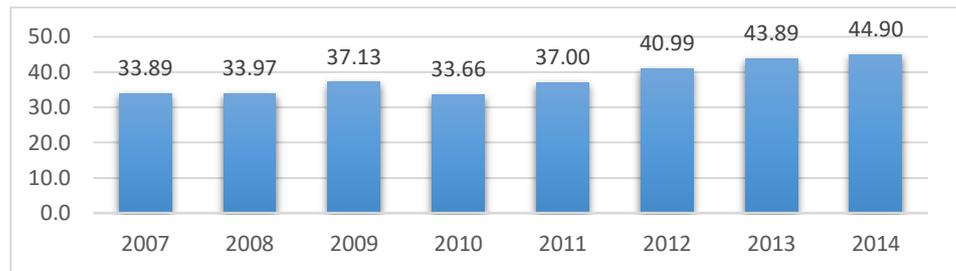
**FUENTE: Instituto Nacional de Estadística e Informática**

## B. Factores Tecnológicos

Desde la llegada de las cabinas de internet a la región de Ica las personas de la localidad se vieron atraídas hacia este medio tecnológico y así con el pasar de los años han incrementado considerablemente el número de personas que cuenta con un servicio de internet.

Este factor tecnológico favorece a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica, gracias a la que las personas de la provincia de Ica pueden ingresar a la página web de la institución y pueden informarse acerca de esta, además de que la institución puede brindar información a la población y así darse a conocer interactuando con los usuarios.

**GRÁFICO N.º 5**  
**HOGARES QUE CUENTAN CON SERVICIO DE INTERNET**

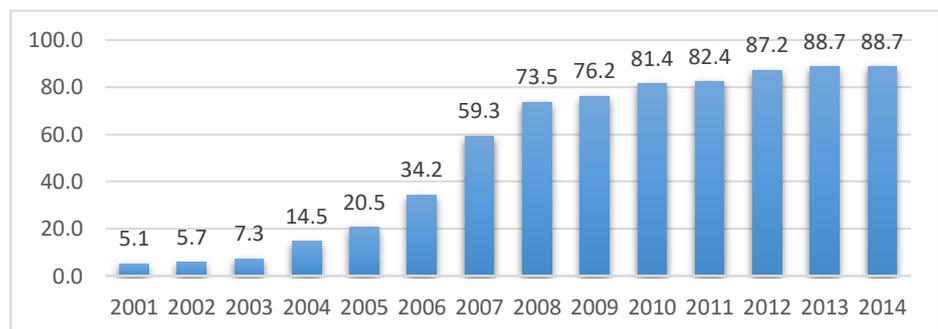


**FUENTE: Instituto Nacional de Estadística e Informática**

Gracias al factor tecnológico la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica, busca conocer como la población de la región Ica, interactúa con las nuevas tecnologías y así poder brindar y dar a conocer sus servicios por estos medios.

En el siguiente gráfico se muestra como los miembros de la familia empezaron a interactuar con la tecnología a principios del año 2001 donde la economía en el país no permitía a estas personas poder adquirir un celular. Con la mejora en la economía y las nuevas tecnologías que surgen a diario fue incrementando el número de personas que dentro de una familia contaban con un celular.

**GRÁFICO N.º 6**  
**FAMILIAS QUE CUENTAN CON UN CELULAR**



**FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

### **C. Factores Políticos**

Los gobiernos ocupan un lugar preferencial en el análisis del entorno, motivado por varios aspectos, desde su poder de compra, pasando por su poder legislativo y su capacidad de apoyar a nuevos sectores mediante políticas de subvenciones, sin olvidar la incidencia de sus políticas en nuevas inversiones. Por ello es importante desde el punto de vista del análisis del entorno evaluar las tendencias y sus posibles consecuencias para la empresa a corto y medio plazo.

### **1. Legislación**

En este punto, lo importante es que el analista pueda analizar si la tendencia legislativa puede afectar a la marcha de la institución a corto o medio plazo.

### **2. Estabilidad política**

La existencia de estabilidad política infunde seguridad a la sociedad en general. Una buena estabilidad repercutirá en una mayor seguridad en cuanto a la institución.

### **3. Política económica**

Las políticas económicas de los gobiernos pueden suponer un incentivo o una retracción de las inversiones. En este punto se debe considerar cómo pueden afectar las políticas económicas a las instituciones, empresas o negocios.

### **4. Política fiscal**

Incide directamente en la capacidad de adquirir servicios de la institución y su rentabilidad.

### **5. Política exterior**

Las relaciones internacionales y la política exterior de un país tienen cada vez mayor importancia, ya que puede favorecer o dificultar las relaciones internacionales de las instituciones.

## **D. Factores Sociales**

En Ica la pobreza afecta en muchas formas a la población, pero se han logrado muchos avances que han favorecido a la economía en los últimos años, en la actualidad existen muchas personas que ya no se encuentran sumergidas en la extrema pobreza, ya que gracias al crecimiento económico de la región esto ha desaparecido. Esto se ha logrado gracias a que el empleo en la región Ica ha crecido considerablemente con el pasar de los años, gracias a encuestas realizadas en los hogares sobre pobreza hasta el 2008 se llegaba a la conclusión que la mayoría no contaba con un empleo, se espera que con el tiempo la economía del país pueda crecer y así poder superar este factor que influye demasiado en nuestras vidas y en todo el país.

**TABLA N. ° 1**  
**POBREZA EN ICA**

DEPARTAMENTO	2004		2005		2006		2007		2008	
	TOTAL POBRES	POBRE EXTREMO								
<b>TOTAL</b>	<b>48,6</b>	<b>17,1</b>	<b>48,7</b>	<b>17,4</b>	<b>44,5</b>	<b>16,1</b>	<b>39,3</b>	<b>13,7</b>	<b>36,2</b>	<b>12,6</b>
AMAZONAS	65,1	28,3	68,6	25,1	59,1	20,0	55,0	19,6	59,7	22,1
ANCASH	53,3	23,3	48,4	25,0	42,0	20,8	42,6	17,2	38,4	14,6
APURIMAC	65,2	28,0	73,5	34,7	74,8	39,7	69,5	29,7	69,0	33,3
AREQUIPA	34,2	6,5	24,9	3,8	26,2	3,4	23,8	3,7	19,5	4,3
AYACUCHO	65,9	27,8	77,3	38,6	78,4	41,3	68,3	35,8	64,8	30,7
CAJAMARCA	66,2	29,5	68,8	30,8	63,8	29,0	64,5	31,0	53,4	23,1
CUSCO	53,1	23,5	55,6	22,3	49,9	22,8	57,4	27,8	58,4	29,0
HUANCAVELICA	84,8	64,6	90,3	76,2	88,7	72,3	85,7	68,7	82,1	60,5
HUANUCO	78,3	48,8	75,8	44,5	74,6	48,6	64,9	31,7	61,5	29,9
<b>ICA</b>	<b>27,3</b>	<b>1,7</b>	<b>23,9</b>	<b>1,0</b>	<b>23,8</b>	<b>1,3</b>	<b>15,1</b>	<b>0,3</b>	<b>17,3</b>	<b>0,6</b>
JUNIN	49,6	16,5	56,0	18,7	49,9	16,5	43,0	13,4	38,9	15,1
LA LIBERTAD	48,5	18,6	43,0	14,8	46,5	18,2	37,3	12,4	36,7	15,4
LAMBAYEQUE	43,6	9,5	44,0	7,5	41,1	9,5	40,6	7,0	31,6	4,9
LIMA 1/	32,2	2,5	32,9	2,5	25,1	1,4	19,4	1,1	18,3	1,2
LORETO	66,9	38,0	71,5	41,2	66,3	33,9	54,6	23,8	49,8	21,2
MADRE DE DIOS	27,1	6,3	30,8	9,4	21,8	4,3	15,6	1,8	17,4	3,9

**FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

### E. Factores Demográficos

La Ciudad de Ica está ubicada en la costa del Pacífico, al sur del País. La ciudad de Ica limita en el norte con Lima, en el sur con Arequipa y en el este con Huancavelica y Ayacucho. El clima que posee la región de Ica por naturaleza es caluroso, asociado a su carácter desértico.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática, respecto a la población del departamento de Ica, de acuerdo al censo de población y vivienda del año 2015 se muestra en el siguiente grafico los resultados.

### GRÁFICO N.º 7

#### ICA: SUPERFICIE Y POBLACIÓN 2015

Provincia	Nº Distritos	Superficie (km <sup>2</sup> )	Población 1/
Ica	14	7 894	362 693
Chincha	11	2 988	217 683
Pisco 2/	8	3 978	135 735
Nazca	5	5 234	58 780
Palpa	5	1 233	12 279
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>21 328</b>	<b>787 170</b>

1/ Proyectada al 30 de junio 2015

2/ Incluye 22,3 km<sup>2</sup> de superficie insular oceánica.

**FUENTE: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ**

## GRÁFICO N.º 8

## UBICACIÓN

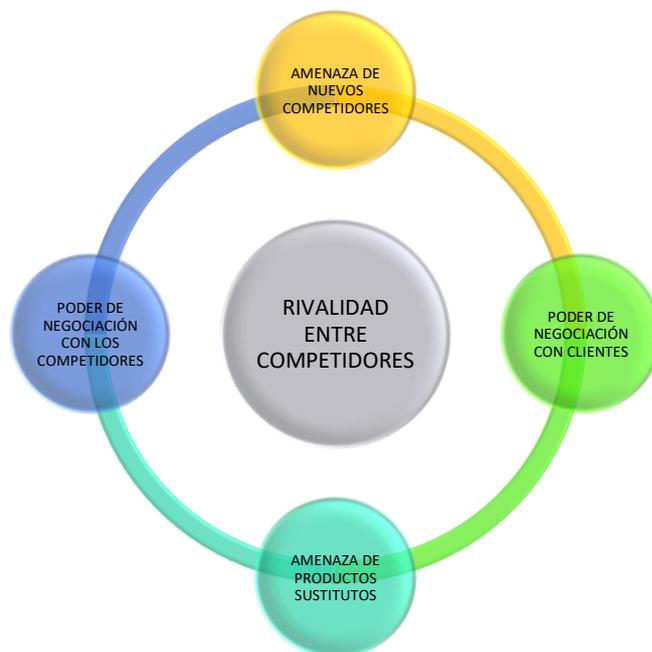


FUENTE: GOOGLE MAPS

## 1.3.2. Análisis del entorno competitivo

## GRÁFICO N.º 9

## ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS PORTER



## A. Competencia actual

En el caso de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica la competencia se podría decir que son ellos mismos ya que se encuentran en un rubro de servicios públicos, los servicios que brinda esta entidad pública están dirigidos a las personas con escasos recursos

económicos por esta razón los servicios que brinda en su gran mayoría son gratuitos. cuando hablamos de que compiten contra ellos mismos nos referimos a que la institución a diario busca mejorar y brindar un buen servicio la población iqueña en general y que principalmente sea de buena calidad.

Esta institución se encuentra posicionada entre una de las primeras en toda la región Ica ya que brinda ayuda de forma gratuita, los servicios que brindan son eficientes y gracias a esto ha ganado un posicionamiento respetable en la región.

### **1.3.3. Análisis de la posición competitiva – Factores claves de éxito**

- ✓ Cuenta con un servicio de atención personalizado, ya que a cada solicitante se le asigna un abogado que este especializado según el problema o el caso que presente.
- ✓ Se encuentra en una ubicación céntrica ya que es de rápida accesibilidad para la población en general.
- ✓ La Dirección Distrital De Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica se encuentra en una posición respetable ya que por su antigüedad es conocida en toda la región además de la gran calidad de sus servicios.
- ✓ Cuenta con un horario de atención extendido para que la población en general pueda acercarse a la institución y ser atendida.

## **1.4. Análisis Interno**

### **1.4.1. Recursos y Capacidades**

#### **A. Recursos Tangibles**

Algunos de los recursos físicos que presenta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica son:

- ✓ Computadoras de escritorio
- ✓ Impresoras
- ✓ Escritorios
- ✓ Sillas
- ✓ Local propio
- ✓ Disponibilidad de Capital
- ✓ Teléfonos
- ✓ Celulares
- ✓ Capital social
- ✓ Cuentas corrientes

## B. Recursos Intangibles

Algunos de los recursos intangibles que presenta la Dirección Distrital De Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica son:

- ✓ Tecnología
- ✓ Software
- ✓ Buen ambiente laboral
- ✓ Procesos organizados
- ✓ Buena relación con la población
- ✓ Nombre de la institución
- ✓ Capacidad con la que cuenta el personal

## C. Capacidades Organizativas

Quando hablamos o nos referimos a las capacidades organizativas nos damos cuenta que son las competencias y habilidades que presenta nuestra institución, estas capacidades organizativas no pertenecen a los recursos tangibles ni a los intangibles.

Las capacidades organizativas, se puede decir que son los beneficios que brinda la institución para lograr una mejor calidad en el servicio brindado y que sea mejor al de cualquier otra institución.

## D. Análisis de Recursos y Capacidades

La Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica cuenta con una gran cantidad de recursos para brindar un buen servicio y que sea de calidad hacia la población, la institución cuenta con un conocimiento especializado en casos penales y fiscales para así poder enfrentar cualquier tipo de problema o caso que se les presente.

### 1.4.2. Análisis de la Cadena de Valor

GRÁFICO N.º 10

#### ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR



## **A. Actividades Primarias**

### **1. Atención al público**

Esta es una de las actividades principales ya que esta parte se recepcionará toda la información de las personas que acudan a solicitar ayuda penal.

### **2. Administración de servicios**

Se encuentra todo lo necesario para la buena administración de cada servicio brindado a la población desde que el solicitante ingresa a la institución hasta que es atendido por un abogado destinado a su caso.

### **3. Ayuda Penal**

Esta actividad es la brindada a los solicitantes que se acercan a la institución, pero para obtener esta ayuda deben pasar por una serie de procesos y requerimientos solicitados por la institución.

## **B. Actividades de Apoyo**

### **1. Marketing vía web**

Mediante esta actividad la institución busca brindar conocimientos acerca de todos los servicios que realizan, y los beneficios que ofrecen a la población en su totalidad.

### **2. Capacitaciones al personal**

Se brindan capacitaciones al personal que conforma la institución para así poder tener mejores conocimientos en cuanto a los problemas que se presentan a diario, y por otra parte para lograr un mejor ambiente laboral.

### **3. Servicio de limpieza interna y externa**

Gracias a este servicio se logra mantener una mejor imagen de la institución y así poder contar con un ambiente agradable tanto para los trabajadores y para las personas que acuden a la institución.

## **1.5. Análisis estratégico**

### **1.5.1. Análisis FODA**

#### **A. FORTALEZAS**

- ✓ Antigüedad y experiencia con respecto al rubro de casos penales.
- ✓ Personal Capacitado.
- ✓ Buenos servicios que satisfacen a los solicitantes de ayuda.
- ✓ Horario de atención extenso.

#### **B. OPORTUNIDADES**

- ✓ Mayor interés de la población por la institución.

- ✓ Adquirir nuevo local que este aún más céntrico.
- ✓ Tecnologías que fomenten el marketing y ayuden a que la entidad sea hecha más conocida.

### C. DEBILIDADES

- ✓ El personal no es muy numeroso.
- ✓ El local de atención es pequeño.
- ✓ Se hace difícil mejorar algunos servicios.
- ✓ Mal manejo en cuanto a los procesos contables.

### D. AMENAZAS

- ✓ El aumento de casos diarios a tratar.
- ✓ El apoyo que reciben no es suficiente para cubrir algunos de los gastos.
- ✓ Incremento de costos.

## 1.5.2. Matriz FODA

**TABLA N.º 2: MATRIZ FODA**

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antigüedad y experiencia con respecto al rubro de casos penales.</li> <li>✓ Personal Capacitado.</li> <li>✓ Buenos servicios que satisfacen a los solicitantes de ayuda.</li> <li>✓ Horario de atención extenso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal no es muy numeroso.</li> <li>✓ El local de atención es pequeño.</li> <li>✓ Se hace difícil mejorar algunos servicios.</li> <li>✓ Mal manejo en cuanto a los procesos contables.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F-O	ESTRATEGIA D-O
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mayor interés de la población por la empresa.</li> <li>✓ Adquirir nuevo local que este</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gracias a la antigüedad con la que cuenta la empresa es conocida en toda la región Ica.</li> <li>❖ Gracias a las nuevas formas de hacer marketing los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se está pensando en adquirir un nuevo local y de esta forma poder expandirse, para brindar mejores</li> </ul>

<p>aún más céntrico.</p> <p>✓ Tecnologías que fomenten el marketing y ayuden a que la entidad sea haga más conocida.</p>	<p>que brinda la empresa alcanzarán a cada vez más personas.</p>	<p>servicios y ayudar a muchas más personas.</p> <p>❖ Contratar y capacidad nuevo personal si en algún momento se logra adquirir un nuevo local.</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA F-A</b>	<b>ESTRATEGIA D-A</b>
<p>✓ El aumento de casos diarios a tratar.</p> <p>✓ El apoyo que reciben no es suficiente para cubrir algunos de los gastos.</p> <p>✓ Incremento de costos.</p>	<p>❖ Los horarios extendidos hacen que se puedan tratar una mayor cantidad de casos a diario.</p> <p>❖ Las capacitaciones en parte son un tanto costosas y se ve afectada por la economía que maneja la empresa.</p>	<p>❖ El personal en algunos días no se da abasto para atender a una gran cantidad de personas que solicitan ayuda.</p> <p>❖ Los recursos de la empresa en parte no son suficientes para cubrir los servicios que brinda.</p>

### 1.6. Descripción de la problemática del proceso de negocio de atención al usuario

El problema se genera por el incumplimiento de entrega de agendas laborales por parte de cada abogado, las cuales son entregadas físicas o digitalizadas, en cuanto a la entrega digital de estas agendas los abogados diseñan un formato en una hoja de cálculo (EXCEL), la cual una vez llenada con todos los datos del día es enviada en un correo electrónico o es entregado mediante un USB a la encargada del área de mesa de parte. Dentro de la institución es una obligación cumplir con la entrega diaria de su agenda laboral y de esta manera poder actualizar sus datos en el área de mesa de parte, sin embargo se ha podido observar que existen días en que los abogados si cumplen con esta entrega pero no son constantes diariamente, por otra parte existen abogados que no cumplen con esta entrega diaria ya sea por falta de tiempo o falta de organización, existen casos en que algunos abogados mandan un correo electrónico con un archivo adjunto (agenda laboral) el cual contiene los horarios laborales del día, la administradora al recibir estos datos debe cumplir con el llenado de los mismos en su base de datos (Hoja de cálculo) generándose así

un doble trabajo ya que debe pasar los datos de esa hoja de cálculo o los datos de las agendas físicas a su base de datos principal, por otra parte la gran mayoría de abogados no cumple con esta entrega indispensable, generando que la administradora del área de mesa de parte al no tener una organización optima de las agendas tenga una demora al momento de designar algún caso a un abogado, se generan situaciones en las que este no puede atender el caso ya que tiene una diligencia o compromiso ya designado para ese horario, de esta manera la administradora debe hacer un nuevo proceso y buscar otro abogado que cuente con el tiempo disponible para poder designarle el caso, generándose un conflicto y de esta manera una demora en el proceso de atención al usuario. Con frecuencia la gran demanda de requerimientos de servicios hace que se genere gran acumulación de trabajo.

Otro problema encontrado implica la descarga de información que se realiza semanalmente para poder brindar información actualizada a las personas que se acercan a consultar ya sea sobre información de algún caso, abogado o de algún proceso. Con estas actualizaciones buscan tener de forma ordenada e inventariada cada caso que se encuentra dentro de la institución, ya que la información se actualiza constantemente en la página principal (Portal Web) esto hace que la actualización de la información no sea adecuada entre la base de datos dentro de la institución y la página principal.

#### **1.6.1. Problemas específicos:**

- ✓ Deficiencia en la entrega, registro y organización de agendas laborales.
- ✓ Agendas laborales desactualizadas.
- ✓ Entrega de información errónea.
- ✓ Molestia en los usuarios.
- ✓ Alto porcentaje de casos no atendidos en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica.
- ✓ Plataformas (web e interna) no disponibles y demoras en su sincronización.

#### **1.6.2. Objetivos**

##### **A. Objetivo general**

- ✓ Generar estrategias de gestión para el tratamiento de agendas laborales mediante el aplicativo G SUITE para fortalecer el proceso de atención al usuario en la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia ICA.

## **B. Objetivos específicos**

- ✓ Gestionar los horarios disponibles, con ayuda del aplicativo Google Calendar para poder asignar de manera rápida el profesional correspondiente de forma eficiente.
- ✓ Diseñar estrategias de gestión mediante la metodología BUSINESS INTELLIGENCE para disminuir la acumulación de trabajo en la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica.
- ✓ Establecer procedimientos para la sincronización en tiempo real entre las aplicaciones web e interna de la institución.
- ✓ Diseñar estrategias para poder organizar los tiempos en el cumplimiento de la entrega de agendas laborales mediante el aplicativo G SUITE para tener un control óptimo y poder designar casos de manera correcta a los abogados.

### **1.7. Resultados esperados**

Se espera obtener una mejora en el proceso de atención al usuario mediante las estrategias de gestión de la información con ayuda del aplicativo "G SUITE" con el cual se disminuirá el tiempo de respuesta en cuanto a los casos asignados Institución. En este punto podremos disminuir los tiempos de respuesta del proceso de atención al usuario. A continuación, hemos agrupado los resultados esperados en una tabla dividida en tres grupos los cuales están orientados a la Gestión, Ingeniería y Soporte. (Ver tabla N° 3)

TABLA N.º3

## MATRIZ DE RESULTADOS ESPERADOS

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	FORMULA	INSTRUMENTOS
Generar estrategias de gestión para el tratamiento de agendas laborales mediante el aplicativo g suite para fortalecer el proceso de atención al usuario en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica.	GESTIÓN				
	Gestionar los horarios disponibles, con ayuda del aplicativo Google Calendar para poder asignar de manera rápida el profesional correspondiente de forma eficiente.	Optimizar el tiempo de respuesta en cuanto a la organización de las horas.	Tiempo de registro de datos del cliente. Tiempo de obtención de reportes de datos.	$TT = \text{Tiempo Final} - \text{Tiempo Inicial}$ $\bar{X} = \frac{X_1+X_2+X_3+\dots+X_n}{N}$ $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$	Ficha de recojo de información.
	Diseñar estrategias de gestión mediante la metodología BUSINESS INTELLIGENCE para disminuir la acumulación de trabajo en la Dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia Ica.	Reducción en cuanto al trabajo acumulado por la demora en los tiempos de atención.	Tiempo de asignación de caso a un abogado.	$TT = \text{Tiempo Final} - \text{Tiempo Inicial}$ $\bar{X} = \frac{X_1+X_2+X_3+\dots+X_n}{N}$ $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$	Ficha de recojo de información.

INGENIERÍA					
	Establecer procedimientos para la sincronización en tiempo real entre las aplicaciones web e interna de la institución.	Sincronización completa en tiempo real.	<p>Calidad de sincronización completa.</p> <p>Nivel de sincronización completa.</p> <p>Tiempo de registro de disponibilidad</p>	<p>TT = Tiempo Final – Tiempo Inicial</p> $\bar{X} = \frac{X_1+X_2+X_3+\dots+X_n}{N}$ $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$ $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$ <p>I.A. = % I.S.A.A - % I.S.A.</p>	<p>Cuestionarios de indicadores</p> <p>Tablas de análisis de recolección daros</p>
	SOPORTE				
	Optimizar el diseño y gestión de estrategias mediante la aplicación g suite en el control de agendas laborales.	Agendas laborales actualizadas en tiempo real.	Nivel de registro de agendas laborales	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$ <p>I.A. = % I.S.A.A - % I.S.A.</p>	<p>Cuestionarios de indicadores</p> <p>Tablas de análisis de recolección daros</p>

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**  
**DEL NEGOCIO Y**  
**DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO**

### **2.1. Marco Teórico del Negocio**

#### **2.1.1.G Suite antes Google Apps**

G Suite antes Google Apps es una suite poderosa de herramientas online - 100% web - para mensajería y colaboración que satisfacen las necesidades fundamentales de la empresa, incrementan la productividad y reduce costos, todas estas herramientas están hospedadas en la infraestructura de alta seguridad y disponibilidad de Google, no se requiere hardware o software y solo requiere una administración mínima.

##### **A. Entre las ventajas para el usuario se incluyen:**

1. Accesibilidad a los datos desde cualquier sitio y desde cualquier plataforma informática.
2. 30 GB de capacidad de almacenamiento del buzón de entrada de correo electrónico por usuario con una potente función de búsqueda o espacio ilimitado en la versión de G Suite Business antes Google Apps Unlimited.
3. Herramientas de mensajería y colaboración sencillas y rápidas.
4. Imposibilidad de pérdida de los datos, incluso si el portátil se avería o lo roban.

##### **B. Entre las ventajas para el usuario de TI se incluyen:**

1. No es necesario instalar ni mantener ningún tipo de hardware o software.
2. Coste fijo por usuario muy bajo.
3. Aplicaciones sencillas con las que el usuario ya está familiarizado: se necesita muy poca formación.
4. Capacidad para mover usuarios gradualmente.
5. Ahorro de costes de tasas de licencia, hardware y centros de datos.
6. Plataforma abierta para la integración.

##### **C. Entre las ventajas empresariales se incluyen:**

1. Coste reducido.
2. Mayor productividad de los empleados, lo que permite una toma de decisiones más rápida.
3. Mayor flexibilidad para implementar cambios e innovaciones con mayor rapidez y seguir trabajando.
4. Entorno de TI atractivo para la nueva generación de empleados.

## **2.1.2.G Suite en empresa**

### **A. Ahorro en costos comprobado**

La plataforma de colaboración y comunicación de Google no necesita de un hardware o software especial, el mantenimiento es mínimo y de esta forma las empresas pueden dedicar más tiempo a ser productivos en vez de estar manteniendo o actualizando sus soluciones empresariales. Se ha comprobado con estudios de mercado que el costo total de la plataforma de G Suite representa solamente una tercera parte del precio total de otras soluciones de la competencia.

### **B. Capacidad de almacenamiento 50 veces mayor al valor promedio de la industria**

Cada cuenta de Gmail for business posee una capacidad de 30 GB para almacenar correo electrónico, por lo cual la eliminación de correos es cosa del pasado. La interfaz está diseñada para que los usuarios pasen menos tiempo administrando su inbox y más tiempo siendo productivos. Gmail incorpora otras características innovadoras como la vista de conversaciones, filtros con etiquetas para el correo, opciones de búsqueda rápida y un poderoso filtro antispam.

### **C. Acceso a las aplicaciones de mensajería, calendarios y correo electrónico desde teléfonos celulares y otros dispositivos.**

Con G Suite el acceso a las aplicaciones no se limita solo a una PC, los usuarios pueden acceder desde sus teléfonos móviles y otros dispositivos, su productividad aumenta con G Suite, aunque no se encuentren en su lugar de trabajo.

Sin cargo alguno, G Suite admite el acceso móvil inalámbrico en los dispositivos BlackBerry, iPhone, Windows Mobile, Android, Tablets y otros teléfonos de menor potencia.

### **D. Confiabilidad y garantía del 99,9% de disponibilidad con replicación sincrónica.**

G Suite garantiza una disponibilidad del 99.9%, como mínimo, para que sus empleados sean más productivos y para que no tenga que preocuparse por los períodos de inactividad del sistema.

Gracias a la replicación sincrónica, sus datos y actividades de Gmail, Google Calendar, Google Docs y Google Sites se almacenan simultáneamente en varios datacenters seguros.

Radicati Group encontró que Microsoft Exchange normalmente tiene 60 minutos de tiempo de inactividad no programados al mes. Los clientes de

G Suite normalmente experimentan menos de 15 minutos de inactividad al mes.

#### **E. Cumplimiento de normas y seguridad de la información**

El equipo encargado de la protección de la información de Google, formado por algunos de los expertos más reconocidos a nivel mundial en materia de protección de la red, las aplicaciones y los datos, se centra en proteger la información. Google y muchos otros clientes confían a este sistema datos corporativos muy confidenciales.

Con G Suite, las empresas pueden beneficiarse de las siguientes funciones de seguridad:

1. Herramientas personalizadas de filtro para correo entrante y spam para complementar los potentes filtros antispam que funcionan automáticamente sin necesidad de realizar ningún tipo de configuración previa.
2. Los filtros personalizados para correo saliente evitan la divulgación de información confidencial.
3. Las normas personalizadas para el uso compartido de datos permiten determinar hasta qué punto los empleados pueden compartir información mediante Google Docs, Google Calendar y Google Sites.
4. Conexiones SSL reforzadas con Google Apps garantizan un acceso HTTPS seguro.

#### **F. Control total administrativo y de datos**

Los administradores pueden personalizar totalmente G Suite para satisfacer las necesidades que puedan tener en cuanto a marcas, aspectos técnicos y aspectos empresariales.

Las opciones de integración le permiten conectar G Suite a la infraestructura de TI existente.

#### **G. Atención al cliente las 24 horas, los 7 días de la semana.**

G Suite es muy fiable y fácil de utilizar, pero si es necesario, ofrece asistencia a los administradores que lo requieran.

Las opciones de asistencia incluyen:

- ✓ Asistencia por teléfono para problemas críticos.
- ✓ Asistencia por correo electrónico.
- ✓ Autoasistencia en línea.

### **2.1.3.LLIKA RESELLER AUTORIZADO DE G SUITE EN PERÚ**

GSUITE (Antes Google Apps for Work) ofrece Gmail, Documentos, Drive y Calendarios para su empresa (Hasta con almacenamiento ilimitado). Con

ellos puede optimizar su trabajo, todo en un solo paquete y que funcione a la perfección en su computadora, en su teléfono celular o en su Tablet y en todo el Perú (donde haya Internet).

LLIKA empresa peruana con más de 8 años en el mercado, es el primer y único distribuidor ubicado en Cusco, le ofrece costos accesibles, servicios de migración, servicio de capacitación presenciales y en línea, además de soporte directo en Perú en horario de oficina (además de las 24 horas a través del servicio de soporte de Google).

La experiencia de esta empresa ofrece soluciones rápidas y adecuadas a las necesidades del cliente.

## **2.2. Marco Teórico del Proyecto**

### **A. Tecnología web**

Es un Tecnología que utiliza todas las tecnologías de interconectividad de ordenadores que permite a los usuarios el intercambio, en formato de hipertexto, de todo tipo de datos e información (Texto, imágenes, sonido) y de aplicaciones de software.

#### **1. Apoya al Flujo de la información**

Permite implementar con facilidad procedimientos operativos para sus empleados y socios estratégicos, tanto para mejorar los mecanismos de información y comunicación dentro y fuera de su compañía.

#### **2. Apoya a la toma de decisiones**

- a) Acceso global a los datos en tiempo real desde cualquier lugar del mundo a través de Internet. (reportes y consolidación)
- b) Acelerar el aprendizaje e impulsar la creatividad mediante buscadores y la hipermedia.
- c) Trabajo colaborativo. Grupo de personas que actualizan o comparten información.

### **B. Computación en Nube ¿Qué es la computación en la nube o Cloud Computing?**

La nube o "Cloud" es un conjunto de diferentes tipos de hardware y software que funcionan colectivamente para ofrecer muchos aspectos de la informática, como servicio en línea, al usuario final.

La computación Cloud se trata del uso de hardware y software para proveer un servicio en red (típicamente, Internet). Con la computación cloud, los usuarios pueden acceder a archivos y utilizar aplicaciones desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

La computación en la nube es una tecnología que busca tener todos nuestros archivos e información en Internet, sin preocuparse por poseer la capacidad suficiente para almacenar información en nuestro ordenador.

El cloud computing explica las nuevas posibilidades de forma de negocio, ofreciendo servicios a través de Internet, conocidos como e-business (negocios por Internet).

### **C. Business Intelligence**

Business Intelligence es la habilidad para transformar los datos en información, y la información en conocimiento, de forma que se pueda optimizar el proceso de toma de decisiones en los negocios.

Desde un punto de vista más pragmático, y asociándolo directamente con las tecnologías de la información, podemos definir Business Intelligence como el conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten reunir, depurar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información desestructurada (interna y externa a la compañía) en información estructurada, para su explotación directa (reporting, análisis OLTP / OLAP, alertas...) o para su análisis y conversión en conocimiento, dando así soporte a la toma de decisiones sobre el negocio.

#### **A. Principales productos de Business Intelligence:**

##### **1. Cuadros de Mando Integrales (CMI)**

El Cuadro de Mando Integral (CMI), también conocido como Balanced Scorecard (BSC) o dashboard, es una herramienta de control empresarial que permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades.

##### **2. Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS)**

Un Sistema de Soporte a la Decisión (DSS) es una herramienta de Business Intelligence enfocada al análisis de los datos de una organización.

##### **3. Sistemas de Información Ejecutiva (EIS)**

Un Sistema de Información para Ejecutivos o Sistema de Información Ejecutiva es una herramienta software, basada en un DSS, que provee a los gerentes de un acceso sencillo a información interna y externa de su compañía, y que es relevante para sus factores clave de éxito.

#### **B. Principales componentes de orígenes de datos en el Business Intelligence**

##### **A. Datamart**

Un Datamart es una base de datos departamental, especializada en el almacenamiento de los datos de un área de negocio específica.

Se pueden plantear dos tipos de datamarts:

**1. Datamart OLAP**

**2. Datamart OLTP**

**B. Datawarehouse**

Un Datawarehouse es una base de datos corporativa que se caracteriza por integrar y depurar información de una o más fuentes distintas, para luego procesarla permitiendo su análisis desde infinidad de respectivas y con grandes velocidades de respuesta.

**2.2.1. Gestión del Proyecto**

**A. PMBOK**

Para la elaboración del proyecto se tomarán en cuenta las definiciones de la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyecto, PMBOK, en donde la definición de un proyecto está regida por el concepto donde dice que es un esfuerzo que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.

“El Project Management Body of Knowledge (PMBOK) se puede definir como la suma de conocimientos involucrados en la profesión de la administración de proyectos, el conocimiento y las prácticas descritas en el PMBOK son aplicables a la mayoría de proyectos. El PMBOK provee la terminología común de la administración de proyectos.

Concentra tanto prácticas profesionales comprobadas y ampliamente aceptadas, como prácticas innovadoras con la finalidad de permitir al administrador del proyecto aplicar conocimientos, habilidades, técnicas y herramientas para satisfacer los requisitos del mismo.

PMBOK describe los métodos y prácticas que deben tenerse en consideración desde que se inicia un proyecto hasta su finalización. La aplicación de estas prácticas permitirá llevar una buena gestión del proyecto y mantener un mayor control, y de esta manera poder asegurar la calidad y transparencia a lo largo de toda la vida del proyecto.”<sup>10</sup>

**B. Fases de un proyecto**

Son etapas mediante las cuales se debe seguir durante todo el desarrollo del proyecto para lograr un objetivo principal. Las fases del proyecto son una parte fundamental que se desarrolla en todo el ciclo de vida del proyecto.

---

<sup>10</sup> González, Jaime, Qué es el PMBOK® y cómo usarlo, En: [http://www.liderdeproyecto.com/manual/que\\_es\\_el\\_pmbok.html](http://www.liderdeproyecto.com/manual/que_es_el_pmbok.html), México, 2010, 1 pp.

### C. Objetivos fundamentales del PMBOK

1. Servir de guía y orientación para las personas que empezaran con el desarrollo de un proyecto, orientándolos en el camino de la construcción de sus resultados.
2. Referir una base con total formalidad en cuanto a la elaboración de proyectos.
3. Orientar las prácticas y los conocimientos aplicables a los proyectos en la actualidad.

### D. Ciclo de Vida del Proyecto

Los creadores de proyectos tanto en organizaciones como líderes de proyectos los dividen en fases, todas estas fases guardan una relación entre sí. En conjunto estas fases se denominan Ciclo de Vida del Proyecto. Una característica principal de las fases del proyecto es la conclusión y la aprobación de uno o más productos entregables esto caracteriza a una fase del proyecto.

El ciclo de vida de un proyecto se constituye de 5 fases que veremos a continuación:

1. **Inicio:** es la fase cuyo objetivo es analizar si la empresa debe o no embarcarse en dicho proyecto, porque hay ocasiones en las que la empresa puede contar con más problemas que beneficios al momento de realizar un proyecto. En esta fase se puede realizar un análisis de viabilidad.
2. **Planificación:** el objetivo de esta fase es definir detalladamente las tareas que se van a realizar y los recursos que se utilizaran para llevar a cabo la elaboración del proyecto. Un error en esta fase puede ser perjudicial para la empresa.  
Algunas de las actividades fundamentales de esta fase pueden ser:
  - a) Análisis del alcance del proyecto.
  - b) Realización de estimaciones de esfuerzo, costes y recursos.
  - c) Definición del plan de proyecto.
  - d) Negociación del contrato.
3. **Ejecución:** En esta fase en donde las empresas mostraran todos los conocimientos y habilidades con los que cuentan, en esta fase no se suelen encontrar muchos problemas.  
Algunas de las actividades fundamentales de esta fase pueden ser:
  - a) Establecimiento del entorno de trabajo.
  - b) Asignación de las tareas planificadas a los recursos disponibles.
  - c) Ejecución de las tareas planificadas.

d) Gestión de las peticiones de cambio.

**4. Monitoreo y Control:** en esta etapa, junto a la planificación detallada, es considerada una de las más importantes para el éxito del proyecto.

En esta fase se realizan principalmente 4 tipos de actividades:

- a) Seguimiento de tareas e hitos planificados.
- b) Gestión de entregables (incluido control de la calidad).
- c) Gestión de incidencias.
- d) Generación de informes de seguimiento.

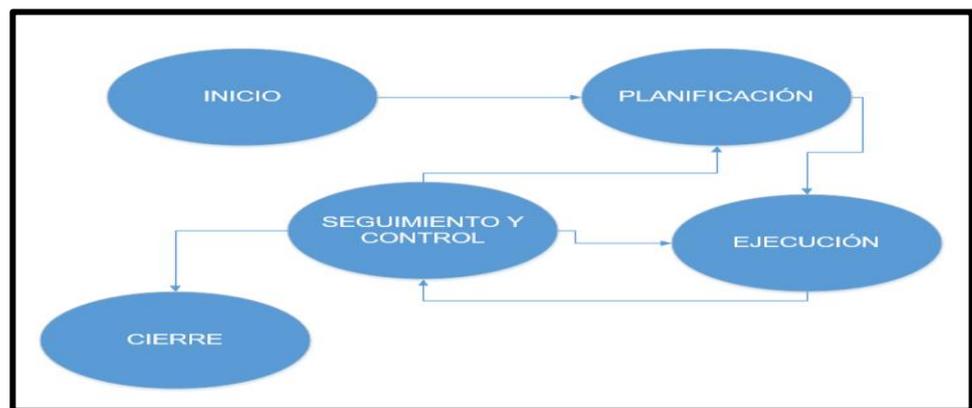
**5. Cierre:** en esta fase del proyecto se realiza un control verificando que no queden cabos sueltos antes de dar por finalizado el proyecto.

Algunas de las tareas básicas que se realizan dentro de esta fase son:

- a) Cierre formal del proyecto por parte de todos los actores involucrados en el proyecto.
- b) Realización del backup del proyecto.
- c) Análisis de los resultados con respecto a las estimaciones iniciales.
- d) Actualización de la base de conocimiento con todo lo aprendido.

**GRÁFICO N.º 11**

**GRUPO DE PROCESOS – DIRECCIÓN DE PROYECTOS**



**E. Áreas de conocimiento**

**1. Gestión de la integración del proyecto**

“Es la inclusión de todos los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar la gran variedad de procesos y actividades que se encuentran dentro de los grupos de procesos de dirección de proyectos.”<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.90.

Los procesos de la gestión de la integración del proyecto son los siguientes:

**a) Iniciación**

- Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto.
- Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto.

**b) Planificación**

- Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto.

**c) Ejecución**

- Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto.

**d) Seguimiento y Control**

- Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto.
- Realizar el Control Integrado de Cambios.

**e) Cierre**

- Cierre del Proyecto o de la fase.

**2. Gestión del alcance del proyecto**

“Dentro de esta área se encuentran los procesos necesarios para que se pueda garantizar que el proyecto cuenta con todo lo necesario para que el trabajo se pueda completar con éxito.”<sup>12</sup>

El principal objetivo de la gestión del alcance del proyecto es definir y controlar lo que se incluirá y que no se incluirá en el proyecto.

Los procesos de la Gestión del alcance del proyecto son los siguientes:

**a) Planificación**

- Recopilar requisitos.
- Definir el Alcance.
- Crear la EDT.

**b) Seguimiento y Control**

- Verificar el Alcance.
- Control del Alcance.

**3. Gestión del tiempo del proyecto**

Dentro de esta área se encuentran todos los procesos que serán requeridos para administrar lo que concierne a la finalización del proyecto a tiempo.

Los procesos de la gestión del tiempo del proyecto son los siguientes:

---

<sup>12</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.132.

**a) Planificación**

- Planificar la Gestión de Cronogramas.
- Definir las Actividades
- Secuenciar las Actividades
- Estimar los Recursos de las Actividades
- Estimar la Duración de las Actividades
- Desarrollar el Cronograma

**b) Seguimiento y Control**

- Controlar el Cronograma

**4. Gestión de los costes del proyecto**

“Dentro de esta área se encuentran todos los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar todo lo relacionado con los costos de modo que se complete el proyecto dentro del margen del presupuesto acordado.”<sup>13</sup>

Los procesos de la gestión de los costes del proyecto son los siguientes:

**a) Planificación**

- Planificar la gestión de costos
- Estimar los costos
- Determinar el presupuesto

**b) Seguimiento y Control**

- Controlar los costos

**5. Gestión de calidad del proyecto**

“Dentro de esta área se encuentran incluidas todos los procesos y actividades de la organización que se encuentran en ejecución y que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad con el fin de que el proyecto cumpla con las expectativas requeridas por las cuales fue emprendido.”<sup>14</sup>

Los procesos de la gestión de calidad del proyecto son los siguientes:

**a) Planificación**

- Planificar la calidad.

**b) Ejecución**

- Realizar el aseguramiento de calidad.

**c) Seguimiento y Control**

- Realizar el control de calidad.

---

<sup>13</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.200.

<sup>14</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.254.

## 6. Gestión de los recursos humanos del proyecto

Dentro de esta área se encuentran incluidos todos los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo que conforma el proyecto.

El tipo y la cantidad de personas que conforman un proyecto puede variar frecuentemente a medida que se va desarrollando el proyecto.

Los procesos de los recursos humanos del proyecto son los siguientes:

### a) Planificación

- Desarrollar el plan de recursos humanos.

### b) Ejecución

- Adquirir el equipo del Proyecto.
- Desarrollar el equipo del Proyecto.

### c) Seguimiento y Control

- Dirigir el Equipo del Proyecto.

## 7. Gestión de las comunicaciones del proyecto

“Dentro de esta área se encuentran incluidos todos los procesos que garanticen la generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y la disposición final de toda la información del proyecto que sean adecuadas y oportunas.”<sup>15</sup>

Los directores del proyecto están encargados de comunicarse con los miembros del proyecto y otros interesados del mismo, ya sean internos o externos al proyecto.

Los procesos de la gestión de las comunicaciones del proyecto son los siguientes:

### a) Planificación

- Identificar a los interesados.
- Planificar las comunicaciones.

### b) Ejecución

- Distribuir la información.

### c) Seguimiento y Control

- Gestionar las expectativas de los interesados.
- Informar el desempeño.

---

<sup>15</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.314.

## **8. Gestión de los riesgos del proyecto<sup>16</sup>**

Dentro de esta área se encuentran incluidos todos los procesos que guardan relación con llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, análisis, y también la planificación de respuesta a los riesgos, por otra parte, también se llevan a cabo el monitoreo y control del proyecto. El principal objetivo de la gestión de riesgos del proyecto es la de aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, disminuyendo los eventos negativos para el proyecto.

Los procesos de la gestión de los riesgos del proyecto son los siguientes:

### **a) Planificación**

- Planificar la gestión de Riesgos.
- Identificar los Riesgos.
- Realizar el análisis Cualitativo de Riesgos.
- Realiza el análisis Cuantitativo de Riesgos.
- Planificar la respuesta a los Riesgos.

### **b) Seguimiento y Control**

- Monitorear y controlar los Riesgos.

## **9. Gestión de las adquisiciones del proyecto<sup>17</sup>**

Dentro de esta área se encuentran incluidos todos los procesos que involucran la compra o adquisición de los productos, servicios o resultados que es necesario obtener fuera del equipo. La organización puede ser como el comprador o el vendedor del producto, servicio o resultado de un proyecto.

### **a) Planificación**

- Planificar las Adquisición.

### **b) Ejecución**

- Efectuar las adquisiciones.

### **c) Seguimiento y Control**

- Administrar las adquisiciones.

### **d) Cierre**

- Cerrar las adquisiciones.

---

<sup>16</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.336.

<sup>17</sup> Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). Pensilvania: PMI Publications, pp.382.

## 2.2.2. Ingeniería del proyecto

### A. Metodología de Implementación G Suite

Esta metodología se basa en estudios de campo y experiencia de implementaciones de G Suite en el mundo real. El objetivo de este modelo es lograr una implementación de G Suite de forma rápida y ofrecer a los usuarios la mejor experiencia posible.

La implementación se suele dividir en tres fases a partir de la planeación y antes del mantenimiento.

#### Los pasos de esta metodología son:

##### 1. Planeación

Antes de comenzar con el piloto del área de tecnología o Core IT el usuario debe de tomarse tiempo para aprender acerca de G Suite, la planeación de la implementación y asegurar los recursos.

##### 1. Fase 1: Core IT

Solo los miembros del área de tecnología comienzan a usar G Suite. Esto le da a tu equipo de IT la oportunidad de familiarizarse con G Suite y planear las dos fases siguientes. Tu equipo de IT comienza a recibir su correo en G Suite sin migrar ningún tipo de datos.

En esta fase se selecciona entre un 5% y un 10% de usuarios que van a servir como "Early Adopters" y que comenzarán a trabajar con G Suite en la siguiente Fase.

Tareas para esta fase:

- ✓ Verificar el dominio principal en GSuite
- ✓ Verificar los dominios adicionales en G Suite (opcional)
- ✓ Dar de alta al equipo de IT en G Suite manualmente
- ✓ Configurar un subdominio para el reenvío de correo
- ✓ Configuración Dual Delivery
- ✓ Designar al coordinador para la gestión del cambio
- ✓ Educar a los empleados acerca de la transición hacia G Suite
- ✓ Selección de los Early Adopters
- ✓ Identificar los impactos del cambio
- ✓ Determinar la estrategia de la compañía para el uso de dispositivos móviles
- ✓ Realizar pruebas de conectividad de los equipos móviles hacia G Suite
- ✓ Configuración de Google Vault (opcional)
- ✓ Determinar el flujo del correo electrónico
- ✓ Determinar la herramienta para migración de correo

- ✓ Decidir qué datos de calendarios van a ser migrados
- ✓ Decidir si se van a agregar servicios de autenticación
- ✓ Decidir si se va a habilitar la verificación en 2 pasos.

## **2. Fase 2: Early Adopters**

Entre el 5% y el 10% de tu empresa comienza a usar G Suite, dentro de estos usuarios se seleccionaron representantes de varias áreas y ubicaciones. Da comienzo la migración de datos desde el sistema anterior incluyendo cuentas de usuarios, parte del correo y datos de los contactos.

Los coordinadores para la gestión del cambio comenzarán el envío de documentación a los usuarios y se llevarán a cabo sesiones de entrenamiento, hay que familiarizar a los empleados lo más que se pueda con G Suite antes de la fase Global Go Live.

Tareas para esta fase:

- ✓ Comenzar el provisionamiento de usuarios
- ✓ Comenzar con la migración de algunos correos
- ✓ Comenzar con la migración de calendarios (opcional)
- ✓ Comenzar con el provisionamiento de recursos de calendario (recomendado)
- ✓ Definición de la fecha para Go Live e informar a los empleados
- ✓ Continuar educando a los empleados acerca de la transición
- ✓ Planeación de la operación del Help Desk para la fecha de lanzamiento
- ✓ Definir fecha para la implementación en dispositivos móviles
- ✓ Configuración de dispositivos móviles
- ✓ Definición de políticas para el uso de dispositivos móviles
- ✓ Integrar aplicaciones para seguridad en los dispositivos móviles
- ✓ Probar los servicios de autenticación (opcional)

## **3. Fase 3: Global Go Live**

Al final de esta fase, toda la empresa debe de estar usando G Suite. La tarea principal en esta etapa es solucionar los problemas que surgen mientras que el resto de los usuarios se aclimata a su nuevo flujo de trabajo. Los usuarios de la fase anterior servirán como "Google Guides" y contestarán preguntas básicas y escalarán las preguntas complejas al equipo de IT.

Tareas para esta fase:

- ✓ Finalizar el provisionamiento de usuarios
- ✓ Finalizar la migración de datos de correo

- ✓ Finalizar la migración de calendarios
- ✓ Provisionar los recursos de calendario faltantes
- ✓ Lanzamiento de servicios de autenticación (opcional)
- ✓ Finalizar con la solución de enrutamiento de correo
- ✓ Activar el Help Desk
- ✓ Contar con el personal para la configuración de dispositivos móviles.
- ✓ Continuar con el mantenimiento de las cuentas de usuario.

## **2. Mantenimiento**

“Este es continuo después del Global Go Live y consiste en mantener los servicios y vigilarlos para detectar cualquier problema y actualizarse a los cambios de la empresa como baja de empleados, nuevas contrataciones y cambios de nombre.”<sup>18</sup>

### **2.2.3. Soporte del proyecto**

En este punto daremos a conocer los procesos que servirán para el cumplimiento y la elaboración e ingeniería del proyecto.

#### **A. Gestión de calidad del proyecto**

##### **A. Calidad**

El gerente del proyecto y todos los miembros del equipo tiene que identificar que estándares de calidad se utilizarán en el proyecto, en este caso se puede recurrir a donantes, beneficiarios, a la organización y otros interesados en el proyecto para que puedan aportar con una buena definición de calidad.

##### **B. Características de la calidad**

Las características de calidad están relacionadas con los atributos, medidas y métodos de un producto o servicio, algunas características de calidad pueden ser:

##### **C. Funcionalidad**

Es el grado, por el cual un equipo o herramienta ejecuta su función prevista.

##### **D. Ejecución**

Es la forma en que un producto o servicio se ejecuta o utiliza según su uso previsto.

---

<sup>18</sup> Arroba System, Metodología de Implementación G Suite, En <https://arrobasystem.com/pages/metodologia>, México D.F., 2017, 01 pp.

**a) Confiabilidad**

Es la capacidad de un servicio o producto para funcionar como se tiene previsto bajo condiciones normales sin fallas.

**b) Importancia**

Es la característica de como un producto o servicio alcanza las necesidades reales de los beneficiarios, debe ser pertinente, aplicable, y apropiado para su uso previsto o aplicación.

**c) Puntualidad**

Es cuando el producto o servicio es entregado a tiempo para resolver los problemas cuando se necesita y no después.

**d) Conveniencia**

Define la aptitud de su uso, su apropiada y correcta función, el equipo agrícola tiene que ser diseñado para operar según las condiciones del suelo para los beneficiarios que lo utilizarán.

**e) Completa**

La calidad de que el servicio es completo e incluye todos los servicios del alcance.

**f) Consistencia**

Los servicios son entregados de la misma manera para cada beneficiario.

**B. Técnica de recolección de información mediante entrevistas**

En este caso para la recolección de información una entrevista cumple un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas o más; en este proceso el entrevistador (jefe del Proyecto) obtiene información del entrevistado (Sponsor) de forma directa.

Es una conversación formal que tiene una intencionalidad, deben de fijarse objetivos, una entrevista nos presenta las siguientes principales ventajas:

1. Es una técnica eficaz para obtener datos puntuales y relevantes.
2. La información que se obtiene es superior que cuando se limita a respuesta escrita
3. Por su condición oral y directa, se pueden captar los gestos, tonos de voz, énfasis, entre otros
4. Puede ser económica en su proceso de aplicación.
5. Por la flexibilidad en su estructura puede utilizarse en diferentes tipos de investigaciones y sujetos de estudio.

Las entrevistas se dividen en dos tipos:

**a) Estructurada**

Plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, quienes deben escoger la respuesta entre dos, tres o más alternativas que se les ofrecen.

**b) No Estructurada**

Es más flexible y abierta. El investigador sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista.

Los datos recolectados en la entrevista serán llevados al aplicativo Excel apoyado de todas sus funciones estadísticas para posteriormente ser presentados en gráficos o tablas descriptivas. Una vez terminado este proceso los datos serán ingresarlos en la aplicación que usaremos para nuestro proyecto.

**C. IBM Rational Rouse Enterprise**

Nos permite acelerar el desarrollo de aplicaciones con código generado a partir de modelos visuales mediante el lenguaje UML (Unified Modeling Language).

Podremos utilizar una herramienta y un lenguaje de modelado común para simplificar el entorno de trabajo y permitir una creación más rápida de software de calidad.

Modelaremos aplicaciones más habituales: nos facilitara prestaciones de modelado visual para desarrollar muchos tipos de aplicaciones de software.

**D. Diagramas UML**

Esta aplicación ayudará a especificar nuestro sistema en todas sus fases. Se trata de un estándar que se ha adoptado a nivel internacional por numerosos organismos y empresas para crear esquemas, diagramas y documentación relativa a los desarrollos de software (programas informáticos). Algunos beneficios que nos brinda UML son:

1. Mejores tiempos totales de desarrollo (de 50 % o más).
2. Establecer conceptos y artefactos ejecutables.
3. Encaminar el desarrollo del escalamiento en sistemas complejos de misión crítica.
4. Crear un lenguaje de modelado utilizado tanto por humanos como por máquinas.
5. Mejor soporte a la planeación y al control de proyectos.
6. Alta reutilización y minimización de costos.

**CAPÍTULO III:**

**INICIO Y**

**PLANIFICACIÓN DEL**

**PROYECTO**

## **CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO**

### **3.1. Gestión del proyecto**

El enfoque que se tendrá considerado para el siguiente proyecto estará comprendido de las dimensiones:

- ✓ Gestión de Alcance
- ✓ Gestión de Tiempo
- ✓ Gestión de Costos
- ✓ Gestión de Calidad
- ✓ Gestión de Recursos Humanos
- ✓ Gestión de la Seguridad
- ✓ Gestión de Riesgos
- ✓ Gestión de Adquisiciones
- ✓ Gestión de Comunicaciones
- ✓ Gestión de los Interesados

#### **3.1.1. Iniciación**

En la iniciación del proyecto se podrá reconocer lo que se necesitará en este caso un tipo de innovación tecnológica y algún tipo de rediseño en el proceso de atención al usuario de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica, de esta manera se logrará que se autorice el inicio formal de un nuevo proyecto.

##### **A. Acta de constitución del proyecto**

Se deberá realizar un estudio dentro de la empresa en donde se tomarán las siguientes acciones:

###### **1. Reunión inicial:**

Se llevará a cabo la reunión inicial la cual buscará que las personas encargadas de las áreas que serían afectadas por el proyecto tuvieran un interés en este, así la nueva propuesta sería aceptada por la institución. Luego se procederá a explicar detalladamente como se trabajaría y que acciones se realizarían dentro de la empresa.

###### **2. Estudio preliminar:**

Se buscará recopilar la información necesaria para identificar las actividades, tareas y a los encargados que gestionarán la información, definiendo de esta forma como se trabajará en el proyecto.

###### **a) Objetivo del acta de constitución**

El principal objetivo del acta de constitución es el de lograr obtener un acuerdo mutuo de las partes interesadas.

- ✓ Se firmó el contrato formal comprometiéndose de esta forma el director del proyecto y todo su equipo con la empresa para poder trabajar y desarrollar el proyecto de forma óptima.
- ✓ Se define el cronograma general del proyecto y de esta manera identificar las actividades y entregables que se realizarán en todo el desarrollo del proyecto según las fechas pactadas.
- ✓ Se estimó los costos iniciales del proyecto e iniciar con un presupuesto base, cumpliendo con los recursos que serán necesarios.
- ✓ Se debe respetar los acuerdos iniciales y cumplir con los tiempos establecidos en cuanto al desarrollo del proyecto, guiándonos del cronograma del proyecto y así poder culminarlo con éxito en la fecha establecida.

#### **b) Descripción del acta de constitución**

- ✓ Título del proyecto: Gestión de agendas laborales mediante el aplicativo G SUITE en la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica.
  - ✓ Patrocinador del proyecto: Abg. Gustavo Joe Matta Nuñez (director de la Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia – Ica).
  - ✓ Gerente del proyecto: Víctor Antonio Donayre Medina.
  - ✓ Cliente del proyecto: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
  - ✓ Descripción del proyecto: el proyecto que desarrollaremos se basa en mejorar el proceso de atención al usuario mediante la ayuda de un aplicativo móvil el cual nos ayudará a mejorar el control de agendas laborales de cada abogado.
- El proyecto se proyectó el día 08/08/2016 y se culminará el 26/06/2017, siendo responsabilidad del jefe del proyecto y su equipo la culminación de dicho proyecto el cual se desarrollará en las instalaciones de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.

#### **3.1.2. Planificación**

En la siguiente etapa se debe realizar una planeación para lograr el desarrollo del proyecto, proyectando tiempos y costos.

## **A. Integración – Plan de Gestión del Proyecto**

Para la integración del proyecto se tomará como base las áreas del conocimiento del PMBOK y la metodología de implementación G Suite - Enterprise Deployment Methodology.

### **1. Selección de la información:**

- a) Para lograr esta selección de información en primer lugar se debe realizar una serie de entrevistas con los trabajadores y encargados de la institución, de esta manera se podrá analizar el proceso en estudio.
- b) Se realizarán reuniones con el gerente de la institución y de esta manera se podrá obtener información de la visión y misión de la empresa, generando así una idea de cómo llevar nuestro proyecto de acuerdo a lo que el gerente nos planteaba.
- c) Se realizará un análisis del proceso elegido.

### **2. Requerimientos del producto**

- a) Requisitos del dominio de Google.
- b) Smartphone.
- c) Android 4.4 en adelante.
- d) Acceso a datos móviles.

### **3. Ambiente**

Lo que lograremos con el aplicativo móvil será ayudar en el proceso de atención al usuario en el área de mesa de parte, mediante esta herramienta los abogados podrán enviar sus agendas laborales a tiempo, desde el lugar en donde se encuentren y los casos serán designados de manera precisa y rápida.

## **B. Alcance – Plan de gestión del alcance**

### **1. Alcance del producto**

Para el alcance del producto se tendrá en cuenta las especificaciones tanto externas como internas.

- a) Envíos de agendas laborales a través del aplicativo móvil.
- b) Orden diario en cuanto a los horarios disponibles de cada abogado.
- c) Recepcionar información de cada caso en tiempo real, y de esta manera poder designarlo de manera conveniente.

### **2. Alcances del proyecto**

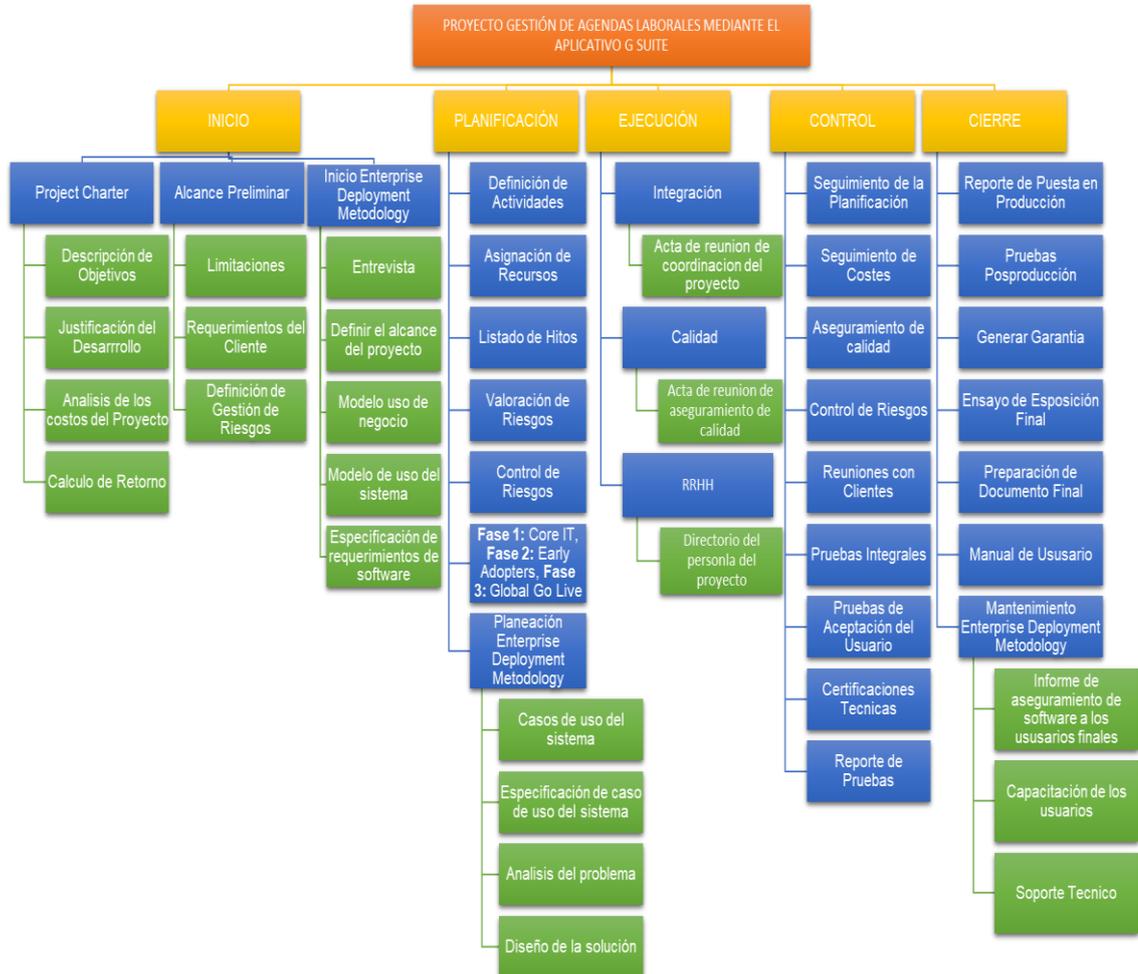
El proyecto busca satisfacer las necesidades propuestas por el cliente, con lo que podremos cumplir con los estándares y requerimientos para su correcta aceptación.

**a) Entregables**

Los entregables estarán anexados en el proyecto, con los cuales se llevará un orden correcto y un buen desarrollo del proyecto.

GRÁFICO N.º 12

Entregables del Proyecto (EDT)



**b) EDT**

En el EDT se encuentran las diferentes partes en las que está dividido el proyecto para su desarrollo, en esta estructura también se incluye la metodología de desarrollo que utilizaremos.

En la fase de inicio de la Enterprise Deployment Methodology se considerará lo siguiente:

Tabla N.º 4

Primera Fase – Planeación

FASE N.º 1 – PLANEACIÓN	
SUB FASES	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

	EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS DEL USUARIO.
	IMPLANTACIÓN.
	MANTENIMIENTO

En la recolección de la información se procedió a realizar diferentes tipos de encuestas y cuestionarios para luego poder realizar un análisis de la información recolectada, a partir de este análisis se pudieron diseñar representaciones graficas de los resultados, de esta manera se logró hacer una comparación histórica del proceso y posteriormente una interpretación de los resultados obtenidos.

Cuando nos centramos en la evaluación de las necesidades del sistema y el análisis de requerimientos del usuario, tuvimos que realizar encuestas y entrevistas a todo el personal involucrado en el proceso, también se analizaron los activos con los que contaba la Dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia – Ica, una vez obtenidos los resultados de las entrevistas y encuestas, se analizaron correspondientemente separándolos por requerimientos de alto nivel, no funcionales y funcionales, una vez terminada la clasificación se realizó un reporte pudiendo detallar los requerimientos que se necesitarían.

En la fase de implantación se instalaron los archivos y aplicaciones necesarias para poder probar el nuevo sistema en la institución, luego se entregó el sistema para su pronta puesta en funcionamiento. En cuanto al mantenimiento se pudieron corregir algunos errores, y se recuperaron datos que habían sido eliminados por descuido del personal, posteriormente se planteó una adaptación del sistema nuevas necesidades.

### c) Diccionario de la EDT

Con el diccionario de la EDT realizamos una descripción detallada de los procesos, actividades y tareas ya mencionadas en el EDT, incluyendo también los paquetes de trabajo, descripción y aprobación.

### C. Tiempo – Plan de gestión del tiempo

Para obtener el plan de gestión del tiempo se realizarán reuniones del equipo de trabajo en las que se tendrá que realizar lo siguiente:

1. Utilización de la EDT con el fin de obtener las actividades del trabajo.
2. El equipo deberá realizar la secuencia de estas actividades.
3. Se deberá estimar el tiempo que demanda cada actividad

Todo esto deberá ser ejecutado con el software MS Project, la duración de este entregable será en 204 días.

#### a) Cronograma del proyecto

Este cronograma mostrará ordenadamente las diferentes tareas e hitos que forman el proyecto, las relaciones de precedencia y antecendencia entre ellas, su duración, el inicio y fin del proyecto, este cronograma está relacionado con la estructura de desglose propuesta en la cual se considera la metodología a implantar y las áreas del conocimiento del PMBOK.

El cronograma debe representar completamente todo el trabajo que se deberá realizar, además que fue realista en cuanto al tiempo planteado y la disponibilidad de los interesados del proyecto, y por último la aceptación del cronograma tuvo el apoyo de los miembros de todo el equipo e interesados del proyecto.

Para el cronograma del proyecto se debe tener en cuenta la definición, su publicación, el monitoreo, y la actualización del mismo.

#### b) Hitos del proyecto

Los hitos correspondientes al proyecto se darán a conocer en el siguiente cuadro.

Tabla N.º 5  
Hitos del Proyecto

HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	FECHA PROGRAMADA
<b>Inicio del proyecto</b>	8 de agosto del 2016
<b>Gestión del proyecto</b>	8 de agosto del 2016 al 27 de junio del 2017
<b>Ejecución del proyecto</b>	14 de agosto del 2016 al 27 de junio del 2017
<b>Supervisión del proyecto</b>	8 de agosto del 2016 al 27 de junio del 2017

<b>Entrega del proyecto</b>	26 de junio del 2017
<b>informes</b>	4 de septiembre del 2016 al 26 de junio del 2017
<b>Fin del proyecto.</b>	26 de junio del 2017

### c) Gestión de cambio en el cronograma

La gestión del cronograma deberá contener todos los procesos que aseguran el cumplimiento del proyecto en el tiempo establecido. Durante el desarrollo del proyecto el director, controla a su equipo mediante una serie de reportes de actividades que cumplen la función de informar sobre el avance del trabajo y de esta manera se puede actualizar el cronograma.

Todos los reportes que se van generando durante el desarrollo del proyecto sirven para evaluar el desempeño y el impacto que tiene sobre el cronograma, esta información determinara si se está cumpliendo correctamente con el desarrollo o se están teniendo demoras.

### D. Costo – Plan de gestión del costo

El siguiente Plan de Gestión incluirá: estimar, presupuestar y controlar los costos del proyecto, gracias a este plan nos permitirá hacer un seguimiento verificando que todo marche bien y se cumpla con el presupuesto establecido al principio del proyecto.

#### 1. Estimación de costos

Mediante un cuadro se podrán estimar los costos que serán necesarios para la realización del proyecto, de esta manera nos podemos aproximar a un total de gastos que se realizarán para cumplir con todas las actividades necesarias para el proyecto.

Los recursos con los que cuenta la institución son materiales (Local propio, Personal y equipos informáticos), Técnicos (Números telefónicos, correo electrónico) y financieros (Dinero que designa el estado).

#### 2. Recursos del personal

Para estos recursos se hace un análisis del proyecto en el cual se detallarán por fases:

##### a) Inicio del proyecto

El jefe del proyecto trabaja en conjunto con el analista realizando actividades como la presentación del proyecto, identificar a los

interesados, la realización del acta de constitución del proyecto y por último el análisis de las fases.

**b) Planeación del proyecto**

En esta parte el jefe del proyecto y el analista se encargan de definir actividades del proyecto, el alcance, los recursos que se van a utilizar, los requerimientos del proyecto y la elaboración del cronograma de actividades del proyecto.

**c) Ejecución del proyecto**

El jefe del proyecto se encarga de definir los requerimientos funcionales y no funcionales, así como de la implantación del sistema que se va a utilizar, también cumple las actividades de la documentación del aplicativo, el manual de uso y la capacitación de los interesados del proyecto y de cada uno de los usuarios.

**d) Monitoreo del proyecto**

En esta fase el jefe del proyecto y el analista supervisan el cumplimiento del proyecto, para luego analizar los resultados y supervisar al personal encargado.

**e) Cierre del proyecto**

En la parte final el jefe del proyecto verifica que todos los procesos establecidos estén completados con éxito, una vez verificado se procede al cierre del contrato.

**3. Presupuestar costo**

Gracias a la gestión de los costes se pueden desarrollar las actividades dentro de un rango presupuestal que se acordó entre el jefe del proyecto y el sponsor. Dentro de lo acordado se puede detallar lo siguiente:

Tabla N.º 6  
Presupuesto del Proyecto

DESCRIPCIÓN	TOTAL
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	S/. 3,254
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 600
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 3, 854</b>

Tabla N.º 7

Otros gastos del proyecto

DESCRIPCIÓN	DÍAS	HORAS POR DÍA	PRECIO POR HORA	TOTAL
CAPACITACIÓN	15	2	S./ 15	S/. 450
<b>TOTAL</b>				S/. 450

Tabla N.º 8

Resumen del Presupuesto del Proyecto

DESCRIPCIÓN	TOTAL
PROYECTO	S/. 3, 854
OTROS GASTOS	S/. 450
<b>TOTAL</b>	S/. 4, 304

#### 4. Control de los Costos

En este proceso se realizó el monitoreo de la situación del proyecto para actualizar cualquier cambio que se diera.

La realización de la actualización del presupuesto envuelve el registro de todos los costos reales que se han tenido hasta la fecha.

#### 5. Forma de pago

##### a) Anteproyecto

Este pago se debe realizar una vez aceptada la propuesta del anteproyecto como un adelanto para dar inicio al proyecto.

Este pago es del 20% en cuanto a lo presupuestado, gracias a este adelanto se puede dar una formalización del contrato.

##### b) Proyecto básico

En esta parte el proyecto básico se incluye la planificación, una vez ubicados en esta parte se debe abonar un 40% del pago acordado al finalizar esta etapa, en caso de no haber cobrado el porcentaje del anteproyecto, este pago se adjuntaría al básico.

##### c) Proyecto de ejecución

En esta parte el proyecto de ejecución se engloba al proyecto básico y la estructura, entre otros puntos. Una vez que se da el proyecto de

ejecución se debe abonar el 40% restante de los honorarios, que se pagaran una vez terminado dicho proyecto.

## 6. Gestión de cambio en los costos

En esta gestión de cambio se deberá controlar los costos que serán necesarios para la realización del proyecto, de acuerdo con lo presupuestado al inicio del mismo, sin sobrepasar lo acordado.

Para este control debemos asegurarnos que las solicitudes de algún cambio de coste sean aprobadas, también debemos evitar la admisión de cambios incorrectos o que no estén aprobados en el coste del proyecto.

## E. Calidad – Plan de gestión de calidad

En este plan de gestión se tomarán en cuenta los procesos que se llevarán a cabo para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

Se deben tomar en cuenta las siguientes actividades para la realización de esta gestión:

### 1. Aseguramiento de la calidad

Para el aseguramiento de calidad se deberá planear una estrategia de control para las copias de seguridad, versiones, o el envío de algún documento. Por otra parte, se debe realizar una correcta documentación del proyecto.

### 2. Control de calidad

Para realizar este proceso se deberá llevar a cabo un monitoreo exhaustivo de todas las actividades de calidad, detectando de esta manera lo que se está logrando y realizar algunas correcciones que sean necesarias.

## F. Recursos Humanos – Plan de gestión de los recursos humanos

### 1. Organigrama del proyecto

GRÁFICO N.º 13

Organigrama del proyecto



## 2. Roles y responsabilidades

### a) Sponsor

- ✓ Debe siempre defender el proyecto.
- ✓ Debe aceptar todas las responsabilidades del encargado del proyecto.
- ✓ Debe ver que los presupuestos para el proyecto sean los necesarios y realizar planeaciones para su obtención.
- ✓ Debe firmar los documentos de iniciación del proyecto.

### b) Project Manager

En este caso es el responsable absoluto del planeamiento y la ejecución del proyecto.

### c) Administradora

La administradora es quien nos facilitará información y también recursos que ayudaran en el desarrollo del proyecto.

### d) Desarrollador del proyecto

Es quien va a identificar problemas y deberá definir y crear soluciones de acuerdo la tecnología que se utilizará en el proyecto.

### e) Matriz de asignación de responsables(RAM)

Esta matriz mostraremos las relaciones entre los paquetes de trabajo y los miembros del equipo del proyecto.

Con esta matriz buscaremos dejar en claro los roles designados a cada persona en los procesos de negocio, al igual que sus responsabilidades.

Tabla N.º 9

Matriz de asignación de responsables

NOMBRE	EMPRESA Y PUESTO	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	INTERNO / EXTERNO	POYO / NEUTRAL / OPOSITOR
Abg. Gustavo Joe Matta Nuñez.	Director de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.	Sponsor.	056-237632	Cumplir con el proyecto como está establecido en el contrato.	Interno	Apoyo
Victor Antonio Donayre Medina.	Director del Proyecto.	Director del proyecto.	94585332	Cumplir con el plan del proyecto.	Interno	Apoyo

Zoila Carpio Bernaola	Administradora del área de recepción.	Control del proyecto.	951755721	Verificar el funcionamiento del proyecto.	Interno	Interno
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------	-----------	---	---------	---------

## G. Comunicaciones – Plan de gestión de comunicaciones

Esta gestión consistirá en la generación, recopilación, almacenamiento, recuperación y disposición final de toda la información del proyecto.

### 1. Directorio de Stakeholders

En este directorio se darán a conocer a los involucrados en el proyecto.

ROL GENERAL	STAKEHOLDERS
SPONSOR	Abg. Gustavo Joe Matta Nuñez. ( Director de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica)
EQUIPO DE PROYECTO	PROJECT MANAGER (Victor Antonio Donayre Medina)
OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE PROYECTO	ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN (Zoila Carpio Bernaola)
GERENTES FUNCIONALES	PROJECT MANAGER (Victor Antonio Donayre Medina)
USUARIOS / CLIENTES	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica

### 2. Medios de comunicación

Los medios de comunicación se pueden dar de manera formal (informes, memorandos, etc.) e informal (correos electrónicos, redes sociales, etc.), oficiales (informes anuales) o no oficial (comunicaciones extraoficiales), orales y escritas.

## **H. Riesgos – Plan de gestión de riesgos**

### **1. Fuentes de riesgos**

En cuanto a este tipo de fuentes podemos tener en cuenta las fuentes de riesgo internas las cuales pueden afectar al proyecto desde su inicio hasta el final, y podemos encontrar las fuentes de riesgo externas que pueden afectar al proyecto de una manera directa e indirecta.

### **2. Categorías, criterios para priorizar y levantar los riesgos**

Para este proyecto tomaremos en cuenta las categorías de riesgos humanos que involucran a los usuarios del proyecto, y los riesgos técnicos que pueden involucrar alguna demora en el ingreso de los datos y otro problema que se relacione con el riesgo humano.

### **3. Estrategias para la respuesta de los riesgos**

Para la realización de este tipo de estrategias se realiza la asignación del cargo a una persona preparada la cual tendrá la responsabilidad de planificar una respuesta a los riesgos.

### **4. Identificación, seguimiento y control de riesgos**

En este caso durante la ejecución del proyecto se debe realizar un control de todos los posibles riesgos ya identificados, para esta identificación se utilizan diversas herramientas, la gestión de riesgos es un ciclo de actividades que finaliza cuando el proyecto concluye.

## **I. Adquisición - Plan de gestión de adquisición**

### **1. Recursos adquiridos**

- a) Smartphone
- b) Datos móviles

### **2. Seguimiento y control de las adquisiciones**

El seguimiento se realizará por ambas partes tanto el comprador como el vendedor. Las dos partes deben asegurarse que se cumpla con lo acordado en el contrato.

## **J. Interesados del proyecto – Plan de gestión de los interesados**

### **1. Interesados del proyecto**

Los interesados del proyecto deberán asistir a todas las reuniones acordadas para estar informado del avance del proyecto de forma detallada, esto ayuda a que los interesados comprendan de manera clara las metas, objetivos, beneficios y riesgos del proyecto.

### **2. Equipos de trabajo del proyecto**

Estos equipos están formados de los colaboradores a los cuales se les asignan roles y responsabilidades, estos colaboradores son piezas indispensables para la realización de los objetivos propuestos.

### **3. Reuniones del proyecto**

Estas reuniones del proyecto permiten compartir todo tipo de información como ideas, opiniones, críticas, etc. De esta manera se podrán tomar decisiones y a todos estar de acuerdo serán aceptadas con mayor facilidad por todas las partes que se vean implicadas.

#### **3.2. Ingeniería del proyecto**

Para la ingeniería del proyecto se tendrán reuniones para la obtención de información sobre el proceso seleccionado, los mismos que se detallarán a continuación:

##### **3.2.1. Inicio**

En esta parte se presentará un documento de iniciación, el mismo que se desarrollará ejecutando las reuniones con el equipo de analistas y se tendrán como eje los siguientes paquetes de trabajo:

- A. Alcance de los patrocinados.
- B. Modelo de uso de negocio.
- C. Entrevistas.
- D. Modelo de uso del sistema.
- E. Diagramas de caso de uso.

##### **3.2.2. Planeación**

Antes de comenzar con el piloto del área de tecnología o Core IT el usuario debe de tomarse tiempo para aprender acerca de G Suite, la planeación de la implementación y asegurar los recursos. La planeación cuenta con las siguientes fases:

- A. Fase 1: Core IT
- B. Fase 2: Early Adopters
- C. Fase 3: Global Go Live

##### **3.2.3. Mantenimiento**

Este es continuo después del Global Go Live y consiste en mantener los servicios y vigilarlos para detectar cualquier problema y actualizarse a los cambios de la empresa como baja de empleados, nuevas contrataciones y cambios de nombre.

#### **3.3. Soporte del proyecto.**

Durante el desarrollo del proyecto se establecieron plantillas para la gestión del proyecto, estas plantillas nos permiten tener datos de la etapa de iniciación y de la

planificación teniendo un control detallado y hacer un seguimiento del trabajo que se ha realizado.

### 3.3.1. Indicadores

#### A. Calidad de sincronización completa, nivel de sincronización completa y nivel de registro de agendas laborales.

##### 1. Instrumento utilizado

###### a) Encuesta

Serán aplicadas a los abogados de la institución.

##### 2. Plantilla

 <p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA</p>
FECHA: _____
EMPRESA: _____
CARGO: _____
NOMBRES: _____
APELLIDOS: _____
CUESTIONARIO DE INDICADORES
CALIDAD DE SINCRONIZACIÓN COMPLETA
1. ¿Está conforme con el nivel de sincronización que se le brinda en la aplicación? a) Sí b) No
2. ¿La calidad del servicio que se le brinda es la adecuada para desarrollar sus actividades diarias? a) Sí b) No
3. ¿Se le facilita el trabajo en el llenado de su agenda laboral? a) Sí b) No
4. ¿La aplicación le parece fácil de utilizar? a) Sí b) No
NIVEL DE SINCRONIZACIÓN COMPLETA
5. ¿La sincronización de los datos se realiza correctamente? a) Sí b) No
6. ¿Tuvo problemas con la sincronización de sus datos y la aplicación? a) Sí b) No

7. ¿Hubo errores o demoras en el registro de los datos? a) Sí b) No
8. ¿La aplicación responde correctamente a la sincronización de sus datos? a) Sí b) No
<b>NIVEL DE REGISTRO DE AGENDAS LABORALES</b>
9. ¿Tuvo problemas con el sistema al momento de realizar el llenado de su agenda laboral? a) Sí b) No
10. ¿El llenado de su agenda en la aplicación se le hace complicado? a) Sí b) No
11. ¿Ha utilizado anteriormente aplicaciones de calendario? a) Sí b) No
12. ¿Cree Ud. que deberíamos proporcionar capacitaciones para el uso de esta aplicación? a) Sí b) No

**B. Tiempo de registro de eventos del abogado, tiempo de asignación de caso a un abogado, tiempo de obtención de reporte de datos.**

**1. Instrumento utilizado**

**a) Encuesta**

Serán aplicadas a los abogados y a la encargada de mesa de parte de la institución.

**2. Plantillas**

 <b>UAP</b> UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	
FECHA: _____	
EMPRESA: _____	
CARGO: _____	
NOMBRES: _____	
APELLIDOS: _____	
INDICADOR: TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO	
REGISTRO DE EVENTO N.º _____	
HORA DE INICIO	_____
HORA DE FIN	_____
OBSERVACIONES	_____

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	
FECHA: _____	
EMPRESA: _____	
CARGO: _____	
NOMBRES: _____	
APELLIDOS: _____	
INDICADOR: TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO	
ASIGNACIÓN DE CASO N.º _____	
HORA DE INICIO	_____
HORA DE FIN	_____
OBSERVACIONES	_____

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	
FECHA: _____	
EMPRESA: _____	
CARGO: _____	
NOMBRES: _____	
APELLIDOS: _____	
INDICADOR: TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTES DE DATOS	
REPORTE DIARIO N.º _____	
HORA DE INICIO	_____
HORA DE FIN	_____
OBSERVACIONES	_____

### 3.3.2. Plan de gestión de la configuración del proyecto

#### A. Factores de calidad relevante

Muestra y resultados del producto.

#### B. Propósito de la métrica

El propósito de la métrica es automatizar y optimizar la entrega de agendas laborales en el proceso de atención al usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica.

### **C. Método de medición**

El método de medición de calidad que fue seleccionado

#### **3.3.3. Plan gestión de métricas del proyecto**

##### **A. Plan de calidad del proyecto**

Este proyecto debe cumplir con los requerimientos de calidad, debe de ser concluido en la fecha establecida al inicio del contrato respetando los presupuestos iniciales.

Con el plan de calidad se deben de cumplir con todos requerimientos solicitados por el sponsor.

##### **B. Herramientas y técnicas**

En este punto podemos tomar en cuenta las diferentes herramientas de gestión y control de calidad como los diagramas de árbol, matrices de priorización, entre otros. Por otra parte, también deben realizarle las respectivas auditorias de calidad y análisis de procesos.

#### **3.3.4. Plan gestión del aseguramiento de calidad del proyecto**

Para la realización de este plan se debe realizar un aseguramiento de calidad el cual es una actividad que se encarga de proveer evidencia y de esta manera aumentar la confianza entre los interesados en el proyecto.

Una de las herramientas más utilizadas para realizar el aseguramiento de calidad es el ciclo de Shewhart, el siguiente ciclo se divide en 4 pasos los cuales son planificar, hacer, revisar y actuar.

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

## **CAPITULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO**

### **4.1. Gestión del proyecto**

Para la realización del proyecto se utilizó la Enterprise Deployment Methodology.

La implementación se suele dividir en tres fases a partir de la planeación y antes del mantenimiento.

Cuando se inició el proyecto se tuvo que definir el alcance del mismo, además que se identificaron las actividades, el proceso el modelo del negocio, entre otros. Se debió definir también un plan de negocio y los límites que tendría el proyecto, contando con una idea innovadora, en cuanto a tecnología se llevó a cabo un rediseño que ayudaría a mejorar el proceso seleccionado.

#### **4.1.1. Ejecución**

En esta parte del proyecto se comenzó a implantar el producto el cual ya se había planificado anteriormente, dándose a conocer las actividades que lo conformaban en el cronograma del proyecto.

En la fase de ejecución se realizan las pruebas correspondientes del sistema, para su presentación final.

Una vez entregado el producto final, el personal debe recibir una capacitación, para que pueda interactuar correctamente con el sistema.

##### **a. Cronograma actualizado**

Durante la implantación del sistema se produjo un retraso y por esta razón se debieron realizar algunas modificaciones, en cuanto al tiempo establecido para la ejecución del sistema y recopilación de algunos datos. En cuanto al llenado de datos del sistema ocurrió un retraso en la obtención de datos por parte del personal, además de que las pruebas demoraron más de lo previsto.

##### **b. Cuadro de costos actualizado**

Este cuadro fue realizado en la fase de planificación del proyecto, pero se tuvieron algunas modificaciones en cuanto a lo presupuestado inicialmente.

Estos cambios se realizaron ya que se tuvieron que trabajar más horas en algunos días y el proyecto se había retrasado un poco.

##### **c. WBS actualizado**

En cuanto al diagrama de estructura de desglose del proyecto (EDT) ha sufrido modificaciones que al mismo tiempo fueron corregidas en el acta de constitución del proyecto.

##### **d. Matriz de trazabilidad de requerimientos actualizado**

La matriz de trazabilidad de requerimientos se ha mantenido en la forma inicial que fue planteado en la fase de planificación del proyecto.

#### **e. Actas de reunión de equipo**

En estas actas podemos ver los temas que se trataron en la última reunión realizada con la administradora de mesa de parte Lic. Zoila Carpio Bernaola en donde se revisaron los siguientes puntos:

1. Recopilación de datos para el sistema.
2. Muestra de algunos entregables del proyecto.
3. Entrevista con abogados.
4. Revisión de agendas laborales.

#### **4.1.2. Seguimiento y control**

##### **A) Mantenimiento**

Una vez finalizada la implantación del aplicativo planteado en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Ica, se llevará un monitoreo y control correspondiente al producto final implantado, conociendo así la respuesta que puedan tener los usuarios finales del producto al momento de interactuar con él.

##### **1. Solicitud de cambio**

Se realizaron cambios definidos por el personal autorizado en este caso por el Abg. Gustavo Joe Matta Núñez y fueron aceptados por el director del proyecto, dichos cambios no representaron un aumento en los costos o cambios en la fecha de entrega del proyecto.

##### **2. Riesgos actualizados**

Se tuvieron que actualizar los riesgos planteados al inicio del proyecto ya que con el pasar del tiempo se fueron presentando nuevos riesgos los cuales podían afectar al producto final como:

- Cambio de en cuanto a los costos.
- Aumento de los requerimientos para el proyecto.

#### **4.2. Ingeniería del proyecto**

En este punto se explicarán cuáles fueron las herramientas que se necesitaron según la metodología que utilizamos para la implantación del software G-Suite.

La finalidad principal del proyecto es cubrir todas las necesidades que el cliente ha requerido, en este caso la principal fue la reducción de tiempos en el proceso seleccionado, durante esta etapa todos los componentes del sistema fueron implementados, revisados y monitoreados en su completitud de esta manera se logró la aceptación del producto final.

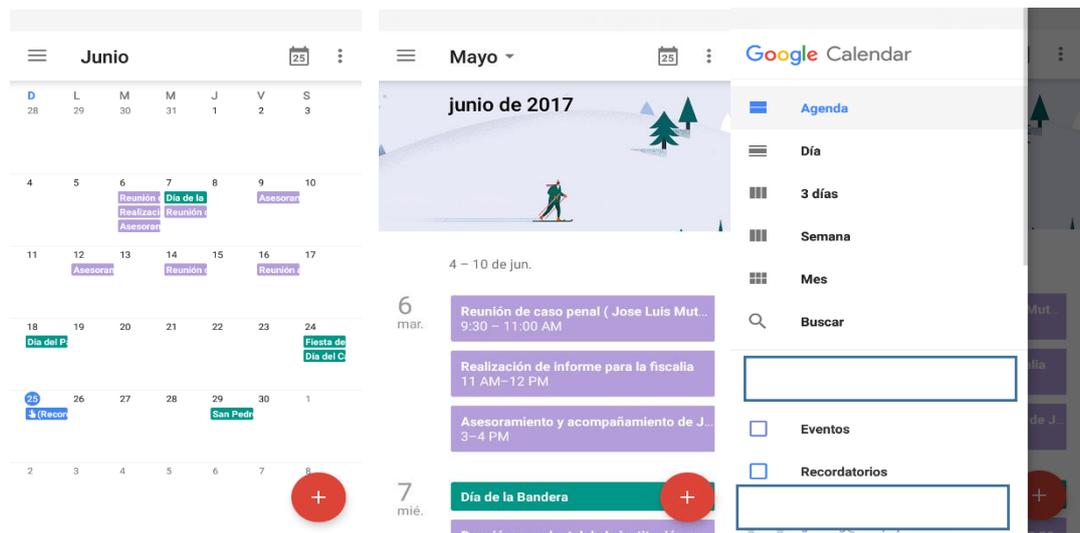
## A) Fase I: Core IT

Los abogados en este caso fueron los primeros en familiarizarse con la aplicación, para a continuación realizar un planeamiento de las siguientes fases.

En esta fase se empezó a concientizar a los trabajadores sobre la importancia que tenía el cumplimiento de sus actividades diarias, en esta fase se seleccionó entre un 5% y un 10% de usuarios que sirvieron como "Early Adopters" y que trabajaron con G Suite en la siguiente Fase.

Gráfico N.º 14

Aplicación G Suite – Calendar Android

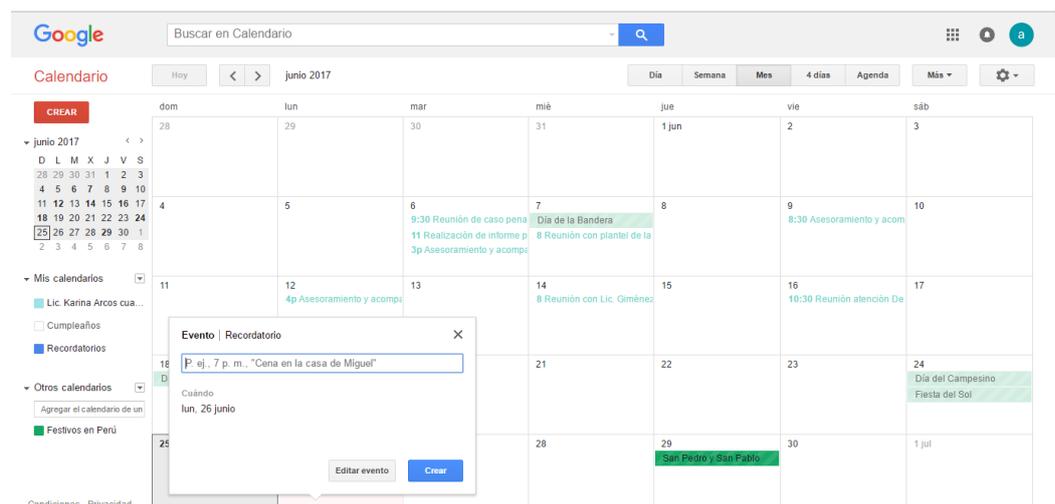


## B) Fase II: Early Adopters

entre un 5% y un 10% de usuarios comenzaron a utilizar G Suite, en esta fase se seleccionaron representantes de cada área, en esta fase se comenzó la migración de datos desde el sistema anterior incluyendo cuentas de usuarios, parte del correo y datos de los contactos, se tuvo que familiarizar a los empleados lo más que se pudo con G Suite antes de la fase Global Go Live.

Gráfico N.º 15

Aplicación G Suite – Calendar Web de Usuario



### C) Fase III: Global Go Live

Finalizando esta fase, toda la empresa debe de estar usando G Suite. La tarea principal en esta etapa es solucionar los problemas que surgen mientras que el resto de los usuarios se aclimata a su nuevo flujo de trabajo. Los usuarios de la fase anterior servirán como “Google Guides” y contestarán preguntas básicas.

Gráfico N.º 16

#### Aplicación G Suite – Calendar Web de Administrador

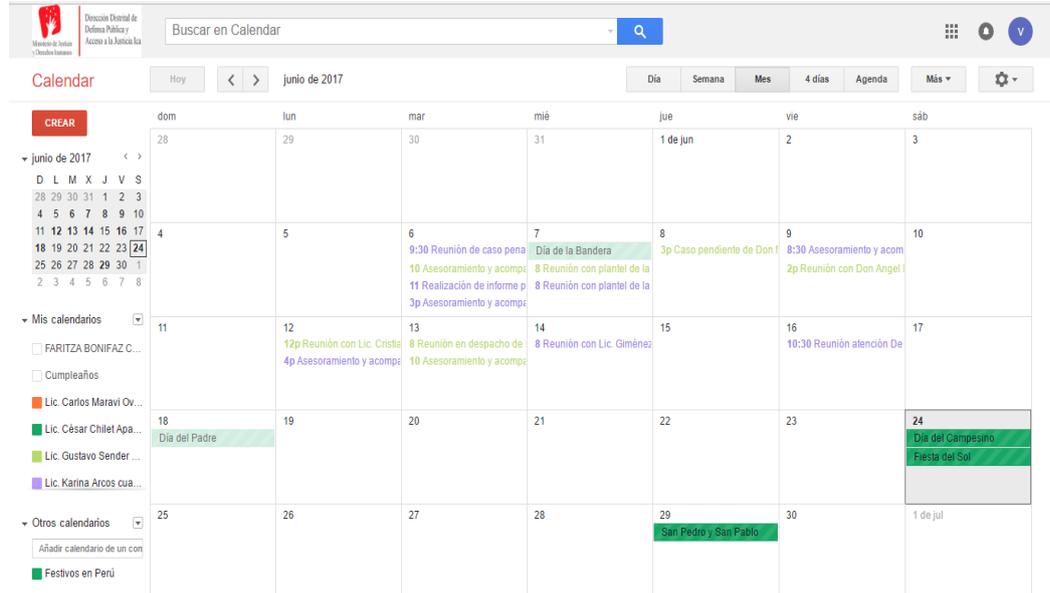
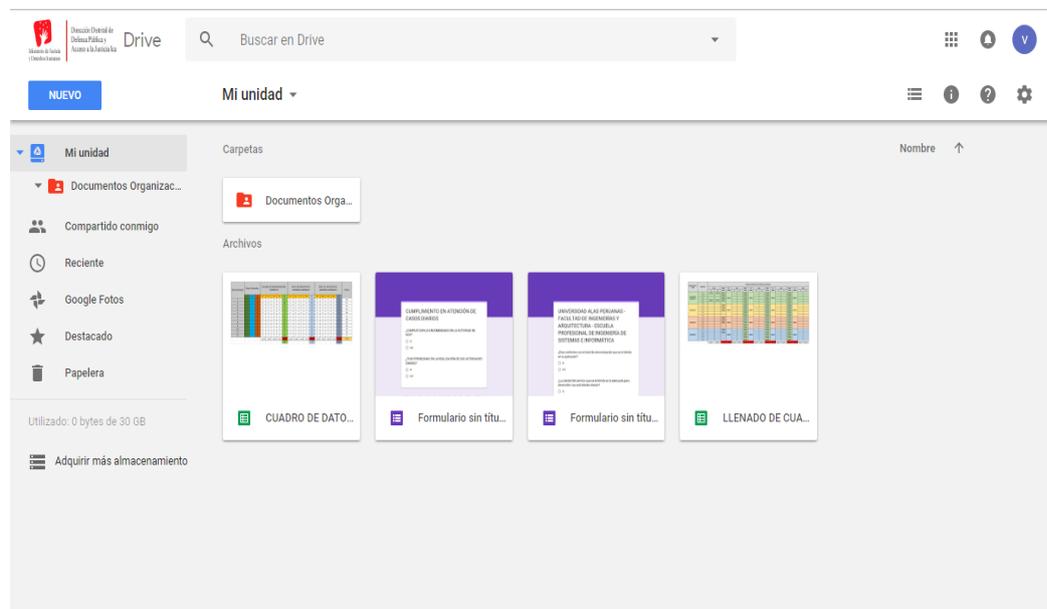


Gráfico N.º 17

#### Aplicación G Suite – Google Drive de Administrador



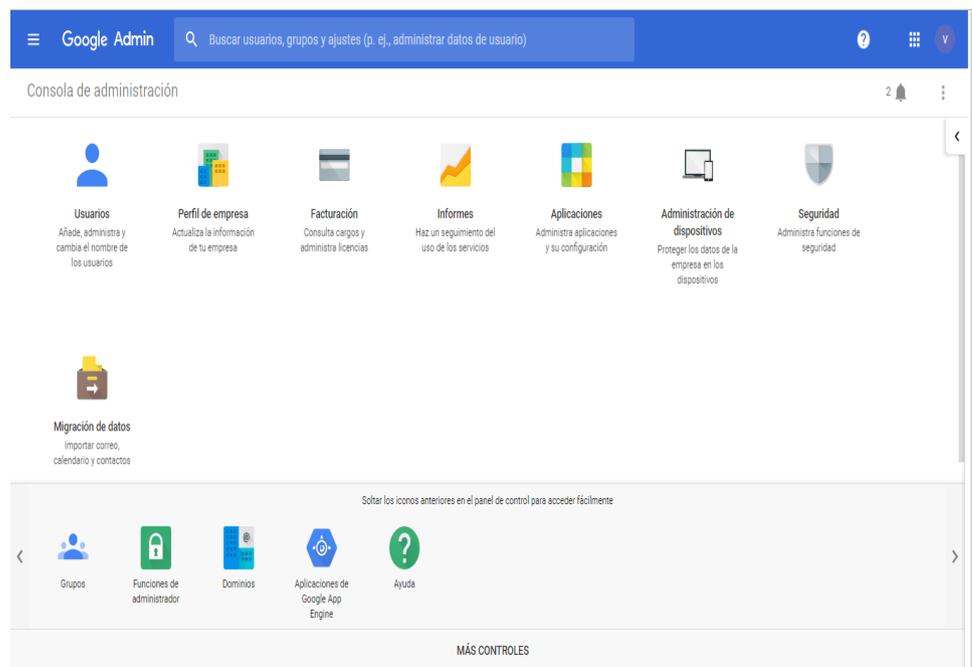
### 4.2.1. Módulos de la consola de administrador de G SUITE

A) Ventana principal de la consola de administrador de G Suite, esta consola nos permite gestionar distintas aplicaciones de Google, y a la misma ves obtener información detallada de cada usuario que tengamos registrado en

la empresa, como podemos visualizar se muestra un módulo de usuarios, en donde podremos añadir o quitarlos, ver la actividad que realizan y en qué estado actual se encuentra la cuenta de cada uno de ellos, en el perfil de la empresa podemos visualizar todos los datos referentes a esta misma, podemos editar el logo, el nombre de la empresa entre otras características, tenemos un módulo de facturación, módulo de informes en donde veremos el comportamiento y rendimiento de cada usuario según vaya utilizando las aplicaciones permitidas y asignadas, tenemos también el módulo de aplicaciones, módulo de administrador de dispositivos en donde veremos desde donde se conectan los sus usuarios y así poder hacer un seguimiento y visualizar que tan constantes son en el uso de la aplicación, también tenemos un módulo de seguridad y por último el módulo de la migración de datos. En la barra de más controles podemos ubicar a los módulos de la página que no utilizaremos o no queremos ubicar en la consola principal de administrador, si queremos agregar una de estos módulos a la pantalla principal de la consola solo debemos arrastrarlo hacia ella y si lo queremos ocultar lo arrastramos de regreso a esta sección.

Gráfico N.º 18

Ventana principal de la consola de administrador de G Suite

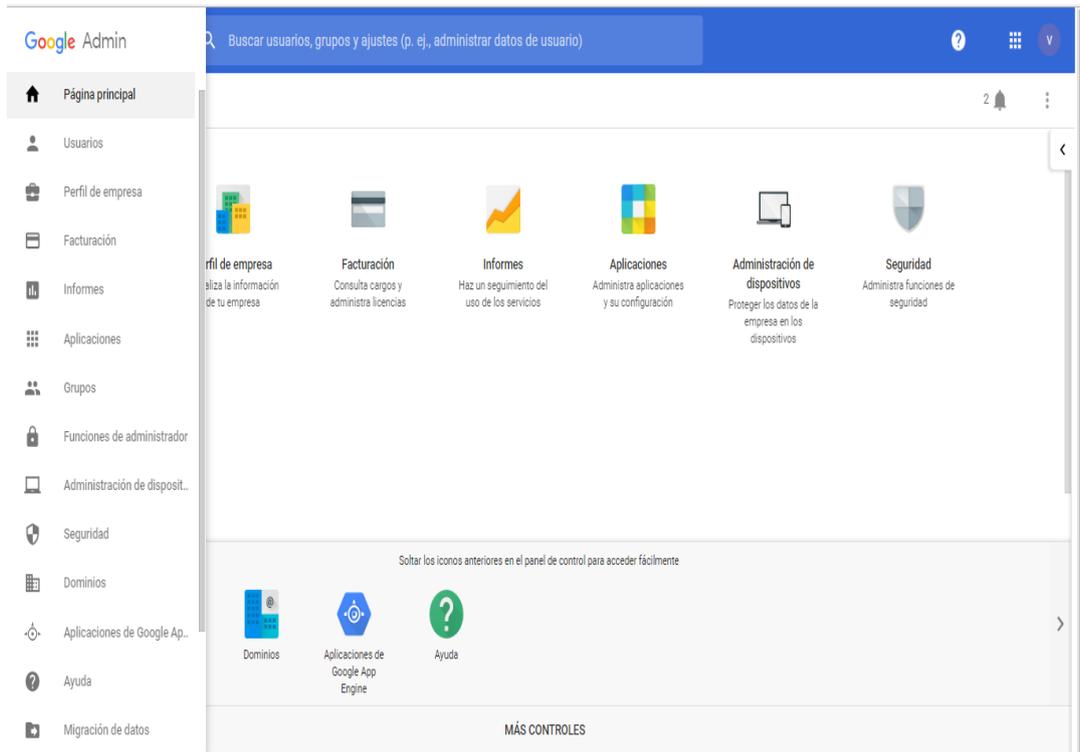


B) En esta parte de la ventana principal podemos visualizar las diferentes opciones que nos ofrece la consola de administrador en la cual visualizaremos los módulos principales y otras características, luego de

haber ingresado a un módulo en específico, desde aquí podremos navegar por las diferentes herramientas que nos ofrece la plataforma de administrador de G suite.

Gráfico N.º 19

Ventana principal de la consola de administrador de G Suite



### 4.3. Soporte del Proyecto

En el desarrollo del proyecto se utilizaron plantillas para la gestión del proyecto. Esto nos permite llevar un control de los datos que hemos recopilado durante el proyecto, para la realización de la ingeniería del proyecto se utilizaron también plantillas para la recolección de datos, luego la información obtenida de estos será resumida en fichas de recojo de información.

#### 4.3.1. Indicadores

##### A. Calidad de sincronización completa, Nivel de Sincronización completa y Nivel de Registro de Agendas laborales.

$$\text{Formula: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

K: El número de ítems

Si ^ 2: Sumatoria de varianza de los ítems

ST ^ 2: Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

TABLA N.º 10  
CUADRO DE RESUMEN DE ENCUESTAS

En este cuadro se representan a 12 personas encuestadas a las cuales se le formularon preguntas sobre los indicadores propuestos, una vez recolectados los datos de las encuestas resueltas fueron llenados en esta matriz, en el cual se mediría un grado de confianza en cuanto a las mejoras en el proceso.

TABLA N.º 11  
CUADRO DE RANGOS DE ACEPTACIÓN

DESCRIPCIÓN DE ACEPTACIÓN	RANGO %	%
ADECUADO	50 – 100	56 %
INADECUADO	0 -50	44 %

**B. Tiempo de registro de eventos del abogado, tiempo de asignación de caso a un abogado, tiempo de obtención de reporte de datos.**

Formula:

TT = Tiempo Final – Tiempo Inicial

Formula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X1+X2+X3+\dots+Xn}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N}$$

TABLA N.º 12  
CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO

ASIGNACIÓN DE CASO	REGISTRO	TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO																							
		Día 1			Día 2			Día 3			Día 4			Día 5			Día 6								
		HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT				
REGISTROS ABOGADO 1	R 1	8:36:12	8:38:44	0:02:32		8:18:24	8:21:25	0:03:01		9:14:45	9:17:43	0:02:58		8:26:37	8:30:01	0:03:24		8:33:45	8:37:04	0:03:19					
	R 2	9:43:06	9:47:17	0:04:11		10:05:13	10:08:21	0:03:08		10:12:54	10:15:50	0:02:56		8:47:17	8:51:04	0:03:47		9:12:52	9:15:48	0:02:56					
	R 3	10:58:02	11:02:36	0:04:34	0:03:56	11:25:09	11:30:07	0:04:58	0:04:00	10:45:12	10:49:18	0:04:06	0:03:24	9:47:39	9:50:38	0:02:59	0:03:44	10:30:07	10:34:23	0:04:16	0:03:11				
	R 4	12:27:15	12:32:47	0:05:32		12:46:03	12:50:45	0:04:42		11:34:01	11:38:34	0:04:33		10:53:16	10:58:21	0:05:05		11:46:56	11:49:42	0:02:46					
	R 5	14:23:45	14:26:34	0:02:49		16:27:38	16:31:51	0:04:13		11:52:36	11:55:05	0:02:29		12:33:29	12:36:52	0:03:23		15:34:56	15:37:32	0:02:36					
REGISTROS ABOGADO 2	R 1	9:12:24	9:17:19	0:04:55		8:48:20	8:53:12	0:04:52		8:31:52	8:34:46	0:02:54		10:13:43	10:16:34	0:02:51		9:06:49	9:09:32	0:02:43					
	R 2	10:16:05	10:19:51	0:03:46		10:21:05	10:24:51	0:03:46		8:52:13	8:55:24	0:03:11		10:42:21	10:45:38	0:03:17		11:32:33	11:35:42	0:03:09					
	R 3	11:15:42	11:20:09	0:04:27	0:04:03	11:23:42	11:26:47	0:03:05	0:03:58	9:46:16	9:50:47	0:04:31	0:03:22	11:32:14	11:35:53	0:03:39	0:03:30	14:31:39	14:34:56	0:03:17	0:03:19				
	R 4	15:23:27	15:27:21	0:03:54		11:45:42	11:50:09	0:04:27		12:03:19	12:07:02	0:03:43		12:31:14	12:35:32	0:04:18		14:48:42	14:52:04	0:03:22					
	R 5	16:32:03	16:35:14	0:03:11		15:02:34	15:06:12	0:03:38		15:38:43	15:41:13	0:02:30		15:21:46	15:25:12	0:03:26		16:05:29	16:09:31	0:04:02					
REGISTROS ABOGADO 3	R 1	8:41:46	8:44:52	0:03:06		8:21:46	8:24:52	0:03:06		8:45:36	8:49:13	0:03:37		9:47:03	9:51:38	0:04:35		8:21:34	8:24:51	0:03:17					
	R 2	10:02:33	10:06:16	0:03:43		10:22:33	10:26:16	0:03:43		10:12:32	10:15:33	0:03:01		11:33:43	11:37:32	0:03:49		8:47:49	8:51:03	0:03:14					
	R 3	11:30:53	11:33:17	0:02:24	0:03:14	12:40:53	12:43:17	0:02:24	0:03:11	12:02:56	12:05:46	0:02:50	0:03:24	14:26:15	14:30:10	0:03:55	0:03:59	9:32:14	9:36:06	0:03:52	0:03:31				
	R 4	15:12:34	15:15:51	0:03:17		14:13:34	14:17:02	0:03:28		14:37:09	14:41:23	0:04:14		16:03:34	16:06:57	0:03:23		11:04:37	11:07:17	0:02:40					
	R 5	15:43:12	15:46:51	0:03:39		16:02:39	16:05:54	0:03:15		15:04:36	15:07:53	0:03:17		16:33:09	16:37:23	0:04:14		11:42:02	11:46:36	0:04:34					
REGISTROS ABOGADO 4	R 1	9:27:14	9:31:21	0:04:07		9:33:14	9:35:51	0:02:37		9:51:43	9:55:08	0:03:25		8:16:36	8:19:58	0:03:22		10:04:09	10:07:52	0:03:43					
	R 2	10:12:38	10:16:03	0:03:25		10:02:34	10:06:03	0:03:29		10:38:29	10:42:16	0:03:47		8:39:48	8:43:06	0:03:18		10:35:58	10:39:06	0:03:08					
	R 3	12:48:31	12:54:56	0:06:25	0:04:19	10:32:18	10:35:43	0:03:25	0:03:45	11:07:37	11:10:58	0:03:21	0:03:34	10:08:39	10:12:06	0:03:27	0:03:03	12:45:06	12:48:56	0:03:50	0:03:48				
	R 4	15:11:39	15:15:39	0:04:00		11:34:06	11:38:53	0:04:47		12:34:46	12:37:57	0:03:11		11:32:48	11:35:19	0:02:31		14:34:12	14:38:47	0:04:35					
	R 5	16:02:09	16:05:46	0:03:37		12:48:31	12:52:56	0:04:25		14:37:29	14:41:33	0:04:04		12:02:58	12:05:33	0:02:35		14:51:28	14:55:12	0:03:44					

Esta primera tabla hace referencia a los registros de agendas laborales que hace diariamente cada abogado, durante su horario de trabajo, se hizo una evaluación de una semana de trabajo completa.

TABLA N.º 13  
CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO

REGISTRO	TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO																								TOTAL
	Día 1			Día 2			Día 3			Día 4			Día 5			Día 6									
	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT					
R 1	8:21:18	8:26:56	0:05:38		9:12:03	9:17:26	0:05:23		8:32:24	8:37:03	0:04:39		8:34:15	8:38:52	0:04:37		9:13:36	9:18:03	0:04:27		0:24:44				
R 2	8:45:32	8:51:12	0:05:40		9:47:34	9:53:03	0:05:29		9:31:37	9:36:09	0:04:32		9:12:43	9:17:02	0:04:19		10:12:16	10:17:03	0:04:47		0:24:47				
R 3	9:43:12	9:50:32	0:07:20	0:06:08	10:13:43	10:18:20	0:04:37	0:04:58	10:45:23	10:49:13	0:03:50	0:04:26	11:43:51	11:47:48	0:03:57	0:04:30	10:56:46	11:00:56	0:04:10	0:04:04	0:24:03				
R 4	12:21:15	12:27:32	0:06:17		12:08:43	12:13:27	0:04:44		11:32:42	11:37:07	0:04:25		12:04:16	12:08:48	0:04:32		11:41:32	11:45:37	0:04:05		0:23:02				
R 5	14:36:38	14:42:21	0:05:43		15:03:23	15:08:02	0:04:39		14:26:23	14:31:05	0:04:42		12:39:56	12:45:03	0:05:07		12:32:05	12:34:56	0:02:51		0:24:12				
R 1	8:34:08	8:40:32	0:06:24		8:23:46	8:27:58	0:04:12		8:36:21	8:42:05	0:05:44		9:38:34	9:43:01	0:04:27		9:13:41	9:17:06	0:03:25		0:27:28				
R 2	9:31:23	9:36:58	0:05:35		8:49:12	8:55:23	0:06:11		9:12:31	9:19:07	0:06:36		10:04:46	10:08:38	0:03:52		9:51:24	9:56:38	0:05:14		0:24:42				
R 3	10:33:49	10:38:53	0:05:04	0:05:40	9:21:17	9:26:03	0:04:46	0:05:03	10:12:09	10:17:45	0:05:36	0:05:47	11:00:39	11:05:43	0:05:04	0:04:41	11:03:49	11:08:01	0:04:12	0:04:15	0:25:12				
R 4	15:43:15	15:49:38	0:06:23		11:12:32	11:17:21	0:04:49		11:26:12	11:32:27	0:06:15		11:38:46	11:42:51	0:04:05		14:23:32	14:27:12	0:03:40		0:25:12				
R 5	16:33:58	16:38:54	0:04:56		12:31:45	12:37:03	0:05:18		15:39:26	15:44:09	0:04:43		16:34:02	16:39:59	0:05:57		16:02:34	16:07:16	0:04:42		0:25:36				
R 1	9:12:52	9:16:57	0:04:05		8:26:53	8:31:42	0:04:49		9:32:18	9:36:53	0:04:35		8:12:34	8:16:58	0:04:24		8:12:23	8:17:36	0:05:13		0:27:44				
R 2	10:32:21	10:38:02	0:05:41		8:54:38	9:00:23	0:05:45		10:52:00	10:58:32	0:06:32		8:58:39	9:03:03	0:04:24		8:57:12	9:02:34	0:05:22		0:24:21				
R 3	12:01:48	12:07:04	0:05:16	0:04:51	10:26:36	10:31:18	0:04:42	0:05:16	11:30:02	11:34:41	0:04:39	0:05:15	10:32:21	10:36:28	0:04:07	0:04:33	10:32:15	10:36:57	0:04:42	0:04:49	0:24:03				
R 4	14:23:21	14:27:57	0:04:36		15:51:02	11:05:03	0:04:21		12:46:56	12:52:17	0:05:21		12:17:47	12:22:56	0:05:09		11:49:35	11:54:29	0:04:54		0:25:05				
R 5	15:12:26	15:17:02	0:04:36		15:12:26	15:17:02	0:04:36		15:00:43	15:05:51	0:05:08		15:41:12	15:45:53	0:04:41		15:34:53	15:38:49	0:03:56		0:23:50				
R 1	11:21:04	11:26:31	0:05:27		9:03:45	9:09:32	0:05:47		8:43:19	8:48:04	0:04:45		8:26:16	8:30:21	0:04:05		9:25:57	9:29:49	0:03:52		0:25:58				
R 2	11:43:24	11:49:21	0:05:57		9:43:38	9:48:54	0:05:16		9:12:34	9:17:04	0:04:30		9:42:15	9:47:57	0:05:42		10:12:21	10:16:54	0:04:33		0:25:17				
R 3	12:32:12	12:38:45	0:06:33	0:06:08	10:01:14	10:06:12	0:04:58	0:04:53	10:03:43	10:08:36	0:04:53	0:04:52	10:57:39	11:02:17	0:04:38	0:04:27	12:27:42	12:31:57	0:04:15	0:04:01	0:25:17				
R 4	14:31:14	14:38:02	0:06:48		10:32:47	10:37:03	0:04:16		12:16:39	12:21:57	0:05:18		11:42:38	11:46:23	0:03:45		15:47:53	15:51:12	0:03:19		0:23:30				
R 5	16:03:12	16:09:05	0:05:53		12:03:42	12:07:51	0:04:09		14:29:09	14:34:04	0:04:55		14:23:53	14:27:59	0:04:06		16:19:34	16:23:41	0:04:07		0:24:39				

Esta segunda tabla hace referencia a las asignaciones de casos que hace la encargada de mesa de parte a cada abogado que cuenta con tiempo disponible en su agenda laboral, se hizo una evaluación de una semana de trabajo completa.

TABLA N.º 14

## CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS

TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS																	TOTAL
ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DE DATOS	Día 1		TIEMP TOTAL	Día 2		TIEMP TOTAL	Día 3		TIEMP TOTAL	Día 4		TIEMP TOTAL	Día 5		TIEMP TOTAL	
		HI	HF	HI	HF	HI	HF	HI	HF	HI	HF	HI	HF				
OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS	REPORTE DIARIO	17:02:42	17:11:13	0:08:31	17:05:26	17:12:03	0:06:37	17:04:57	17:12:53	0:07:56	17:06:48	17:13:29	0:06:41	17:03:39	17:11:51	0:08:12	0:07:35

Esta tercera tabla hace referencia al tiempo que le toma a la encargada de mesa de parte generar un reporte diario de todas las agendas laborales registradas por cada uno de los abogados, se hizo una evaluación de una semana de trabajo completa.

# **CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO**

### **5.1. Cierre**

En esta parte del proyecto se realizará la culminación formal de mismo, finalizando con todas las actividades realizadas durante el desarrollo del proyecto.

Se dará a conocer si el proyecto se realizó satisfactoriamente o hubo contratiempos. Además, que se verificará si se logró con el cumplimiento de los objetivos planteados en capítulos anteriores.

#### **A. Lecciones Aprendidas**

##### **1. En la fase de inicio**

Para esta primera fase se realizó un estudio analítico de todos los procesos con los que cuenta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica, luego se procedió a elaborar el acta de constitución y dejar en claro todas las estipulaciones, para evitar los vacíos legales en el contrato y cualquier reclamo por parte del Sponsor del proyecto en este caso el Abg. Gustavo Joe Matta Núñez.

El acta de constitución fue detallada según se iría desarrollando el proyecto, esto serviría como un documento de respaldo tanto para el sponsor como para el jefe del proyecto.

##### **2. En la fase de planeación**

En esta fase se integraron la metodología adecuada al proyecto y los planes de gestión del PMBOK.

Para la realización de la fase de planeación se contó con el apoyo de los interesados del proyecto y el equipo de trabajo, para poder realizar el cumplimiento correspondiente en cuanto a los tiempos del proyecto establecidos en el cronograma de actividades.

En esta fase se realizó el alcance que tendría el proyecto donde se detallaron las actividades que se llevarían a cabo para la implantación del sistema.

Se documentaron los roles que tendría cada integrante del proyecto, también se identificaron a los Stakeholders, se detallaron los entregables del proyecto y por último se realizó el EDT con su respectivo diccionario de datos.

Con respecto al cronograma del proyecto se fijaron los criterios en los cuales se tenía en cuenta que debía ser completo por el trabajo que se realizaba, también debía ser de forma objetiva ya que aquí se representaban los intereses de tiempo y disponibilidad de los interesados del proyecto, y por último debía ser aceptado representando el apoyo que fue brindado por el equipo y los interesados del proyecto.

Se realizó un análisis completo de los activos de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica, seguidamente de una apreciación de los recursos que se utilizarían para la realización del proyecto, una vez identificados estos costos se realizó el presupuesto del proyecto el cual se acordó entre el Sponsor del proyecto en este caso el Abg. Gustavo Joe Matta Núñez y el Jefe del proyecto, donde se puntualizaron los costos que tendría la implantación del sistema y otros gastos de funcionarios.

Para la realización del aseguramiento de calidad el cual aumenta la confianza entre los interesados en el proyecto se vio conveniente basarse en una de las herramientas más utilizadas para realizar el aseguramiento de calidad, este es el ciclo de Shewhart, el siguiente ciclo se divide en 4 pasos los cuales son planificar, hacer, revisar y actuar, gracias a este ciclo existe una buena comunicación entre el equipo de trabajo y los interesados del proyecto, de esta manera las reuniones que se realicen se llevarán a cabo con normalidad.

### **3. En la fase de ejecución**

En esta fase se realizó la implantación del sistema y todo lo referente a las actualizaciones que se dieron en el avance del proyecto.

Se logro ejecutar todo lo que se planificó al inicio del proyecto, esta fase es una de las más trascendentales ya que en esta fase se entendió la importancia que tiene la planeación para poder identificar lo que queremos ejecutar, ya que sin la ejecución todo quedaría en solo una idea, gracias a que ejecutamos el proyecto podemos demostrar a la institución las mejoras que se lograrán, para esto tendremos que mostrarles cómo se encontraba la institución antes de que se pusiera en marcha el proyecto y como se encuentra en la actualidad con la propuesta que planteamos y ejecutamos.

En esta fase interioricé que al tener datos cuantitativos podría saber si la propuesta tuvo valor positivo o negativo. Si el valor que brinda la propuesta es positivo no quiere decir que la ejecución queda así, en ese caso se debe seguir ejecutando y hacer un seguimiento de la propuesta, fortaleciéndola cada vez que sea conveniente, si en el camino existen problemas, debo realizar los cambios que sean necesarios para optimizar su funcionamiento.

En conclusión, en esta fase pude conocer la importancia de la ejecución ya que si no realizamos lo planificado no tendrá resultados y no podremos saber si lo que en un inicio propusimos tendrá un impacto y un valor para la institución.

### **4. En la fase de monitoreo y control**

En esta fase logre interiorizar que el monitoreo y el control no solo se realiza para la fase de ejecución, se debe realizar desde el inicio del proyecto, para

esto elaboramos un cronograma de actividades en donde se detalló las tareas que se realizarían.

La actualización del cronograma debió realizar cada vez que una actividad demoraba más días de lo previsto terminar o al contrario terminaba antes de los días acordados, una vez actualizado el cronograma podíamos visualizar si estábamos dentro del tiempo establecido al inicio del proyecto.

#### **5. En la fase de cierre del proyecto**

En esta fase interiorice que con la finalización del proyecto no debía terminar solo en eso, sino que tendría que seguir interactuando con los interesados del proyecto, de esta manera podría identificar si se presentó algún problema con el software implementado, y poder brindar un soporte para solucionar lo que se ha identificado. Los problemas, fallas y debilidades siempre van a existir dentro de un proyecto, para esto sigo en continuo aprendizaje y cada vez me informo más sobre temas de interés informático y otros rubros, si en algún momento recibo la propuesta de generar un nuevo proyecto podre estar preparado para su realización.

#### **B. Acta de reunión y Cierre**

En este documento se verifican las conversaciones, discusiones, los hechos, o acuerdos que se realizaron en las reuniones programadas durante el desarrollo del proyecto. Se deben detallar los materiales utilizados durante el proyecto, la finalidad principal del acta de reunión y cierre es la de dejar una constancia de todos los hechos realizados y dar la validez correspondiente a todo lo acordado.

#### **C. Certificado de conformidad**

Este documento será el que evidencia que hemos concluido satisfactoriamente con el proyecto y que la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ica queda conforme con lo presentado en el proyecto.

### **5.2. Ingeniería del proyecto**

Para la recolección de información se realizaron encuestas, gracias a estas pudimos entender cómo se realizaba el proceso de entrega de agendas laborales, una vez identificado esto, se procedió a hacer un análisis para encontrar el problema en el proceso.

En la siguiente parte puntualizaremos todo lo desarrollado en las fases de la Enterprise Deployment Methodology.

#### **B. Planeación del Proyecto:**

En esta primera fase daríamos a conocer cuáles serían las actividades que realizaríamos, como la recolección de información de los abogados en cuanto a

el registro de actividades diarias en sus agendas, luego evaluaríamos las necesidades, analizaríamos los requerimientos de los usuarios y para el sistema.

### **1. Fase I: Core TI**

Para esta primera fase se contó con la ayuda de los abogados, los cuales fueron seleccionados para ser los primeros en familiarizarse con las aplicaciones que se utilizarían, luego de esto se planearon también las siguientes dos fases, se comenzó a enviar correos electrónicos por medio de la plataforma G Suite sin hacer aun migración de algún dato personal, en este caso los abogados seleccionados servirían más adelante como Early Adopters, que en la siguiente fase trabajaron ya con G Suite.

### **2. Fase II: Early Adopters**

En esta fase el personal seleccionado empezó a utilizar G Suite, dando comienzo a la migración de datos, desde el sistema anterior incluyendo cuentas de usuarios, parte del correo y datos de los contactos.

En esta fase se comienzan con las capacitaciones del personal para el uso de las aplicaciones con las cuales interactuaron y se familiarizaron lo más que pudieron con G Suite.

### **3. Fase III: Global Go Live**

Una vez que finalizó esta fase todo el personal involucrado en el proceso seleccionado ya estaba usando G Suite, algunos de los abogados ayudaron a que sus demás compañeros de trabajo se aclimatarán a su nuevo flujo de trabajo. Los abogados que participaron el Fase II servían como "Google Guides" para el personal que aún tenía dudas acerca del aplicativo.

## **B) Mantenimiento**

En esta fase en el caso que aparecieran problemas en cuanto a las funciones que cumple el aplicativo pasaban por una actividad de correcciones de los errores o funcionalidades, esto se realiza cuando se presenta algún problema, y en el instante se procede a tomar acciones necesarias para su corrección y a su vez mejorar los aspectos que sean necesarios.

En conclusión, cada fase de la metodología que realice me ayudó a entender que para poder implantar un sistema tenía que analizar bien la información acerca de los procesos de la empresa y gracias a esto elegir el software que se acomode a ello.

### **5.3. Soporte del Proyecto**

Gracias a esta parte del proyecto logre comprender que para hacer una recolección de información y recopilar data real y cuantitativa era necesario apoyarse de

instrumentos los cuales se plantearon junto con los objetivos específicos en el capítulo primero del proyecto.

Con la ayuda de estos instrumentos logre recolectar información necesaria que me ayudaría a medir mis resultados esperados, para cada indicador utilice una formula y un instrumento, cuando realice el diseño del instrumento tuve en cuenta que este debía guardar relación con la información que quería evidenciar.

A medida que iba recolectando información me daba cuenta de lo que en realidad necesitaba un indicador, fue así que decidí realizar algunos cambios en el planteamiento de los nombres de estos, para que en realidad dieran a entender lo que se quería demostrar.

Para los indicadores de gestión se generó formatos de recolección de información en los cuales pude medir los tiempos que eran necesarios para realizar cada actividad como en el caso de asignación de un caso al abogado, registro de un evento a la agenda laboral o la generación de un reporte diario en cuanto a la entrega de registros de agendas laborales.

Para los indicadores de ingeniería y soporte se realizó encuestas las cuales fueron entregadas a los abogados y a la encargada de mesa de parte, ellos accedieron amablemente a su desarrollo, en estas encuestas formule preguntas acerca de calidad y algunos niveles de aceptación por parte del personal, mediante estas encuestas pudimos determinar cómo se encontraba el conocimiento del personal acerca de las aplicaciones que utilizamos, gracias a esto determinamos si se necesitaba realizar capacitaciones acerca del aplicativo.

# **CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

## CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto

En esta etapa del proyecto se realizarán las respectivas comparaciones del proceso sobre cómo era antes y como es ahora funcionando con lo propuesto por el equipo de trabajo.

Se mostrarán resultados tanto anteriores como actuales y de esta manera se obtendrá evidencia del resultado que se ha obtenido con la nueva propuesta.

A continuación, se detallarán resultados que fueron obtenidos gracias a los indicadores que se plantearon en el capítulo III.

#### 6.1.1. Calidad de sincronización completa, nivel de sincronización completa y nivel de registro de agendas laborales.

##### A. Proceso Actual

$$1. \text{ Formula I: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$ST^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Formula II:

TT = Tiempo Final – Tiempo Inicial

Formula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$$

##### 2. Resumen

En esta encuesta tuvimos una muestra de 12 personas de las cuales contamos con 11 abogados y la encargada de mesa de parte, esta evaluación se realizó en un día,

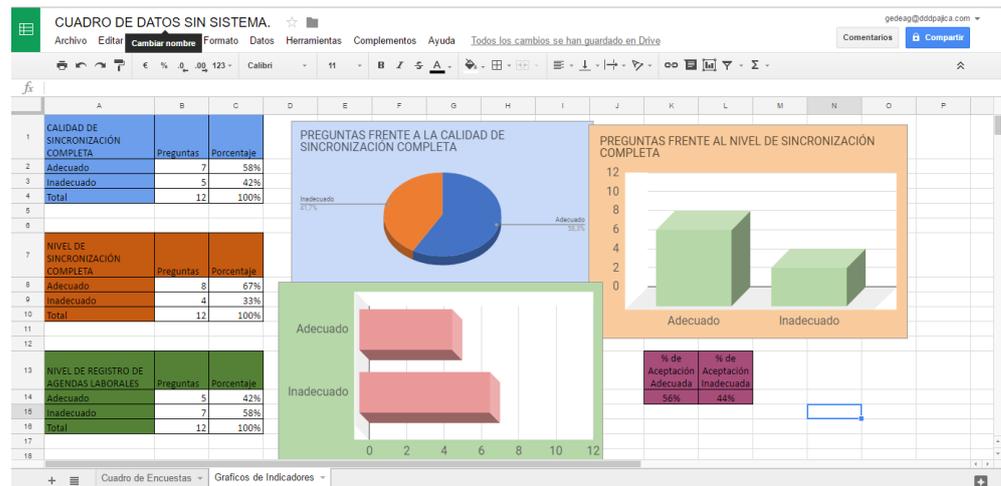
TABLA N.º 15  
CUADRO DE RESUMEN DE ENCUESTAS

Para la realización de esta tabla, fijamos rangos de aceptación los cuales se basaban en ADECUADO e INADECUADO (Ver tabla N° 16 ), y asignamos un peso de calificación. Luego de realizar los cálculos correspondientes determinamos la media aritmética y así nos dimos cuenta que el nivel de aceptación que tenía el sistema que utilizaban actualmente era ADECUADO en un 56%.

TABLA N.º 16  
CUADRO DE RANGOS DE ACEPTACIÓN

DESCRIPCIÓN DE ACEPTACIÓN	RANGO %	%
ADECUADO	50 – 100	56 %
INADECUADO	0 -50	44 %

Gráfico N.º 20  
CUADRO DE GRACFICOS DE ACEPTACIÓN



En los siguientes gráficos se observa la representación de manera detallada según la opinión de las personas involucradas en el proceso y su nivel de aceptación ante la aplicación que utilizan.

**B. Propuesta**

1. Formula I:  $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$

K: El número de ítems

Si ^ 2: Sumatoria de varianza de los ítems

ST ^ 2: Varianza de la suma de los ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Formula II:

TT = Tiempo Final – Tiempo Inicial

Formula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X1+X2+X3+\dots+Xn}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N}$$

2. Resumen

En esta encuesta como en la anterior se tuvo una muestra de 12 personas de las cuales contamos con 11 abogados y la encargada de mesa de parte, pero en este caso con la información que ya habíamos obtenido anteriormente pudimos identificar algunos problemas de los cuales hicimos las correcciones correspondientes y algunos ajustes en el proceso seleccionado esta evaluación se realizó en un día.

TABLA N.º 18  
CUADRO DE RESUMEN DE ENCUESTAS

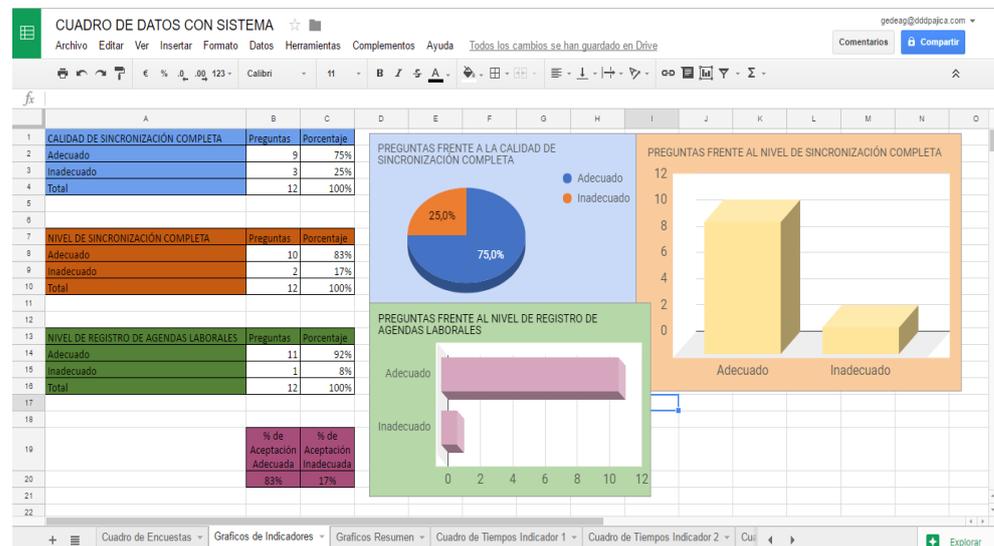
ENCUESTADOS	Datos Generales				CALIDAD DE SINCRONIZACIÓN COMPLETA				NIVEL DE REGISTRO DE AGENDAS LABORALES				NIVEL DE REGISTRO DE AGENDAS LABORALES				TOTAL	Edad	Sexo	Lugar de Procedencia	Respuestas	
	E	LP	S	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	ST				
1	1	1	1	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	25-35 (1)	Masculino (1)	Costa (1)	Si (2)
2	1	1	1	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	35-45 (2)	Femenino (2)	Sierra (2)	No (1)
3	1	1	1	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	45-55 (1)		Selva (3)	
4	1	1	1	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4				
5	1	1	1	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	1	6				
6	1	1	1	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8				
7	1	1	1	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	1	2	1	5				
8	1	1	1	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	FORMULA		0,98	
9	1	1	1	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	Σ Si ^ 2		2,1	
10	1	1	1	2	2	1	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8				
11	1	1	1	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6				
12	1	1	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6				
17				0,00	0,24	0,24	0,19	0,41	0,00	0,24	0,19	0,19	0,41	0,19	0,22	0,19	0,25	1,47				
18								6,92					7,08					6,17				

Para la realización de esta tabla, fijamos rangos de aceptación los cuales se basaban en ADECUADO e INADECUADO (Ver tabla N° 19), y asignamos un peso de calificación. Luego de realizar los cálculos correspondientes se determinó la media aritmética y así se determinó que el nivel de aceptación se había incrementado considerablemente haciendo que la nueva propuesta que implantamos tenga un nivel de aceptación ADECUADO en un 83%.

TABLA N.º 19  
CUADRO DE RANGOS DE ACEPTACIÓN

DESCRIPCIÓN DE ACEPTACIÓN	RANGO %	%
ADECUADO	50 – 100	83 %
INADECUADO	0 -50	17 %

GRÁFICO N.º 21  
CUADRO DE GRACFICOS DE ACEPTACIÓN



En los siguientes gráficos observamos la representación de manera detallada según la opinión de las personas involucradas en el proceso y su nivel de aceptación ante la aplicación actual.

### C. Proceso Actual VS Propuesta

En cuanto a esta comparación vemos claramente que en el proceso actual obtuvimos una aceptación del 56% encontrándose de esta manera en un rango adecuado, pero luego de evaluar la aceptación de la propuesta nos dimos cuenta que había aumentado considerablemente en una aceptación del 83% encontrándose de esta manera también en un rango adecuado.

Para determinar en cuanto ha incrementado la aceptación, usaremos la siguiente Fórmula, donde:

I.A. = Incremento de aceptación

% I.S.A. = % Índice de Aceptación Propuesto

% I.S.A.A = % Índice de Aceptación Proceso Actual

$$I.A. = \% I.S.A.A - \% I.S.A.$$

$$I.A. = 83 \% - 56 \%$$

$$I.A. = 27 \%$$

Como podemos verificar la aceptación de la propuesta para la mejora del proceso se ha incrementado en un 27%.

### **6.1.2. Tiempo de registro de eventos del abogado, tiempo de asignación de caso a un abogado, tiempo de obtención de reporte de datos.**

#### **A. Proceso Actual**

1. Fórmula:

$$TT = \text{Tiempo Final} - \text{Tiempo Inicial}$$

Fórmula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$$

2. Resumen

En esta parte se vio de manera conveniente realizar fichas de observación y de recojo de información, donde se detallaron las actividades que realizaban tanto los abogados como la encargada de mesa de parte, en esta ocasión medimos los tiempos que utilizaban para la realización de sus actividades durante 5 días.

En estas fichas ingresamos las horas de inicio y fin de cada actividad, para de esta manera tener conocimiento sobre cuánto tiempo demoran en realizar cada una.

TABLA N.º 20  
 CUADRO DE RESUMEN DE TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO

Esta primera tabla muestra los eventos de cuatro abogados, cada uno ha realizado 5 registros de evento laborales por día, el cuadro hace referencia a la hora en que inicio el registro y la hora en la que termino el mismo, luego se obtiene un promedio total de todos los eventos registrados en el día y al final de la tabla se observa la suma de los tiempos totales que demoraron los registros de eventos, en la parte final de la tabla se observa el tiempo promedio total que demoraron en registrar los eventos todos los abogados el cual es de 00 h : 41 min : 03 s.

TABLA N.º 21  
 CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO

Esta segunda tabla muestra los eventos de cuatro abogados, pero en esta caso trata de la asignación de casos a cada uno de ellos el encargado de esta actividad es el personal de mesa de parte, el cuadro hace referencia a la hora de inicio y fin de la asignación de un caso, luego se obtiene un promedio del tiempo total de todos los casos asignados registrados en el día y al final de la tabla se observa la suma de los tiempos totales que demoró cada registro de asignación de caso, en la parte final de la tabla se observa el tiempo promedio total que demoran cada asignación de caso a todos los abogados, el cual es de 01 h : 07 min : 00 s.

TABLA N.º 22

CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS

		TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS															TOTAL	
ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DE DATOS	Dia 1			Dia 2			Dia 3			Dia 4			Dia 5			TOTAL	
		HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL		
OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS	REPORTE DIARIO	17:09:00	17:21:00	0:18:00	17:11:00	17:34:00	0:23:00	17:08:00	17:25:00	0:19:00	17:04:00	17:28:00	0:24:00	17:09:00	17:32:00	0:23:00	0:21:24	

En esta última tabla se utilizaron todos los datos de los 5 días ya que aquí se ven los tiempos en que la encargada de mesa de parte demora en generar un reporte diario tanto de los casos que asigno, como de los eventos que ingresaron los abogados. Se tiene en cuenta la hora en que inicio el reporte y la hora en que finalizo esta actividad, en el final de la tabla se obtiene un tiempo promedio total de cuanto se demora en realizar un reporte diario el cual es de 00 h: 21 min: 24 s.

**B. Propuesta**

1. Formula:

$$TT = \text{Tiempo Final} - \text{Tiempo Inicial}$$

Formula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N}$$

2. Resumen

En esta parte como lo vimos anteriormente se vio conveniente realizar fichas de observación y de recojo de información, donde se detallaron las actividades que realizaban tanto los abogados como la encargada de mesa de parte, en esta ocasión medimos los tiempos que utilizaban para la realización de sus actividades durante 5 días.

En estas fichas ingresamos las horas de inicio y fin de cada actividad, así como algunas observaciones, para de esta manera tener conocimiento sobre cuánto tiempo demoran en realizar cada una.

TABLA N.º 23  
 CUADRO DE RESUMEN DE TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO

		TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO																				TOTAL
	REGISTRO	Día 1				Día 2				Día 3				Día 4				Día 5				TOTAL
		HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	HI	HF	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	
5	R 1	8:36:12	8:38:44	0:02:32		8:18:24	8:21:25	0:03:01		9:14:45	9:17:43	0:02:58		8:26:37	8:30:01	0:03:24		8:33:45	8:37:04	0:03:19		0:15:14
6	R 2	9:43:06	9:47:17	0:04:11		10:05:13	10:08:21	0:03:08		10:12:54	10:15:50	0:02:56		8:47:17	8:51:04	0:03:47		9:12:52	9:15:48	0:02:56		0:16:58
7	R 3	10:58:02	11:02:36	0:04:34	0:03:56	11:25:09	11:30:07	0:04:58	0:04:00	10:45:12	10:49:18	0:04:06	0:03:24	9:47:39	9:50:38	0:02:59	0:03:44	10:30:07	10:34:23	0:04:16	0:03:11	0:20:53
8	R 4	12:27:15	12:32:47	0:05:32		12:46:03	12:50:45	0:04:42		11:34:01	11:38:34	0:04:33		10:53:16	10:58:21	0:05:05		11:46:56	11:49:42	0:02:46		0:22:38
9	R 5	14:23:45	14:26:34	0:02:49		16:27:38	16:31:51	0:04:13		11:52:36	11:55:05	0:02:29		12:33:29	12:36:52	0:03:23		15:34:56	15:37:32	0:02:36		0:15:30
10	R 1	9:12:24	9:17:19	0:04:55		8:48:20	8:53:12	0:04:52		8:31:52	8:34:46	0:02:54		10:13:43	10:16:34	0:02:51		9:06:49	9:09:32	0:02:43		0:18:15
11	R 2	10:16:05	10:19:51	0:03:46		10:21:05	10:24:51	0:03:46		8:52:13	8:55:24	0:03:11		10:42:21	10:45:38	0:03:17		11:32:33	11:35:42	0:03:09		0:17:09
12	R 3	11:15:42	11:20:09	0:04:27	0:04:03	11:23:42	11:26:47	0:03:05	0:03:58	9:46:16	9:50:47	0:04:31	0:03:22	11:32:14	11:35:53	0:03:39	0:03:30	14:31:39	14:34:56	0:03:17	0:03:19	0:18:59
13	R 4	15:23:27	15:27:21	0:03:54		11:45:42	11:50:09	0:04:27		12:03:19	12:07:02	0:03:43		12:31:14	12:35:32	0:04:18		14:48:42	14:52:04	0:03:22		0:19:44
14	R 5	16:32:03	16:35:14	0:03:11		15:02:34	15:06:12	0:03:38		15:38:43	15:41:13	0:02:30		15:21:46	15:25:12	0:03:26		16:05:29	16:09:31	0:04:02		0:16:47
15	R 1	8:41:46	8:44:52	0:03:06		8:21:46	8:24:52	0:03:06		8:45:36	8:49:13	0:03:37		9:47:03	9:51:38	0:04:35		8:21:34	8:24:51	0:03:17		0:17:41
16	R 2	10:02:33	10:06:16	0:03:43		10:22:33	10:26:16	0:03:43		10:12:32	10:15:33	0:03:01		11:33:43	11:37:32	0:03:49		8:47:49	8:51:03	0:03:14		0:17:30
17	R 3	11:30:53	11:33:17	0:02:24	0:03:14	12:40:53	12:43:17	0:02:24	0:03:11	12:02:56	12:05:46	0:02:50	0:03:24	14:26:45	14:30:10	0:03:25	0:03:59	9:32:14	9:36:06	0:03:52	0:03:31	0:15:25
18	R 4	15:12:34	15:15:51	0:03:17		14:13:34	14:17:02	0:03:28		14:37:09	14:41:23	0:04:14		16:03:34	16:06:57	0:03:23		11:04:37	11:07:17	0:02:40		0:17:02
19	R 5	15:43:12	15:46:51	0:03:39		16:02:39	16:05:54	0:03:15		15:04:36	15:07:53	0:03:17		16:33:09	16:37:23	0:04:14		11:42:02	11:46:36	0:04:34		0:18:59
20	R 1	9:27:14	9:31:21	0:04:07		9:33:14	9:35:51	0:02:37		9:51:49	9:55:08	0:03:25		8:16:36	8:19:50	0:03:22		10:04:09	10:07:52	0:03:43		0:17:14
21	R 2	10:12:38	10:16:03	0:03:25		10:02:34	10:06:03	0:03:29		10:38:29	10:42:16	0:03:47		8:39:48	8:43:06	0:03:18		10:35:58	10:39:06	0:03:08		0:17:07
22	R 3	12:48:31	12:54:56	0:06:25	0:04:18	10:32:18	10:35:43	0:03:25	0:03:45	11:07:37	11:10:58	0:03:21	0:03:34	10:08:39	10:12:06	0:03:27	0:03:03	12:45:06	12:48:56	0:03:50	0:03:48	0:20:28
23	R 4	15:11:39	15:15:39	0:04:00		11:34:06	11:38:53	0:04:47		12:34:46	12:37:57	0:03:11		11:32:48	11:37:11	0:04:23		14:34:12	14:38:47	0:04:35		0:19:04
24	R 5	16:02:09	16:05:46	0:03:37		12:48:31	12:52:56	0:04:25		14:37:29	14:41:33	0:04:04		12:02:58	12:05:33	0:02:35		14:51:28	14:55:12	0:03:44		0:18:25
25																						0:18:03
26																						0:18:03

Esta primera tabla muestra los eventos de cuatro abogados, cada uno ha realizado 5 registros de eventos laborales, el cuadro hace referencia a la hora en que inicio el registro y la hora en la que termino el mismo, luego se obtiene un promedio total de todos los eventos registrados en el día y al final de la tabla se observa la suma de los tiempos totales que demoraron los registros de eventos, en la parte final de la tabla se observa el tiempo promedio total que demoraron en registrar los eventos todos los abogados el cual es de 00 h : 18 min : 03 s.

TABLA N.º 24

CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO

REGISTRO		TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO																				TOTAL
	Día 1	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	Día 2			PT X EVENT	Día 3			PT X EVENT	Día 4			PT X EVENT	Día 5			PT X EVENT	TOTAL		
				HI	HF	TIEMP TOTAL			HI	HF												
R 1	8:21:18	8:26:56	0:05:38		9:12:03	9:17:26	0:05:23		8:32:24	8:37:03	0:04:39		8:34:15	8:38:52	0:04:37		9:13:36	9:18:03	0:04:27	0:24:44		
R 2	8:45:32	8:51:12	0:05:40		9:47:34	9:53:03	0:05:29		9:31:37	9:36:08	0:04:32		9:12:43	9:17:02	0:04:19		10:12:16	10:17:03	0:04:47	0:24:47		
R 3	9:43:12	9:50:32	0:07:20	0:06:08	10:13:43	10:18:20	0:04:37	0:04:58	10:45:23	10:49:13	0:03:50	0:04:26	11:43:51	11:47:48	0:03:57	0:04:30	10:56:46	11:00:56	0:04:10	0:23:54		
R 4	12:21:15	12:27:32	0:06:17		12:08:43	12:13:27	0:04:44		11:32:42	11:37:07	0:04:25		12:04:16	12:08:48	0:04:32		11:41:32	11:45:37	0:04:05	0:24:03		
R 5	14:36:38	14:42:21	0:05:43		15:03:23	15:08:02	0:04:39		14:26:23	14:31:05	0:04:42		12:39:56	12:45:03	0:05:07		12:32:05	12:34:56	0:02:51	0:23:02		
R 1	8:34:08	8:40:32	0:06:24		8:23:46	8:27:58	0:04:12		8:36:21	8:42:05	0:05:44		9:38:34	9:43:01	0:04:27		9:13:41	9:17:06	0:03:25	0:24:12		
R 2	9:31:23	9:36:58	0:05:35		8:49:12	8:55:23	0:06:11		9:12:31	9:19:07	0:06:36		10:04:46	10:08:38	0:03:52		9:51:24	9:56:38	0:05:14	0:27:28		
R 3	10:33:49	10:38:53	0:05:04	0:05:40	9:21:17	9:26:03	0:04:46	0:05:03	10:12:08	10:17:45	0:05:36	0:05:47	11:00:39	11:05:43	0:05:04	0:04:41	11:03:49	11:08:01	0:04:12	0:24:42		
R 4	15:43:15	15:49:38	0:06:23		11:12:32	11:17:21	0:04:49		11:26:12	11:32:27	0:06:15		11:38:46	11:42:51	0:04:05		14:23:32	14:27:12	0:03:40	0:25:12		
R 5	16:33:58	16:38:54	0:04:56		12:31:45	12:37:03	0:05:18		15:39:26	15:44:09	0:04:43		16:34:02	16:39:59	0:05:57		16:02:34	16:07:16	0:04:42	0:25:36		
R 1	9:12:52	9:16:57	0:04:05		8:26:53	8:31:42	0:04:49		9:32:18	9:36:53	0:04:35		8:12:34	8:16:58	0:04:24		8:12:23	8:17:36	0:05:13	0:23:06		
R 2	10:32:21	10:38:02	0:05:41		8:54:38	9:00:23	0:05:45		10:52:00	10:58:32	0:06:32		8:58:39	9:03:03	0:04:24		8:57:12	9:02:34	0:05:22	0:27:44		
R 3	12:01:48	12:07:04	0:05:16	0:04:51	10:26:36	10:31:18	0:04:42	0:05:16	11:30:02	11:34:41	0:04:39	0:05:15	10:32:21	10:36:28	0:04:07	0:04:33	10:32:15	10:36:57	0:04:42	0:24:49		
R 4	14:23:21	14:27:57	0:04:36		11:00:42	11:05:03	0:04:21		12:46:56	12:52:17	0:05:21		12:17:47	12:22:56	0:05:09		11:49:35	11:54:29	0:04:54	0:24:21		
R 5	15:12:26	15:17:02	0:04:36		15:51:02	15:57:46	0:06:44		15:00:43	15:05:51	0:05:08		15:41:12	15:45:53	0:04:41		15:34:53	15:38:49	0:03:56	0:25:05		
R 1	11:21:04	11:26:31	0:05:27		9:03:45	9:09:32	0:05:47		8:43:19	8:48:04	0:04:45		8:26:16	8:30:21	0:04:05		9:25:57	9:29:49	0:03:52	0:23:56		
R 2	11:49:24	11:49:21	0:05:57		9:43:38	9:48:54	0:05:16		9:12:34	9:17:04	0:04:30		9:42:15	9:47:57	0:05:42		10:12:21	10:16:54	0:04:33	0:25:58		
R 3	12:32:12	12:38:45	0:06:33	0:06:08	10:01:14	10:06:12	0:04:58	0:04:53	10:59:43	10:58:36	0:04:53	0:04:52	10:57:39	11:02:17	0:04:38	0:04:27	12:27:42	12:31:57	0:04:15	0:04:01		
R 4	14:31:14	14:38:02	0:06:48		10:32:47	10:37:03	0:04:16		12:16:39	12:21:57	0:05:18		11:42:38	11:46:23	0:03:45		15:47:53	15:51:12	0:03:19	0:23:26		
R 5	16:03:12	16:09:05	0:05:53	0:05:24	12:03:42	12:07:51	0:04:09		14:29:09	14:34:04	0:04:55		14:23:53	14:27:59	0:04:06		16:19:34	16:23:41	0:04:07	0:23:10		
			0:05:24				0:05:03				0:05:26				0:04:34				0:04:17	0:24:59		

Esta segunda tabla muestra los datos de cuatro abogados, pero en este caso trata de la asignación de casos a cada uno de ellos, el encargado de esta actividad es el personal de mesa de parte, el cuadro hace referencia a la hora de inicio y fin de la asignación de un caso, luego se obtiene un promedio del tiempo total de todos los casos asignados registrados en el día y al final de la tabla se observa la suma de los tiempos totales que demora cada registro de asignación de caso, en la parte final de la tabla se observa el tiempo promedio total que demoran cada asignación de caso a todos los abogados, el cual es de 00 h : 24 min : 39 s.

TABLA N.º 25

CUADRO DE RESUMEN TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS

ASIGNACIÓN DE CASO		REPORTE DE DATOS		TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS																TOTAL
	Día 1	TIEMP TOTAL	PT X EVENT	Día 2			PT X EVENT	Día 3			PT X EVENT	Día 4			PT X EVENT	Día 5			PT X EVENT	TOTAL
				HI	HF	TIEMP TOTAL		HI	HF	TIEMP TOTAL		HI	HF	TIEMP TOTAL		HI	HF	TIEMP TOTAL		
OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS	REPORTE DIARIO	17:02:42	17:11:13	0:08:31	17:05:26	17:12:03	0:06:37	17:04:57	17:12:53	0:07:56	17:06:48	17:13:29	0:06:41	17:03:39	17:11:51	0:08:12				0:07:35

En esta última tabla se utilizaron todos los datos de los 5 días ya que aquí se ven los tiempos en que la encargada de mesa de parte demora en generar un reporte diario tanto de los casos que asigno, como de los eventos que ingresaron los abogados. Se tiene en cuenta la hora en que inicio el reporte y la hora en que finalizó esta actividad, en el final de la tabla se obtiene un tiempo promedio total de cuanto demora en realizar un reporte diario el cual es de 00 h: 07 min: 35 s.

**C. Proceso Actual VS Propuesta**

En cuanto a esta comparación vemos que en el proceso actual obtuvimos tiempos para cada indicador los cuales eran de un poco extensos:

1. Tiempo de registro de eventos del abogado = 00 h: 41 min: 03 s.
2. Tiempo de asignación de caso a un abogado = 01 h: 07 min: 00 s.
3. Tiempo de obtención de reporte de datos = 00 h: 21 min: 24 s.

pero luego de evaluar los tiempos establecidos gracias a la propuesta nos dimos cuenta que habían disminuido conciliablemente:

1. Tiempo de registro de eventos del abogado = 00 h: 18 min: 03 s.
2. Tiempo de asignación de caso a un abogado = 00 h: 24 min: 39 s.
3. Tiempo de obtención de reporte de datos = 00 h: 07 min: 35 s.

Para determinar en cuanto ha disminuido el tiempo de cada actividad se vio conveniente utilizar la siguientes formulas:

TT = Tiempo Final – Tiempo Inicial

Formula Promedio:

$$\bar{X} = \frac{X1+X2+X3+\dots+Xn}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N}$$

TABLA N.º 26  
COMPARACIÓN DE TIEMPOS DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO

AN	REGISTRO	TIEMPO DE REGISTRO DE EVENTOS DEL ABOGADO										TOTAL	ANTES Y DESPUES
		TIEMP TOTAL D1	PT X EVENT	TIEMP TOTAL D2	PT X EVENT	TIEMP TOTAL D3	PT X EVENT	TIEMP TOTAL D4	PT X EVENT	TIEMP TOTAL D5	PT X EVENT		
REGISTROS ABOGADO 1	R 1	0:06:28		0:03:59		0:04:02		0:03:36		0:04:41		0:22:46	0:22:45
	R 2	0:06:49		0:03:52		0:08:04		0:02:13		0:05:04		0:26:02	
	R 3	0:03:26	0:04:40	0:02:02	0:03:36	0:04:54	0:05:00	0:08:01	0:04:28	0:03:44	0:05:01	0:22:07	
	R 4	0:02:28		0:03:18		0:03:27		0:03:55		0:03:14		0:16:22	
	R 5	0:04:11		0:04:47		0:04:31		0:04:37		0:08:24		0:26:30	
REGISTROS ABOGADO 2	R 1	0:01:05		0:02:08		0:04:06		0:06:09		0:04:17		0:17:45	0:24:25
	R 2	0:03:14		0:07:14		0:07:49		0:05:43		0:02:51		0:24:51	
	R 3	0:03:33	0:03:21	0:03:55	0:05:14	0:01:29	0:04:38	0:04:21	0:05:18	0:05:43	0:05:53	0:19:01	
	R 4	0:03:06		0:05:33		0:03:17		0:04:42		0:08:38		0:25:16	
	R 5	0:05:49		0:07:22		0:06:30		0:07:34		0:07:58		0:35:13	
REGISTROS ABOGADO 3	R 1	0:08:54		0:04:54		0:02:23		0:00:25		0:08:43		0:25:19	0:22:41
	R 2	0:03:17		0:05:17		0:03:59		0:03:11		0:03:46		0:19:30	
	R 3	0:06:36	0:05:10	0:05:36	0:05:01	0:03:10	0:04:12	0:04:05	0:04:05	0:02:08	0:04:17	0:21:35	
	R 4	0:03:43		0:04:32		0:02:46		0:09:37		0:04:20		0:24:58	
	R 5	0:03:21		0:04:45		0:08:43		0:02:46		0:02:26		0:22:01	
REGISTROS ABOGADO 4	R 1	0:01:53		0:12:23		0:05:35		0:04:38		0:03:17		0:27:46	0:22:08
	R 2	0:06:35		0:02:31		0:03:13		0:02:42		0:04:52		0:19:53	
	R 3	0:01:35	0:03:17	0:05:35	0:04:51	0:04:39	0:04:14	0:05:33	0:06:09	0:02:10	0:03:36	0:19:32	
	R 4	0:03:00		0:00:13		0:04:49		0:06:29		0:02:25		0:16:56	
	R 5	0:03:23		0:03:35		0:02:56		0:11:25		0:05:36		0:26:35	
				0:04:09		0:04:41		0:04:41		0:04:54		0:04:02	0:23:00

TABLA N.º 27

COMPARACIÓN DE TIEMPOS DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO

ASIGNACIÓN DE CASO	REGISTRO	TIEMPO DE ASIGNACIÓN DE CASO A UN ABOGADO										TOTAL	ANTES Y DESPUES
		TIEMP TOTAL D1	PTX EVENT	TIEMP TOTAL D2	PTX EVENT	TIEMP TOTAL D3	PTX EVENT	TIEMP TOTAL D4	PTX EVENT	TIEMP TOTAL D5	PTX EVENT		
ASIGNACIÓN ABOGADO 1	R 1	0:06:22		0:10:37		0:09:21		0:08:23		0:07:33		0:42:36	0:43:30
	R 2	0:07:21		0:05:31		0:10:28		0:07:41		0:12:13		0:43:34	
	R 3	0:03:40	0:06:05	0:10:23	0:09:02	0:10:10	0:09:10	0:10:03	0:07:54	0:13:50	0:11:20	0:48:06	
	R 4	0:06:43		0:08:16		0:07:35		0:07:28		0:09:55		0:39:57	
	R 5	0:06:17		0:10:21		0:08:18		0:05:53		0:13:09		0:43:58	
ASIGNACIÓN ABOGADO 2	R 1	0:07:36		0:10:40		0:05:16		0:09:33		0:08:35		0:41:48	0:41:10
	R 2	0:09:25		0:02:40		0:05:24		0:14:08		0:10:46		0:42:42	
	R 3	0:06:56	0:06:56	0:08:14	0:07:21	0:09:24	0:07:01	0:08:56	0:10:19	0:08:48	0:09:33	0:42:38	
	R 4	0:03:37		0:06:11		0:06:45		0:08:55		0:11:20		0:36:48	
	R 5	0:07:04		0:08:42		0:08:17		0:10:03		0:08:18		0:42:24	
ASIGNACIÓN ABOGADO 3	R 1	0:07:55		0:06:11		0:08:25		0:08:36		0:07:47		0:38:54	0:42:04
	R 2	0:10:19		0:06:15		0:04:28		0:11:36		0:06:38		0:39:16	
	R 3	0:06:44	0:08:33	0:08:18	0:07:32	0:07:57	0:07:53	0:10:39	0:08:18	0:07:23		0:39:34	
	R 4	0:09:24		0:11:39		0:08:39		0:11:51		0:06:06		0:47:39	
	R 5	0:08:24		0:05:16		0:09:52		0:13:19		0:08:04		0:44:55	
ASIGNACIÓN ABOGADO 4	R 1	0:09:33		0:06:13		0:09:15		0:08:55		0:08:08		0:42:04	0:42:39
	R 2	0:04:03		0:07:44		0:11:30		0:08:18		0:07:27		0:39:02	
	R 3	0:05:27	0:06:52	0:06:02	0:07:19	0:12:07	0:09:56	0:08:22	0:09:33	0:08:45	0:08:59	0:40:43	
	R 4	0:07:12		0:08:44		0:05:42		0:12:15		0:12:41		0:46:34	
	R 5	0:08:07		0:07:51		0:11:05		0:09:54		0:07:53		0:44:50	
				0:07:06		0:07:06		0:08:11		0:09:38		0:42:21	

TABLA N.º 28

COMPARACIÓN DE TIEMPOS DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS

ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DE DATOS	TIEMPO DE OBTENCIÓN DE REPORTE DE DATOS															TOTAL	CON APOYO DE G-SUITE
		Día 1			Día 2			Día 3			Día 4			Día 5				
		HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL	HI	HF	TIEMP TOTAL		
ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DIARIO	17:02:42	17:11:13	0:08:31	17:05:26	17:12:03	0:06:37	17:04:57	17:12:53	0:07:56	17:06:48	17:13:29	0:06:41	17:03:39	17:11:51	0:08:12	0:07:35	
ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DIARIO	17:03:00	17:21:00	0:18:00	17:11:00	17:34:00	0:23:00	17:06:00	17:25:00	0:19:00	17:04:00	17:28:00	0:24:00	17:09:00	17:32:00	0:23:00	0:21:24	SIN APOYO DE G-SUITE
ASIGNACIÓN DE CASO	REPORTE DIARIO			0:09:29			0:16:23			0:11:04			0:17:13			0:14:48	0:13:49	ANTES Y DESPUES

Como se visualiza en los gráficos anteriores se realizó una nueva evaluación del tiempo, de esta manera nos dimos cuenta que con la propuesta disminuimos conciliablemente los tiempos como se muestra a continuación:

1. Para el tiempo de registro de eventos del abogado se logró una disminución de: 00 h: 23 min: 00 s.
2. Para el tiempo de asignación de caso a un abogado se logró una disminución de: 00 h: 42 min: 00 s.
3. Para el tiempo de obtención de reporte de datos se logró una disminución de: 00 h: 13 min: 00 s.

**CAPÍTULO VII:  
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones**

Al realizar este proyecto de investigación he adquirido nuevos conocimientos en el área de la implantación de sistemas, principalmente aprendí la importancia de contar con una correcta gestión de recursos dentro de la aplicación que implanté para evitar errores como bloqueos de procesos.

El objetivo fundamental de este proyecto de investigación fue abordar el problema que surge de la entrega y registro de agendas laborales por parte de los abogados.

La implantación de un sistema informático mejora la toma de decisiones y cada uno de los procesos que se desarrollan en cuanto a la creación, almacenamiento, actualización y búsqueda de la información relacionada con los abogados y el personal de mesa de parte, proporcionando eficientes procesos, registros y generación de reportes y documentos en el momento que sean necesarios.

En la investigación realizada se tuvieron en cuenta los diferentes casos que se presentan en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, de esta manera se tuvo una noción referencial de lo que trataba el rubro o giro de negocio de la institución.

Teniendo en cuenta los datos que se recopilaron al inicio del proyecto, se pudo conocer más a la institución y a que se dedicaba en realidad.

Mediante un análisis exhaustivo se pudo identificar qué áreas eran las que se veían afectadas por problemas que surgían a menudo, y como esto afectaba a los usuarios que requerían de algún servicio de la institución.

Se logró convenientemente la implantación de G Suite, obteniendo resultados positivos, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, con lo cual se cumple con el objetivo general planteado al inicio del proyecto, puesto que el sistema informático el cual ayudo a la gestión de agendas laborales ha contribuido de manera eficiente en minimizar el tiempo de atención al usuario, el registro y control de agendas laborales, asignación de casos a los abogados y la obtención de reportes diarios en el área de mesa de parte.

Por otra parte se logró también la mejora de la calidad en el servicio de atención y mantenimiento, de esta manera se reducirán los tiempos de respuesta, se ganará rapidez y eficiencia en las atenciones y designaciones electrónicas, se reducirá la cantidad y el impacto de los problemas encontrados, se incrementará la disponibilidad de los servicios y de algunos medios de comunicación, se establecerán líneas claras de comunicación entre los usuarios solicitantes de un servicio y la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, se asegurará la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, se mejorará la imagen del área de mesa de parte y de la institución de manera general y se incrementará la confianza de los usuarios con la institución.

Se analizó el proceso de entrega de agendas laborales y se corrobora que es factible de informatización, no solo en lo que respecta al control de estas, si no también, dentro de las diversas funciones en las que se involucran dentro de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica.

Se logró la implantación de G Suite usando la Enterprise Deployment Methodology, por ser esta la metodología correspondiente al G Suite y que cumple con todos los requerimientos necesarios para su puesta en marcha.

Se vio de forma necesaria capacitar al personal para que este pueda tomar el papel de activo dentro de la institución de manera que aplique este conocimiento en las diversas actividades que realiza dentro y fuera de la institución con el propósito de realizar de forma adecuada las actividades que se le encomienda.

La implantación y soporte del nuevo sistema, estuvo a cargo de los proveedores de la plataforma "G Suite", con el apoyo y asistencia del jefe del proyecto en lo relacionado con las necesidades específicas de la institución, identificadas y desarrolladas en el contexto del presente trabajo; por lo cual no será necesario elaborar un documento adicional para el desarrollo de esas actividades.

De esta manera se concluye que G Suite es la mejor opción para asegurar que los procesos seleccionados se realicen de manera rápida, eficiente, y eficaz generando una mejora en el proceso de atención al usuario, y la satisfacción del mismo.

## 7.2. Recomendaciones

La implantación del G Suite, hace ver la necesidad de proseguir el proceso de informatización de las demás actividades que se realizan dentro de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, logrando así un avance tecnológico y de calidad de gestión.

Se propone realizar un análisis de procesos a fondo dentro de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, logrando así la automatización de procesos dentro de toda la oficina buscando de esta manera conformar un sistema integrado.

Es recomendable apoyar la Enterprise Deployment Methodology, con alguna metodología de gestión de la información que complemente a esta como, por ejemplo: Bussines Inteligence, u otras, para tener un sistema eficiente.

Se propone informatizar las demás funciones dentro de la oficina para lograr de esta manera un sistema de gestión administrativo que se ocupe de todas las operaciones realizadas dentro de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica.

Se propone una revisión de los reglamentos y normas para robustecer más el accionar del sistema implantado, y del personal en caso de presentarse casos especiales.

Aunque los procesos administrativos de la institución no generan un valor agregado para el cliente, si lo generan para la institución, por eso es necesario realizar un levantamiento y mejora de los mismos, ya que de esta manera se estará garantizando el correcto desempeño de todas las áreas de la institución, para lo cual, la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica podría guiarse de la metodología utilizada en este proyecto.

Igualmente, ya que los directivos de la institución tenían sus estrategias definidas, es necesario un replanteamiento de dichas estrategias una vez que tengan todos los procesos de la empresa levantados y mejorados.

Teniendo en cuenta que el autor de este proyecto no estará liderando, ni coordinando las etapas de implantación y soporte del sistema de información

propuesto como alternativa de solución a mediano plazo, se recomienda que no se deje de lado el apoyo a los directivos de la institución.

Con el fin de cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, sería realmente necesario el cumplimiento oportuno de las tareas y fechas a realizar según el cronograma establecido en este proyecto.

Aunque los procesos seleccionados han sido mejorados, esto no quiere decir que no se puedan volver a mejorar, por esta razón se considera importante para la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, realizar procedimientos de mejora continua a todos sus procesos, con mayor frecuencia.

## GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Análisis:** Un análisis es el acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza, su función y/o su significado.
2. **Codificación:** Es aquella operación que tiene lugar para enviar datos de un lugar a otro, procesarlos y obtener resultados a partir de ellos.
3. **Control:** Es la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.
4. **Información:** Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.
5. **G Suite:** G Suite es un servicio de Google que proporciona varios productos de Google con un nombre de dominio personalizado por el cliente. Cuenta con varias aplicaciones web con funciones similares a las suites ofimáticas tradicionales, incluyendo Gmail, Hangouts, Calendar, Drive, Docs, Sheets, Slides, Groups, News, Play, Sites y Vault. Fue la creación de Rajen Sheth, un empleado de Google que posteriormente desarrolló las Chromebooks.
6. **Proceso:** conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
7. **Sistemas de Información:** es un conjunto de componentes interrelacionados para recolectar, manipular y diseminar datos e información y para disponer de un mecanismo de retroalimentación útil en el cumplimiento de un objetivo.
8. **Software:** Se le conoce así al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital.
9. **Tecnología:** Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas

## BIBLIOGRAFIA

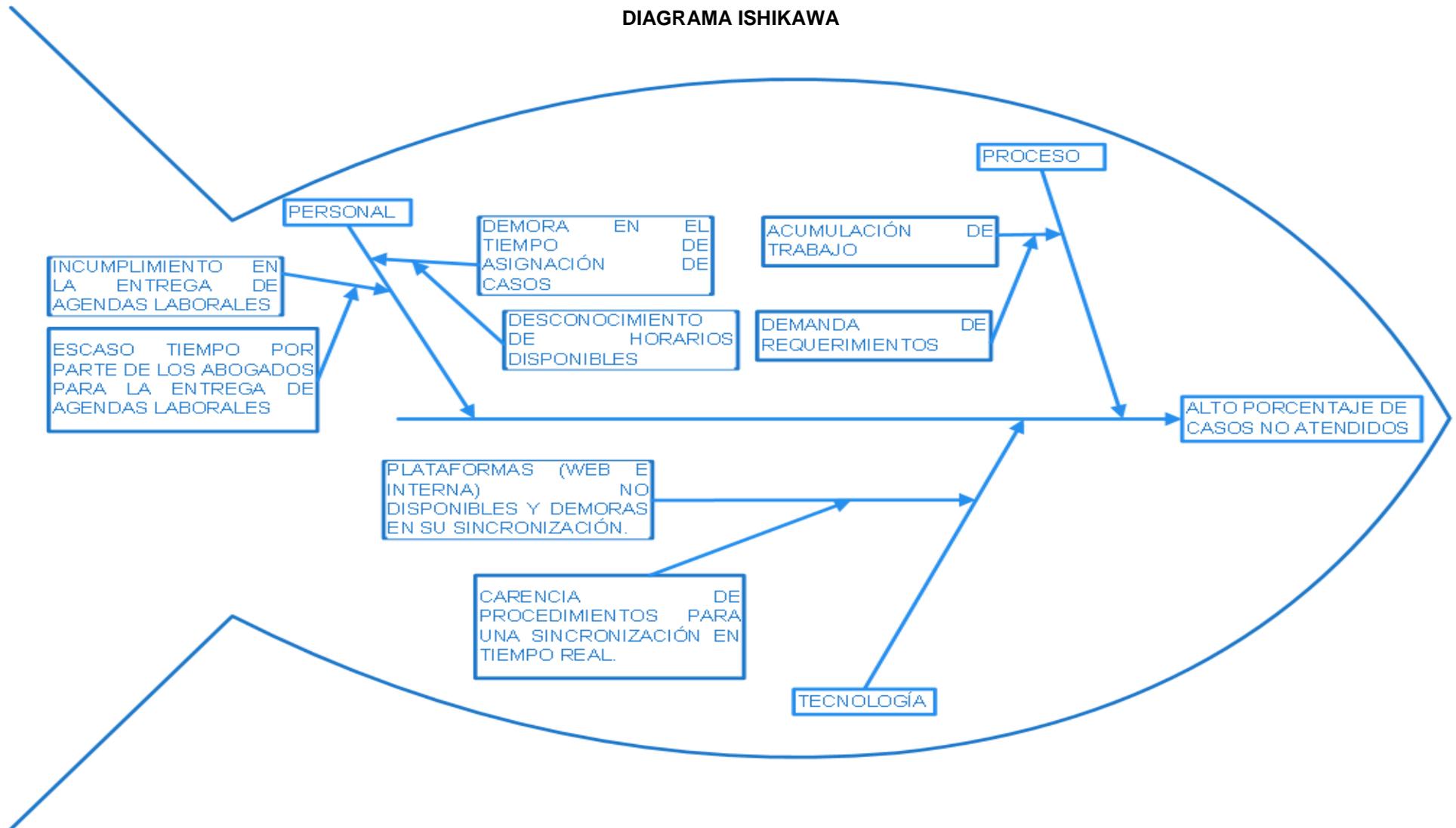
1. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
2. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Defensa Pública Penal, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
3. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Centros de Asistencia Legal Gratuita, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
4. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Conciliación Extrajudicial, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
5. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Dirección de Servicios Multidisciplinarios, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
6. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
7. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
8. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, ¿Quiénes somos?, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
9. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Valores, en: <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=101>. Lima, 2016, 1 pp.
10. González, Jaime, Qué es el PMBOK® y cómo usarlo, En: [http://www.liderdeproyecto.com/manual/que\\_es\\_el\\_pmbok.html](http://www.liderdeproyecto.com/manual/que_es_el_pmbok.html), México, 2010, 1 pp.
11. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.90.

12. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.132.
13. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.200.
14. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.254.
15. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.314.
16. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.336.
17. Project Management Institute, Inc. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Pensilvania: PMI Publications, pp.382.
18. Arroba System, Metodología de Implementación G Suite, En <https://arobasystem.com/pages/metodologia>, México D.F., 2017, 01 pp.

# **ANEXOS**

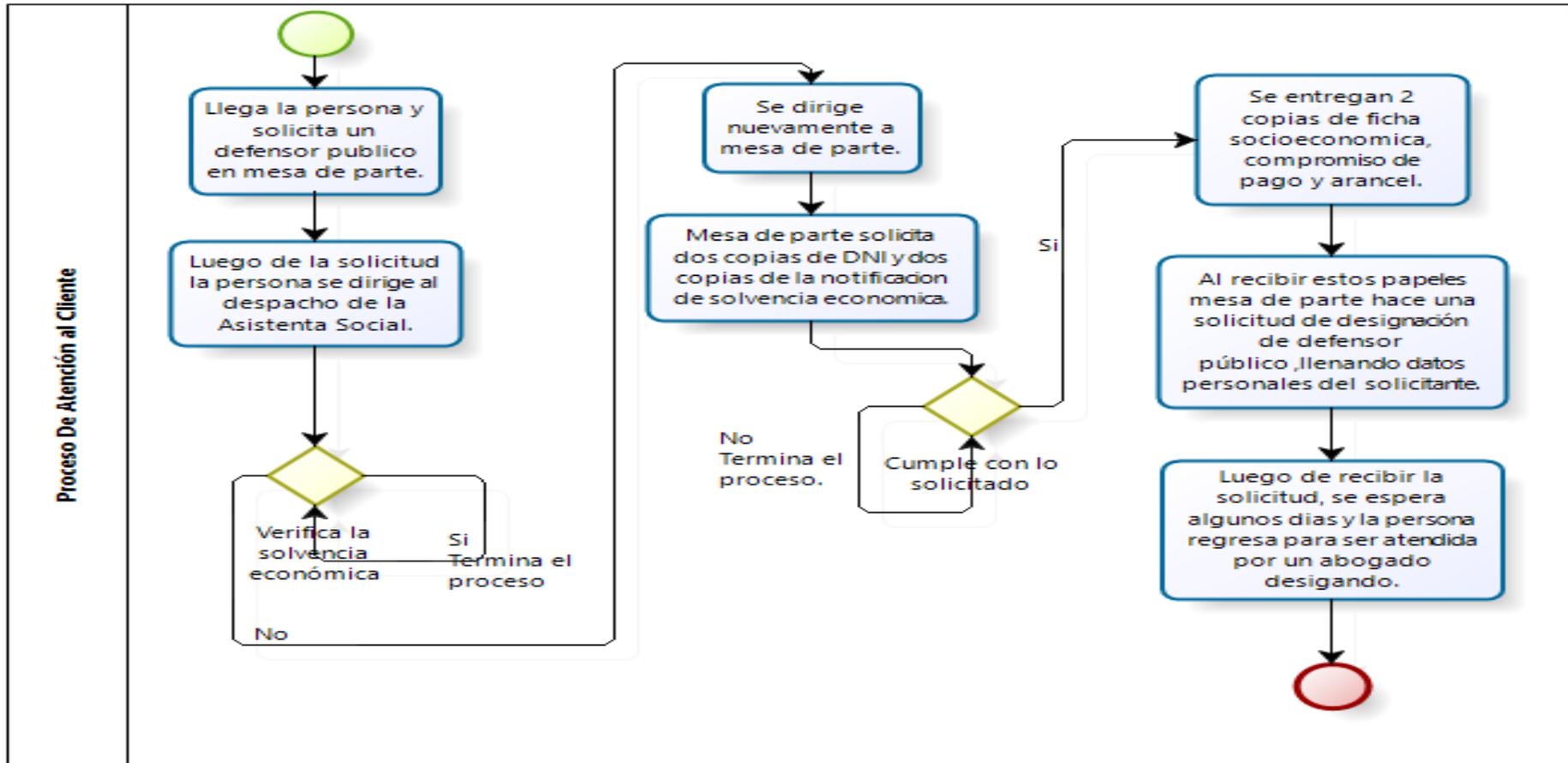
ANEXO N.º 1

DIAGRAMA ISHIKAWA



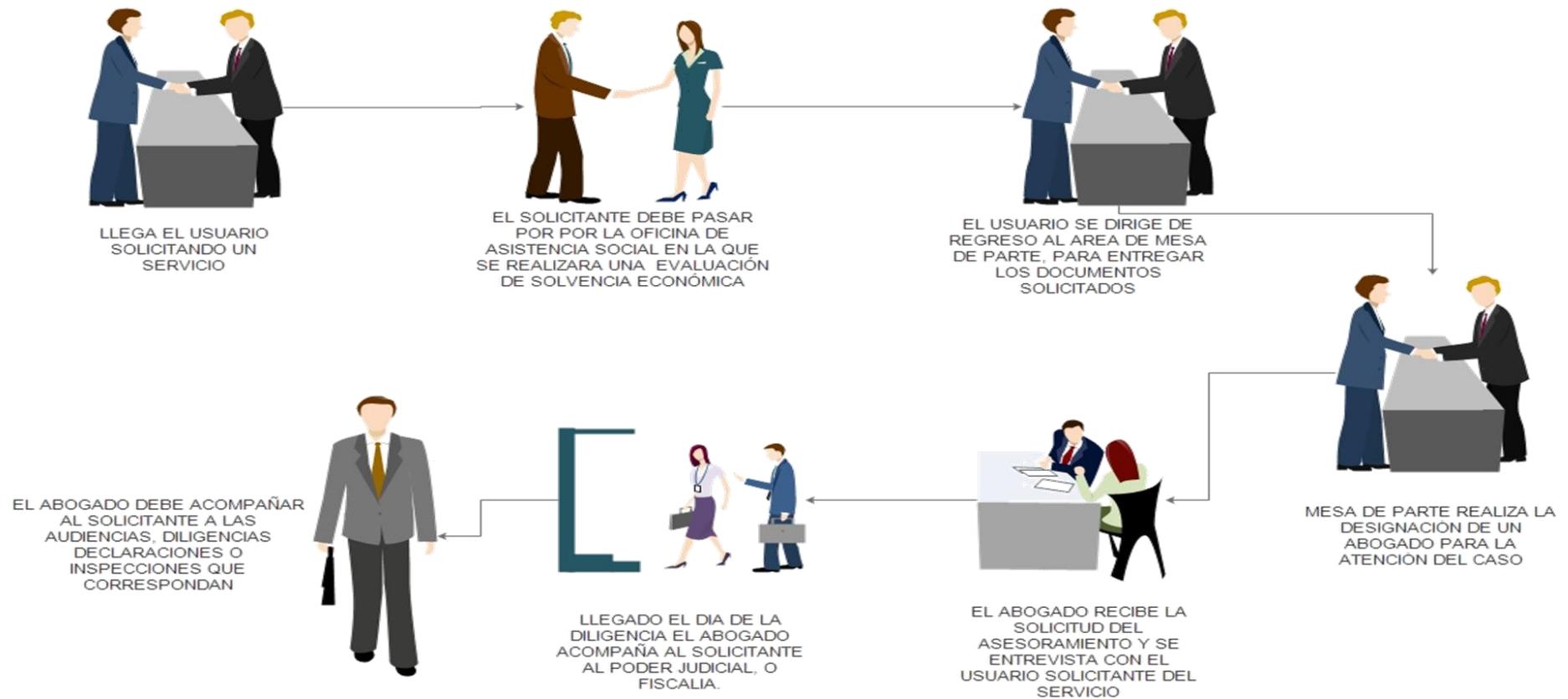
ANEXO N.º 2

DIAGRAMA DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



## ANEXO N.º 3

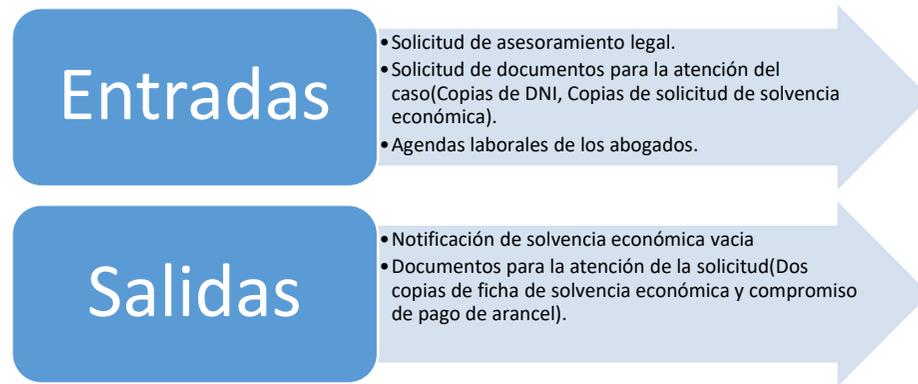
## DIAGRAMA AS – IS DEL PROCESO DE NEGOCIO DE ATENCIÓN AL USUARIO



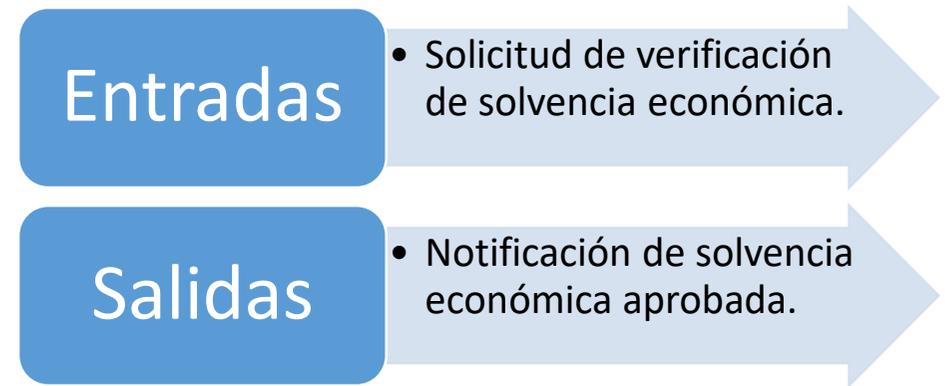
## ANEXO N.º 4

## DIAGRAMA DE I/O DEL PROCESO DE NEGOCIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

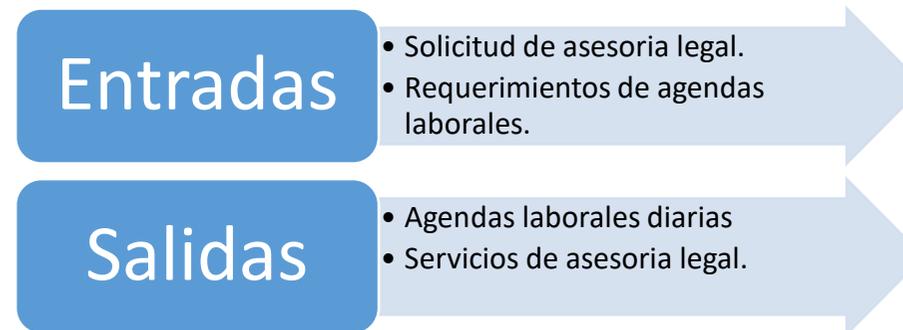
## MESA DE PARTE



## DESPACHO DE ASISTENTA SOCIAL



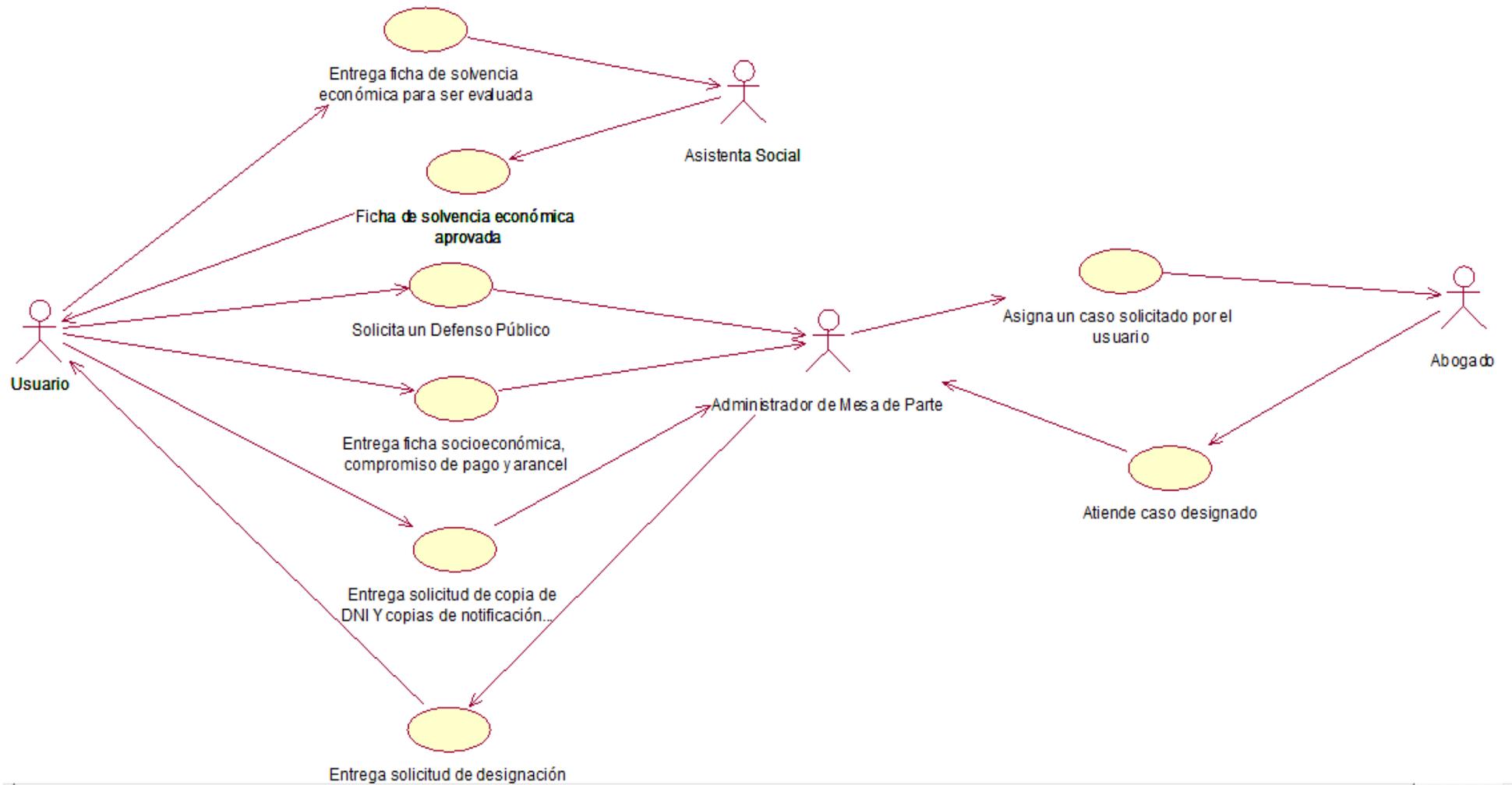
## OFICINA DE ABOGADOS



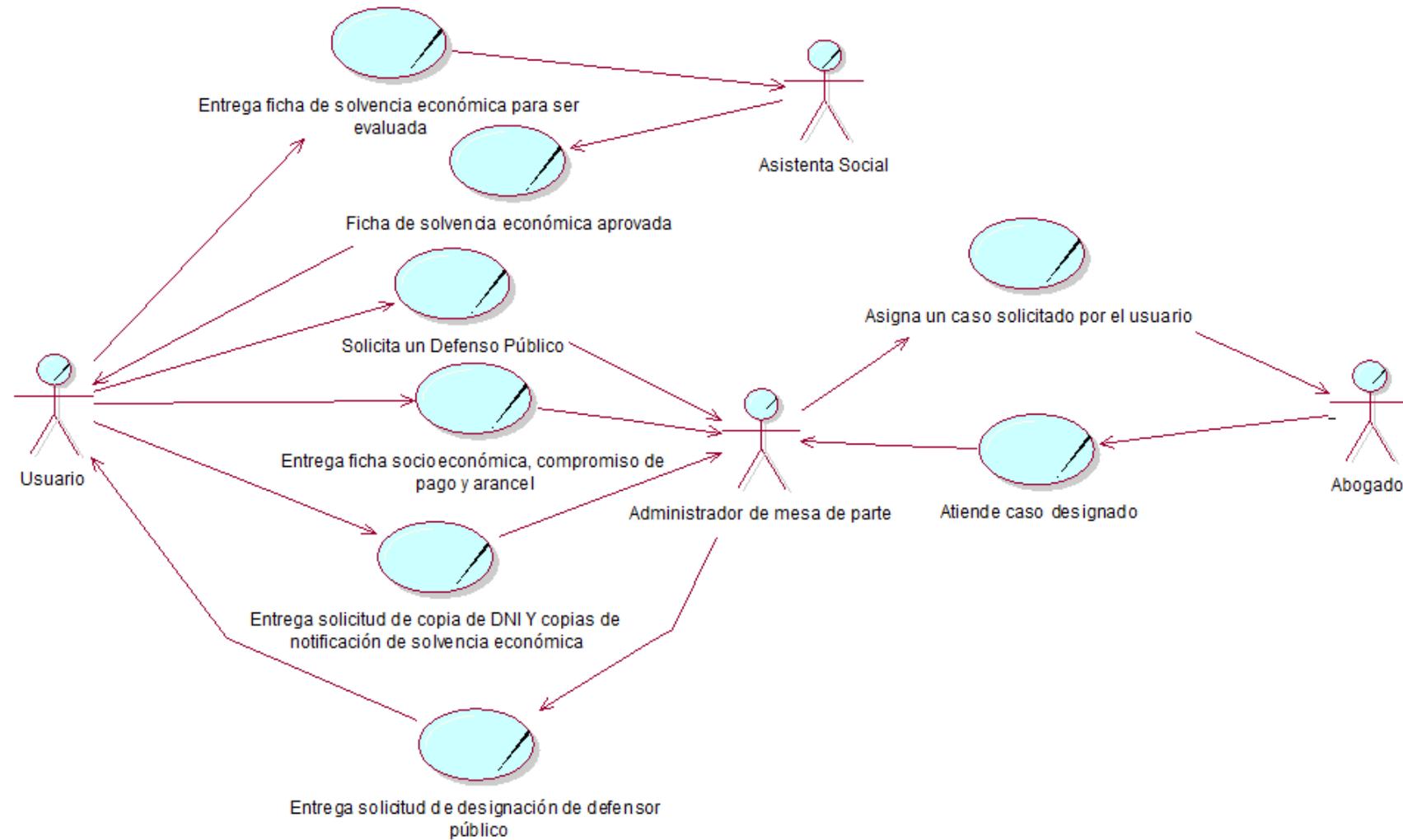
# **ANEXOS GENERALES**

### ANEXO GENERAL N.º 1

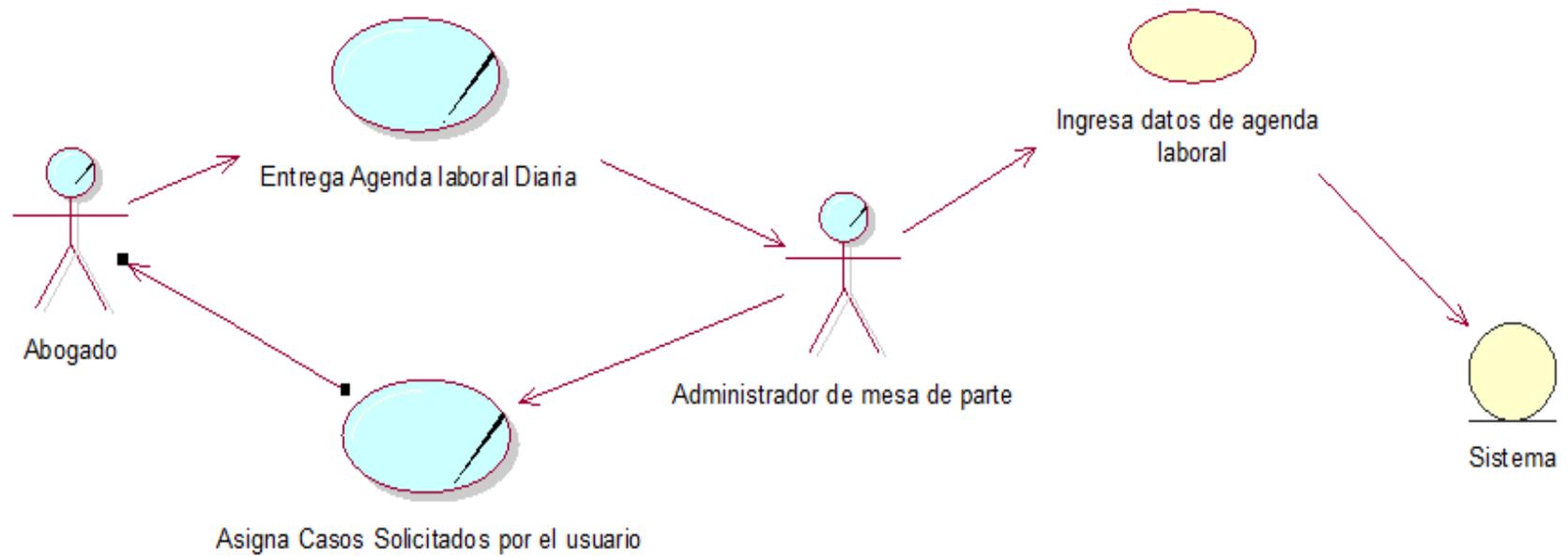
### DIAGRAMAS DE CASO DE USO GENERAL



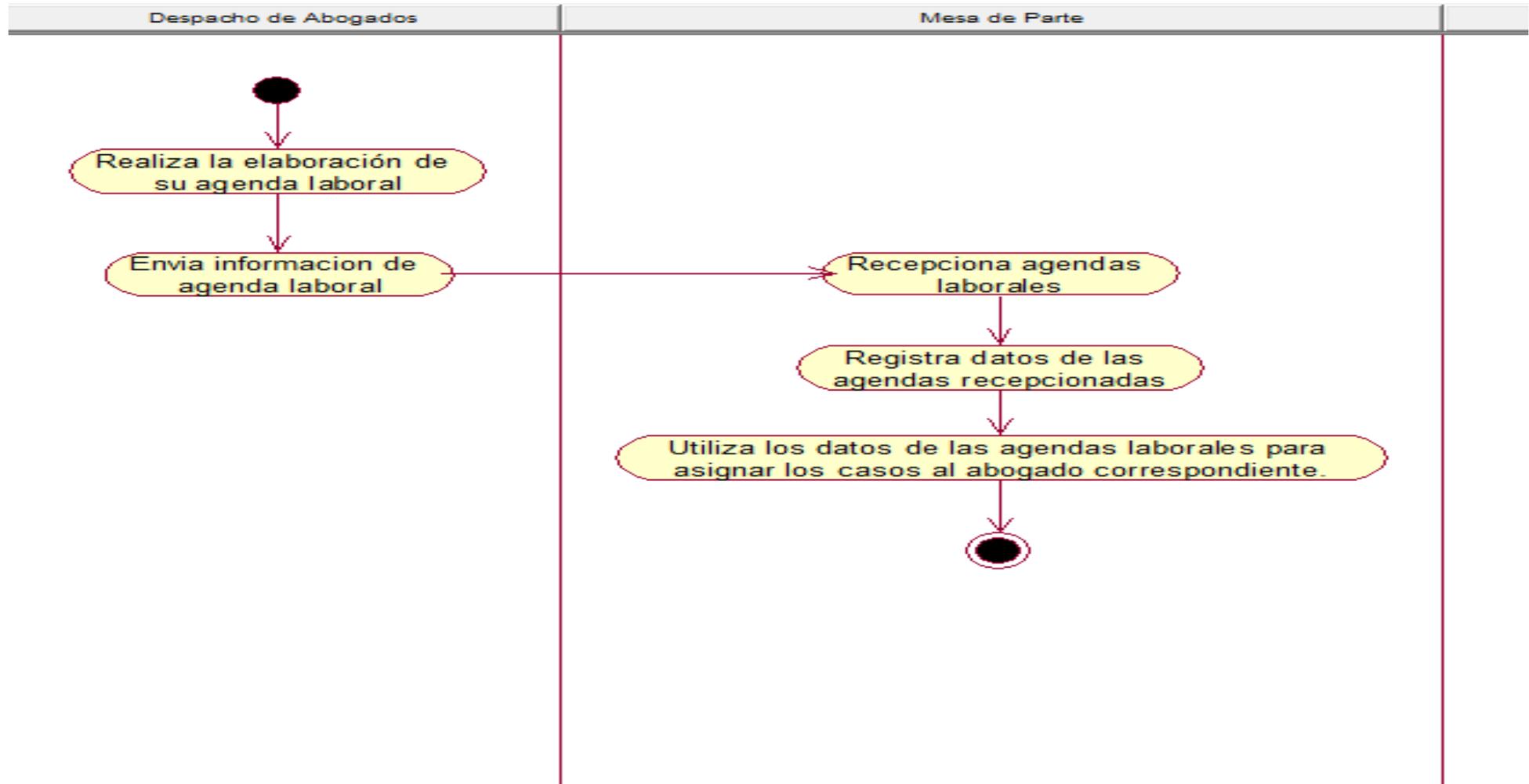
**ANEXO GENERAL N.º 2**  
**DIAGRAMAS DE CASO DE USO DE NEGOCIO**



ANEXO GENERAL N.º 3  
DIAGRAMAS DE CASO DE USO DE NEGOCIO ESPECIFICO  
REGISTRO DE AGENDA LABORAL



ANEXO GENERAL N.º 4  
DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES DEL PROCESO



# **FORMATOS**

**FORMATO N.º 1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	<b>G Suite</b>

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

El proyecto de investigación plantea la solución a la problemática del proceso de atención del usuario mediante la implementación de una aplicación de las estrategias de gestión para el tratamiento de agendas laborales mediante el aplicativo G SUITE. Dicho proyecto estará gestionado por el manager del proyecto y gestionado de la mano con el área de Dirección.

Los responsables del proyecto serán:

Abg. Gustavo Joe Matta Núñez. – Director de la Dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia - Ica

Victor Antonio Donayre Medina – Jefe del Proyecto.

Zoila Carpio Bernaola – Administradora del Área de Recepción. Control del Proyecto.

- El Proyecto se desarrollará en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica ubicado en la Urb. Divino Maestro Mz F- Lote 18 en el Distrito de Ica, Provincia de Ica, Departamento de Ica.

**DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:**

El proyecto trata de la implementación de la aplicación “G Suite” para el proceso de Atención del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.

Informes:

El cliente exige la presentación de los siguientes informes:

- Diseño del proyecto de Implementación de ‘G Suite’.
- Informes mensuales sobre los avances.

Para el desarrollo de la implementación se deberá tener en cuenta el cronograma de la definición, medición, análisis, implementación y control.

## DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

Entregar un informe mensual de las actividades realizadas, el cual será revisado y aprobado por el Gerente General.

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

<b>Concepto</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Criterio de éxito</b>
<b>1. Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación, control y seguimiento de todas las actividades de la atención del usuario.</li> <li>✓ Servir como herramienta de Gestión para el área de Mantenimiento de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica y facilitar la toma de decisiones.</li> </ul>	Lograr los Objetivos esperados y satisfacer las necesidades y requerimientos.
<b>2. Tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Minimizar el tiempo del proceso de atención del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.</li> </ul>	Lograr entregar el avance del aplicativo de manera eficiente y en el tiempo esperado.
<b>3. Costo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Minimizar los Costos, de acuerdo al proceso de atención al usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.</li> </ul>	No exceder en presupuesto esperado.

## FINALIDAD DEL PROYECTO

Al final del Proyecto el proceso de atención del usuario en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica, contará con una mayor eficiencia en el proceso y se tendrá un mejor manejo de los costos que requiere el proceso.

## JUSTIFICACION DEL PROYECTO

- ✓ Diseñar estrategias para poder organizar los tiempos en el cumplimiento de la entrega de agendas laborales mediante el aplicativo g suite para tener un control optimo y poder designar casos de manera correcta a los abogados.
- ✓ Diseñar estrategias de gestión mediante la metodología BUSINESS INTELLIGENCE para disminuir la acumulación de trabajo en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
- ✓ Establecer procedimientos para la sincronización en tiempo real entre las aplicaciones web e interna de la institución.

DESIGNACION DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO DEL PROYECTO		
<b>Nombre</b>	Victor Antonio Donayre Medina	<b>Niveles de Autoridad</b>
<b>Reporta a</b>	Dirección distrital de Defensa Publica	Exigir el cumplimiento de los entregables del proyecto.
<b>Supervisa a</b>	Victor Antonio Donayre Medina	
PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO.		
<p>➤ <b>Riesgos de Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La dirección tome decisiones que reduzcan la motivación del grupo de trabajo.</li> <li>✓ No se brinde el apoyo necesario de la dirección.</li> <li>✓ Se recorte en el presupuesto.</li> <li>✓ El personal trabaje más lento de lo esperado.</li> </ul> <p>➤ <b>Riesgos Organizacionales</b></p> <p>Falta de los recursos humanos con la capacidad necesaria para el proyecto.</p>		
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO		
<b>Concepto</b>		<b>Monto</b>
1. Personal		S/. 3,854.00
2. Otros Costos		S/. 450.00
<b>TOTAL, LINEA BASE</b>		<b>S/. 4,304.00</b>
2. Reserva de Contingencia		S/. 1,000.00
<b>TOTAL, PRESUPUESTO</b>		<b>S/. 5,304.00</b>
<b>Aceptado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>
<b>Gerente del Proyecto</b>		<b>Patrocinador</b>
Fecha...../...../.....		Fecha...../...../.....

**FORMATO N.º 2 PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO (KICKOFF)**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	<b>G Suite</b>

CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN KICKOFF	REALIZADO LA SATISFACCIÓN (SI/NO)	OBSERVACIONES
Objetivo de la presentación definido	SÍ	
Contenido de la presentación o agenda establecida	SÍ	
Definición del proyecto (¿qué, quién, cómo, cuándo, dónde?)	SÍ	
Definición del producto del proyecto (descripción del producto del proyecto, servicio o capacidad final a generar)	SÍ	
Principales stakeholders del proyecto (clasificados como sponsor, comité de control de cambios, Project manager, equipo de gestión de proyectos, cliente, otros stakeholders)	SÍ	
Necesidades del negocio a satisfacer	SÍ	
Finalidad del proyecto (fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto, enlace con portafolios, programas o estrategias de la organización)	SÍ	
Exclusiones conocidas del proyecto (que es lo que no abordará el proyecto)	SÍ	

Principales supuestos del proyecto	SÍ	
Principales restricciones del proyecto	SÍ	
Línea base del alcance (wbs a 2do nivel)	SÍ	
Línea base del tiempo (cronograma de hitos, tiempo neto estimado, reserva de contingencia, y reserva de gestión)	SÍ	
Línea base del costo (presupuesto total, por fases, por periodos de tiempo, por tipo de recurso, reserva de contingencia, y reserva de gestión)	SÍ	
Objetivos de calidad por factor relevante de calidad	SÍ	
Organigrama del proyecto	SÍ	
Matriz RAM resumida	SÍ	
Matriz de calidad del proyecto	SÍ	
Matriz de comunicaciones del proyecto	SÍ	
Principales riesgos del proyecto y respuestas planificadas	SÍ	
Matriz de adquisiciones del proyecto	SÍ	
Sistema de control de cambios	SÍ	

### FORMATO N.º 3 IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.		<b>G Suite</b>
ROL GENERAL	STAKEHOLDERS	
SPONSOR	<b>Gerente:</b> Abg. Gustavo Joe Matta Núñez  Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica	
EQUIPO DE PROYECTO	<b>Project Manager:</b>  Donayre Medina, Víctor Antonio	
	<b>Especialista en Costos y Presupuesto</b>  <b>Especialistas en Base de Datos</b>  <b>Digitadores</b>  <b>Tester</b>  <b>Desarrollador</b>	
PERSONAL DE LA OFICINA DE PROYECTOS	Administradora del Área de Recepción  Zoila Carpio Bernaola	
PORTAFOLIO MANAGER	Donayre Medina, Víctor Antonio	
GERENTES DE OPERACIONES	Representante Institucional  <b>Gerente:</b> Abg. Gustavo Joe Matta Núñez	
USUARIOS / CLIENTES	Usuarios de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica	
OTROS STAKEHOLDERS	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica	

**FORMATO N.º 4 PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	<b>G Suite</b>

<b>CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y ENFOQUE MULTIFASE:</b>			
<b>CICLO DE VIDA DEL PROYECTO</b>		<b>ENFOQUES MULTIFASE</b>	
FASE DEL PROYECTO (2º NIVEL DEL WBS)	ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE	CONSIDERACIONES PARA LA INICIACIÓN DE ESTA FASE	CONSIDERACIONES PARA EL CIERRE DE ESTA FASE
1.0 Gestión del Proyecto.	Project Charter. Scope Statement. WBS.  Diccionario WBS. Schedule. Presupuesto. RAM.		
2.0 Contratos.	Contrato con la Dirección distrital de Defensa Publica		
3.0 Instalación de G Suite.	Materiales. Ejecución.	El inicio de la instalación depende de la firma del contrato con la Dirección distrital de Defensa Publica.	
4.0 Pruebas de Funcionamiento.	Pre		
5.0 Informes.	Informe final de cierre.	El Informe Final sólo podrá ser elaborado al término de todas las	Concluida la elaboración del informe final se

		fases del proyecto.	podrá iniciar el cierre del proyecto.
--	--	---------------------	---------------------------------------

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.	-Contrato. -Enunciado de trabajo del proyecto.	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Project Manager.	-Acta de Constitución del Proyecto.	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma.
Planificar el Alcance.		-Acta de Constitución del Proyecto. -Enunciado del Alcance del Proyecto Preliminar. - Plan de Gestión del Proyecto.	Reuniones del equipo del proyecto.	-Plan de Gestión del Alcance del Proyecto.	Plantillas Formularios.
Crear EDT.		-Plan de Gestión del Alcance del Proyecto.	Reuniones del equipo del proyecto. Redactar el Diccionario EDT.	- EDT. -Diccionario EDT.	Plantillas de EDT. Descomposición.

Desarrollar el Cronograma.		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>-Plan de Gestión del Proyecto.</li> </ul>	<p>Reunión del equipo del proyecto.</p> <p>Estimación de duración de actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma del Proyecto.</li> <li>-Plan de Gestión del Proyecto. (actualizaciones)</li> <li>-Calendario del Proyecto.</li> </ul>	<p>Red del cronograma.</p> <p>SW de Gestión de Proyectos.</p> <p>Calendarios Ajuste de adelantos y retrasos.</p> <p>Modelos de cronogramas anteriores.</p>
Determinar el Presupuesto.		<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 Costes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Línea Base de Coste.</li> <li>-Plan de Gestión de Costes (actualizaciones).</li> </ul>	<p>Suma de costes.</p> <p>Análisis de Reserva.</p>
Planificar la Calidad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Factores ambientales de la empresa.</li> <li>-Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión del</li> </ul>	<p>Establecimiento de objetivos de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Gestión de Calidad.</li> <li>-Métrica de Calidad.</li> </ul>	<p>Estudios comparativos .</p>

		Proyecto.			
Desarrollar el Plan de Recursos Humanos.		-Factores ambientales de la empresa.  -Plan de Gestión del Proyecto.	Reuniones de coordinación con el equipo del proyecto. Asignación de roles y responsabilidades.	-Roles y Responsabilidades.  -Organigrama del Proyecto.  -Plan de Gestión del Personal.	Organigramas y descripciones de cargos.
Planificar las Comunicaciones.		-Factores ambientales de la empresa.  -Enunciado del Alcance del Proyecto.  - Plan de Gestión del Proyecto.	Reuniones formales e informales con el equipo.  Distribución de la documentación y acuerdos.	-Plan de Gestión de las comunicaciones.	
Planificar la Gestión de Riesgos.		-Factores ambientales de la empresa.  -Enunciado del alcance del proyecto.  - Plan de Gestión del Proyecto.	Identificar riesgos. Planificar plan de respuesta a riesgos.	-Plan de Gestión de Riesgos.	

Planificar las Adquisiciones.		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enunciado del Alcance del Proyecto.</li> <li>-EDT.</li> <li>-Diccionario EDT.</li> <li>- Plan de Gestión del Proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar adquisiciones.</li> <li>Solicitar presupuestos.</li> <li>Negociar cotizaciones.</li> <li>Firmar contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Gestión de las Adquisiciones.</li> </ul>	
Dirigir y gestionar la Ejecución del Proyecto.		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Gestión del Proyecto.</li> <li>-Acciones correctivas aprobadas.</li> <li>- Solicitudes de Cambio aprobadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de coordinación.</li> <li>Reuniones de información del estado del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Productos entregables.</li> <li>-Solicitudes de Cambio implementadas.</li> <li>-Acciones Correctivas implementadas.</li> <li>-Informe sobre el rendimiento del trabajo.</li> </ul>	
Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto.	Durante todo el desarrollo del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Gestión del Proyecto.</li> <li>-Información sobre el rendimiento del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de coordinación.</li> <li>Reuniones de información del estado del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acciones correctivas recomendadas.</li> </ul>	

<p>Informar el Desempeño .</p>	<p>A partir de la ejecución del proyecto.</p>	<p>-Información sobre el rendimiento del trabajo.  -Mediciones de Rendimiento.  - Plan de Gestión del Proyecto.  - Solicitudes de Cambio aprobadas.</p>	<p>Informe de performance del proyecto.</p>	<p>- Informes de Rendimiento.  -Acciones correctivas recomendadas.</p>	
--------------------------------	---	---	---	--	--

**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 las 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. En esta reunión se presenta el Informe de Performance del Proyecto.
5. Al término del proyecto se verifica la entrega de todos los entregables, y se redactan los documentos de cierre del proyecto.

**GESTIÓN DE LÍNEAS BASE**

El informe de performance del proyecto es un documento que se presenta 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 STAKEHOLDERS**

NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR
- Documentación de la Gestión del	- Reuniones del equipo del proyecto para definir

Proyecto.	<p>el alcance del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
- Reuniones de información del estado del proyecto.	- Reuniones semanales del equipo del proyecto donde el Project Manager deberá informar al Sponsor y demás involucrados, cual es el avance real del proyecto en el periodo respectivo.
- Informe de Performance del Proyecto.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.
- Informe de Performance del Trabajo.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.

**REVISIONES DE GESTIÓN**

<b>TIPO DE REVISIÓN DE GESTIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>EXTENSIÓN O ALCANCE</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Reuniones de coordinación del	- Revisión del Acta de Reunión	La reunión será convocada por	Reunión convocada por

Equipo del Proyecto.	<p>Anterior.</p> <p>- Presentación de entregables</p> <p>(si fuera el caso).</p>	<p>el Project Manager.</p> <p>Se informará el estado de los pendientes del proyecto.</p> <p>Se establecerá las siguientes actividades que se realizarán.</p>	<p>solicitud del Project Manager.</p> <p>Puede ser originada de acuerdo a los resultados de las encuesta de las sesiones de los cursos.</p>
Reunión Semanal de información del Estado del Proyecto.	<p>- Revisión del Acta de Reunión anterior.</p> <p>- Informe de Performance del Proyecto.</p>	<p>La reunión se realizará todos los lunes.</p> <p>Deberán estar presentes todos los miembros del equipo del proyecto.</p> <p>Revisar el informe semanal del estado del proyecto.</p>	<p>Programada para todos los lunes.</p>
Reuniones con el cliente.	<p>- Establecer agenda según los requerimientos del cliente.</p>	<p>El cliente convocará a una reunión al Project Manager, para establecer acuerdos de mejora en el desarrollo del programa de capacitación.</p>	<p>Programadas según la solicitud del cliente.</p>
Comunicaciones informales.	<p>Solicitar feedback del desarrollo de las sesiones del programa de capacitación.</p>	<p>Conocer detalles del desarrollo de las sesiones.</p> <p>Establecer acuerdos para la</p>	<p>Ninguna en especial.</p>

		mejora del servicio del programa de capacitación.	
--	--	---	--

LÍNEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS			
LÍNEA BASE		PLANES SUBSIDIARIOS	
DOCUMENTO	ADJUNTO (SI/NO)	TIPO DE PLAN	ADJUNTO (SI/NO)
LÍNEA BASE DEL ALCANCE.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE REQUISITOS.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE SCHEDULE.	Sí.
LÍNEA BASE DEL TIEMPO.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Sí.
		PLAN DE MEJORA DE PROCESOS.	No.
LÍNEA BASE DEL COSTO.	Sí.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS.	Sí.
		PLAN DE GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES.	Sí.

**FORMATO N.º 5 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO Y DEL PRODUCTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	<b>G Suite</b>

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO	
<p>Se tendrá que evaluar y aprobar la estabilidad del alcance del proyecto el cómo manejar los cambios, la frecuencia e impacto de los mismos.</p> <p>El Project Manager será el en cargador de cuantificar el impacto y proveer alternativas de solución, informando a los encargados de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica para la aprobación de dichos cambios.</p>	
Requisitos	Características
1. El personal debe tener conocimientos sobre la guía “PMBOK” para el desarrollo de Proyecto.	1. Haber desarrollado proyectos con la guía mencionada.
2. Reducir la Duplicidad de información.	2. El sistema gestionará los registros, de forma que no haya ningún tipo de duplicado.
3. Reducir los tiempos que demora en el proceso de atención de cliente.	3. Se reducirá el tiempo de la atención al cliente que se verá reflejado como una mejora del servicio hacia los usuarios.
4. Adecuar la solución a construir para que cumpla con las políticas internas de seguridad de la información.	4. Las Políticas de seguridad del sistema
5. Asegurar la continuidad del negocio de alta disponibilidad para los clientes.	5. Asegurar la continuidad del negocio

<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b>
1. TÉCNICOS	Se debe hacer un seguimiento exhaustivo durante la ejecución del proyecto y seguir el lineamiento de desarrollo según los requisitos de la empresa, el cual debe de lograr el 75% de nivel de satisfacción por parte del usuario.
2. DE CALIDAD	El sistema deberá de contar con todos los requisitos pedidos por parte de la Dirección de Defensa Pública.
3. ADMINISTRATIVOS	Los entregables deben ser aprobados por la Gerencia de Operaciones.
4. COMERCIALES	Se debe cumplir lo estipulado en el contrato.
5. SOCIALES	Se debe poder reducir en un 60% los problemas de atención de usuario.

<b>ENTREGABLES DEL PROYECTO</b>	
<b>FASE DEL PROYECTO</b>	<b>PRODUCTOS ENTREGABLES</b>
1.0 Gestión del Proyecto.	Proyecto Gestionado.
2.0 Contratos.	Contrato de Local.
3.0 Instalación	Conformidad de la Instalación.
4.0 Pruebas de funcionamiento.	Conformidad de las Pruebas Integrales.
5.0 Informes.	Informe sobre la instalación.

<b>RESTRICCIONES DEL PROYECTO</b>	
<b>INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN</b>
Los entregables del proyecto deben ser aprobados por alta gerencia para continuar con las actividades.	La fecha de contrato e implementación del aplicativo deberá ser asumido según lo establecido en el cronograma de actividades.
El presupuesto del proyecto no debe exceder lo presentado en la propuesta.	El avance del proyecto estará sujeto a la revisión y aprobación de los informes semanales por parte del cliente en un plazo no mayor a 24 horas contabilizadas a partir de su presentación.

Se presentará un informe final de cierre de proyecto el cual estará sujeto a la aprobación de la Oficina de la Dirección distrital de Defensa Pública.	
--	--

<b>SUPUESTOS DEL PROYECTO</b>	
<b>INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN</b>
Se cuenta con el personal calificado para el uso del aplicativo G Suite.	El cliente respetará el cronograma del proyecto.
El cronograma del proyecto no tendrá variante alguna.	Los informes presentados serán revisados y aprobados por el cliente.

**FORMATO N.º 6 REQUERIMIENTOS**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD A APROVECHAR			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizará las entrevistas necesarias con las áreas encargadas de la administración presupuestal con el objetivo de obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto.</li> <li>• Comunicación constante entre el equipo de proyecto.</li> <li>• Emitir informes periódicamente del rendimiento del proyecto y tomar las acciones correctivas si fuese necesario.</li> <li>• La gestión de proyecto.</li> </ul>			
OBJETIVOS DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los términos de referencia de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica de Ica para la implementación de la herramienta para automatizar sus procesos.</li> <li>• Concluir con el proyecto en el plazo establecido por el cliente y no superar el presupuesto fijado para el proyecto.</li> <li>• Cumplir con los entregables exigidos en el contrato.</li> </ul>			
REQUISITOS FUNCIONALES			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
	Muy Alto.	RE01	Implementar G Suite para la Gestión de agendas laborales mediante el aplicativo g suite en la Dirección Distrital De Defensa Publica y Acceso a la Justicia Ica.

Dirección distrital de Defensa Pública  (cliente).	Muy Alto.	RE02	Implementar el servicio capaz de operar con una disponibilidad de 24x7x365.
	Muy Alto.	RE03	Ejecutar el proyecto en un plazo de un mes, con fecha de puesta en producción en la fecha establecida.
	Alto.	RE04	Asegurar que el sistema sea capaz de proporcionar un tiempo de respuesta menor de lo que actualmente se procesa.
	Alto.	RE05	Capacitar al personal a cargo de la administración y operación del sistema.
	Alto.	RE06	Entregar los manuales de administración de la solución.
<b>REQUISITOS NO FUNCIONALES</b>			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Empresa  (Ejecutante – Sponsor).	Alto	RE08	Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta, sujeto al requerimiento del cliente, no excediéndose en plazo ni en presupuesto.
	Alto	RE09	Garantizar el cumplimiento con el 100% de los entregables establecido en el contrato.

<b>REQUISITOS DE CALIDAD</b>			
<b>STAKEHOLDER</b>	<b>PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER</b>	<b>REQUISITOS</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Empresa (Ejecutante – Sponsor).	Muy Alto.	RE10	Garantizar el 100% de cumplimiento de los protocolos de prueba del sistema.
<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b>			
<b>CONCEPTOS</b>	<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b>		
1. TÉCNICOS	La ejecución del proyecto deberá desarrollarse acorde a las especificaciones de los Términos de Referencia del Contrato.		
2. DE CALIDAD	Se deberá lograr un 100% de cumplimiento de las pruebas especificadas en el protocolo de pruebas para el sistema.		
3. ADMINISTRATIVOS	La aprobación de todos los entregables del proyecto a cargo de la Oficina de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica		
4. COMERCIALES	Cumplimiento de los aspectos contractuales establecidos.		

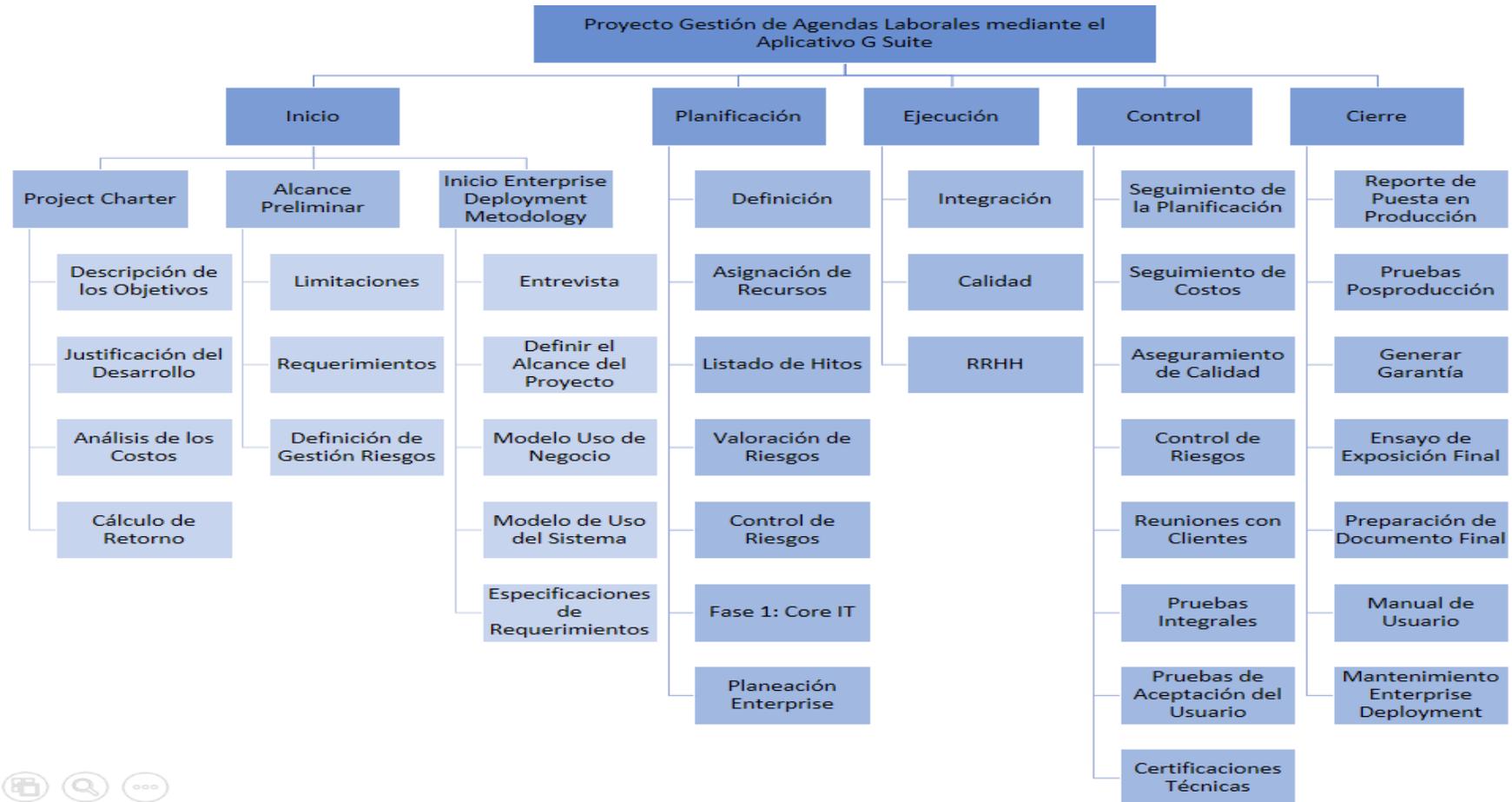
<b>REGLAS DEL NEGOCIO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de todos los responsables del proyecto, los días fijados para la retroalimentación y la revisión de los avances del proyecto.</li> <li>- Mediciones diarias de la performance del proyecto.</li> <li>- Sujetarse a la Metodología de Gestión de Proyectos.</li> <li>- Mantener la comunicación fluida ante la ocurrencia de eventos que afecten la ejecución del proyecto.</li> </ul>
<b>IMPACTOS EN OTRAS ÁREAS ORGANIZACIONALES</b>
Ninguna.
<b>IMPACTOS EN OTRAS ENTIDADES</b>

Se espera un gran impacto social en la población, como resultado de disponer de un sistema en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.

#### **REQUISITOS DE SOPORTE Y ENTRENAMIENTO**

**FORMATO N.º 7 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE



**FORMATO N.º 2 DICCIONARIO WBS SIMPLIFICADO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO DEL WBS				
<b>1.0 GESTIÓN DEL PROYECTO.</b>	<b>1.1 Iniciación.</b>	<b>1.1.1 Project Chárter.</b>	Documento que detalla: la definición del proyecto, definición del producto, requerimiento de los stakeholders, 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 Scope Statement.</b>	Documento que establece el trabajo que debe realizarse, y los productos entregables que deben producirse.	
	<b>1.2 Plan del Proyecto.</b>	Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. Puede ser resumido o detallado y estar compuesto por uno o más planes de gestión subsidiarios y otros documentos de planificación.		
	<b>1.3 Reunión de Coordinación Semanal.</b>	Reunión de Coordinación Semanal, del equipo de proyecto, en las oficinas de la Dirección para informar el avance del proyecto, y presentar los informes de la semana.		

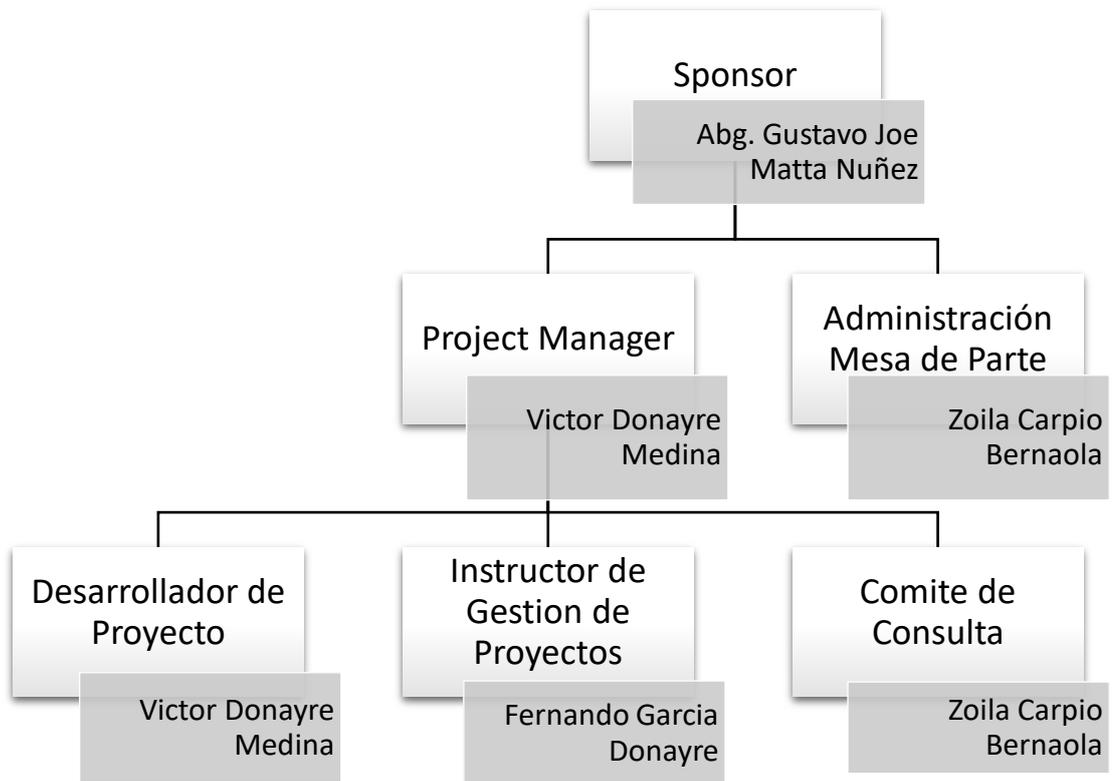
	<b>1.4 Cierre del Proyecto.</b>	<p>Para el cierre del proyecto se realizará una reunión con el equipo del proyecto, donde el PM deberá presentar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Performance del Proyecto.</li> <li>- Lecciones Aprendidas del Proyecto.</li> <li>- Métricas del Proyecto.</li> <li>- Acta de Aceptación del Proyecto.</li> <li>- Archivo Final del Proyecto.</li> </ul>
<b>2.0 CONTRATOS.</b>	<b>2.1 Contrato con la Dirección distrital de Defensa Publica</b>	Contrato privado para la ejecución del proyecto. El contrato es firmado por la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	<b>2.2 Contrato local de proyecto.</b>	Contrato de alquiler por tiempo definido entre la empresa y la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica. Se incluye como parte del contrato.

<b>3.0 IMPLEMENTACION</b>	<b>3.1 Ejecución.</b>	<p>La implementación comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación del 'G Suite'</li> <li>- Todas las actividades serán realizadas por personal especializado y certificado por el fabricante de los equipos.</li> </ul>
	<b>3.2. Capacitación.</b>	Se brindará 48 horas de capacitación a las 02 personas responsables de Centro de Monitoreo para que puedan operar. Se entregará manuales para el sistema.
<b>4.0 POR PRUEBAS.</b>	<b>7.1 Pruebas de Funcionamiento.</b>	Se hará las pruebas respectivas al software G Suite.

<b>5.0 INFORMES.</b>	<b>Del 5.1 al 5.8 Informes semanales.</b>	<p>Se entregará un Informe Semanal en los días indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Performance del Proyecto.</li> <li>- Las Actividades completadas.</li> <li>- Las Actividades atrasadas.</li> <li>- Los Problemas presentados.</li> </ul>
	<b>5.9 Informe Final de Cierre.</b>	<p>Se entregará un Informe Final el día de cierre del proyecto indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de ubicación de los equipos instalados.</li> <li>- Copia de las configuraciones de cada uno de los equipos instalados.</li> <li>- Manuales de operación sobre el aplicativo G Suite.</li> </ul>

**FORMATO N.º 3 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE



**FORMATO N.º 4 ENTREGABLES DEL PROYECTO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

<b>ENTREGABLES DEL PROYECTO</b>	
<b>FASE DEL PROYECTO</b>	<b>PRODUCTOS ENTREGABLES</b>
<b>1.0</b> Gestión del Proyecto.	Proyecto Gestionado.
<b>2.0</b> Contratos.	Contrato con la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica
<b>3.0</b> Implementación	Conformidad de la Implementación en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica
<b>4.0</b> Pruebas de funcionamiento.	Conformidad de las Pruebas Integrales de la Solución de Agendas Laborales usando G Suite en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica
<b>5.0</b> Informes.	Informe sobre la instalación del G Suite.

**FORMATO N.º 5 DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

**PROCESO DE DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES**

A partir de la aprobación del Scope Statement, el WBS y el Diccionario WBS se procede a realizar lo siguiente:

Identificación y Secuencia miento de Actividades:

- Por cada entregable definido en el WBS 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.
- Inicialmente definimos la secuencia miento de las actividades por cada entregable.

**PROCESO DE SECUENCIAMIENTO DE ACTIVIDADES**

Red del Proyecto:

- Definimos la Red del Proyecto en base a los entregables del proyecto.
- Luego por separado graficamos la red del proyecto de las actividades de cada fase del proyecto.
- Para este proceso utilizamos el formato de Red del Proyecto.

**PROCESO DE ESTIMACIÓN DE RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES**

Estimación de Recursos y Duraciones:

- En base a los entregables y actividades que se han identificado para el proyecto se procede a realizar las estimaciones de la duración y el tipo de recursos (personal, materiales o consumibles, y maquinas o no consumibles).
- Para el Recurso de tipo Personal se define los siguientes: nombre de recurso,

trabajo, duración, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.

- 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.
- Para el recurso de tipo Máquinas o no Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.
- Para este proceso utilizamos el formato de Estimación de Recursos y duraciones.

### **PROCESO DE ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

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

- 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 DE SCHEDULE**

En base a los siguientes documentos:

- Identificación y Secuencia miento de Actividades.
- Red del Proyecto.
- Estimación de Recursos y Duraciones.

Se obtiene toda la información necesaria para elaborar el Schedule del proyecto, mediante la herramienta de MS Project, 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 Schedule es enviado al Sponsor, el cual debe aprobar el documento para proseguir con el proyecto.

#### **PROCESO DE CONTROL DE SCHEDULE**

- Dentro de la Gestión del Proyecto, se han identificado el entregable Informe de Performance del Trabajo y Reporte de Performance del Proyecto, así como las Reuniones de Coordinación. Es mediante estos informes y reuniones que podemos controlar el Schedule del proyecto.
- Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios de Consultores Asociados, se hacen las modificaciones aprobadas o si fuera el caso se hace la re planificación del proyecto.

**FORMATO N.º 6 HITOS DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

<b>HITOS PRINCIPALES DEL PROYECTO</b>	
HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	DESCRIPCION
Definición del proyecto	Se definirá el proyecto que se desarrollará en el transcurso del tiempo.
Entrevista con el presidente	Se realizará las entrevistas necesarias para poder tener el permiso de la empresa para realizar el proyecto seleccionado.
Especificación de requisitos	Se deberá definir cuáles serán los requisitos de la empresa seleccionada para su posterior desarrollo.
Análisis externo e interno de la empresa	Se analizará la forma en cómo se desenvuelve la empresa tanto interna como externa para poder ver cuáles son las ventajas y desventajas de esta.
Análisis estratégico	Se realizará un análisis estratégico mediante el FODA para saber cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.
Análisis de los problemas	Se verá los problemas que tienen la empresa y se enfocara a una general para la solución de esta

Establecer los objetivos	Se establecerán cuáles serán los objetivos del proyecto para definir las metas estratégicas a llegar
Seleccionar las herramientas a utilizar	Se deberá seleccionar dependiendo a los problemas que se tenga las herramientas que se ajusten a esta para su posterior solución.

**FORMATO N.º 7 CUADRO DE RESPONSABILIDADES DE TAREAS**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

NOMBRE DEL ROL.
<b>SPONSOR</b>
OBJETIVOS DEL ROL
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.
RESPONSABILIDADES
<p>Aprobar el Project Charter.</p> <p>Aprobar el Scope Statement.</p> <p>Aprobar el Plan de Proyecto.</p> <p>Aprobar el cierre del proyecto.</p> <p>Aprobar todos los Informes Semanales que se van a elaborar. Revisar el Informe final de cierre que se envía al cliente.</p>
FUNCIONES
<p>Firmar el Contrato del Servicio.</p> <p>Iniciar el proyecto.</p> <p>Aprobar la planificación del proyecto.</p> <p>Monitorear el estado general del proyecto.</p> <p>Cerrar el proyecto y el Contrato del Servicio.</p> <p>Gestionar el Control de Cambios del proyecto.</p> <p>Gestionar los temas contractuales con el Cliente. Asignar recursos al proyecto.</p>

Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto.

### **NIVELES DE AUTORIDAD**

Decide sobre recursos humanos y materiales asignados al proyecto. Decide sobre modificaciones a las líneas base del proyecto.

Decide sobre planes y programas del proyecto.

### **SUPERVISA A:**

Project Manager.

### **REQUISITOS DEL ROL**

#### **CONOCIMIENTOS:**

QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR.

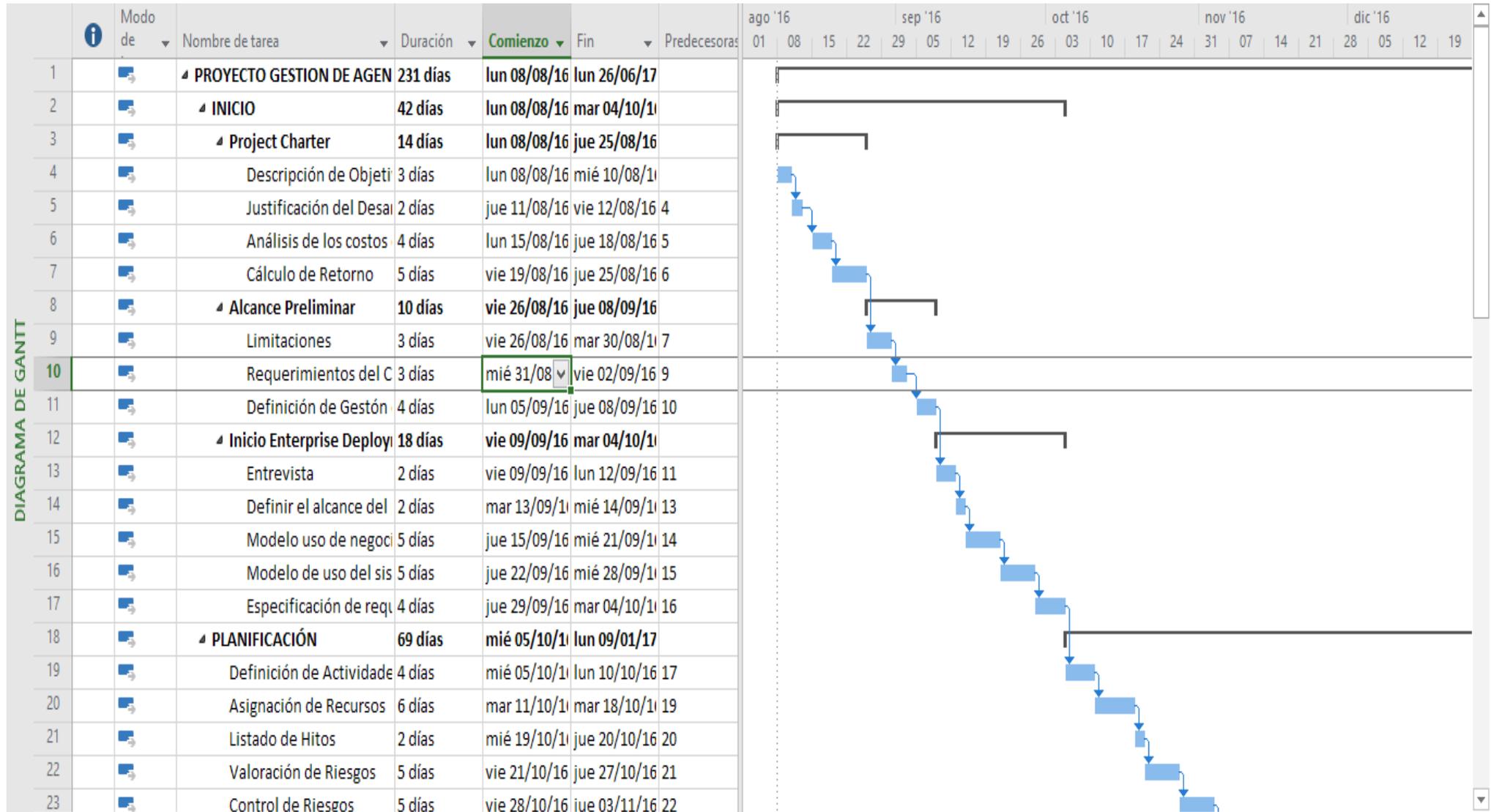
#### **HABILIDADES:**

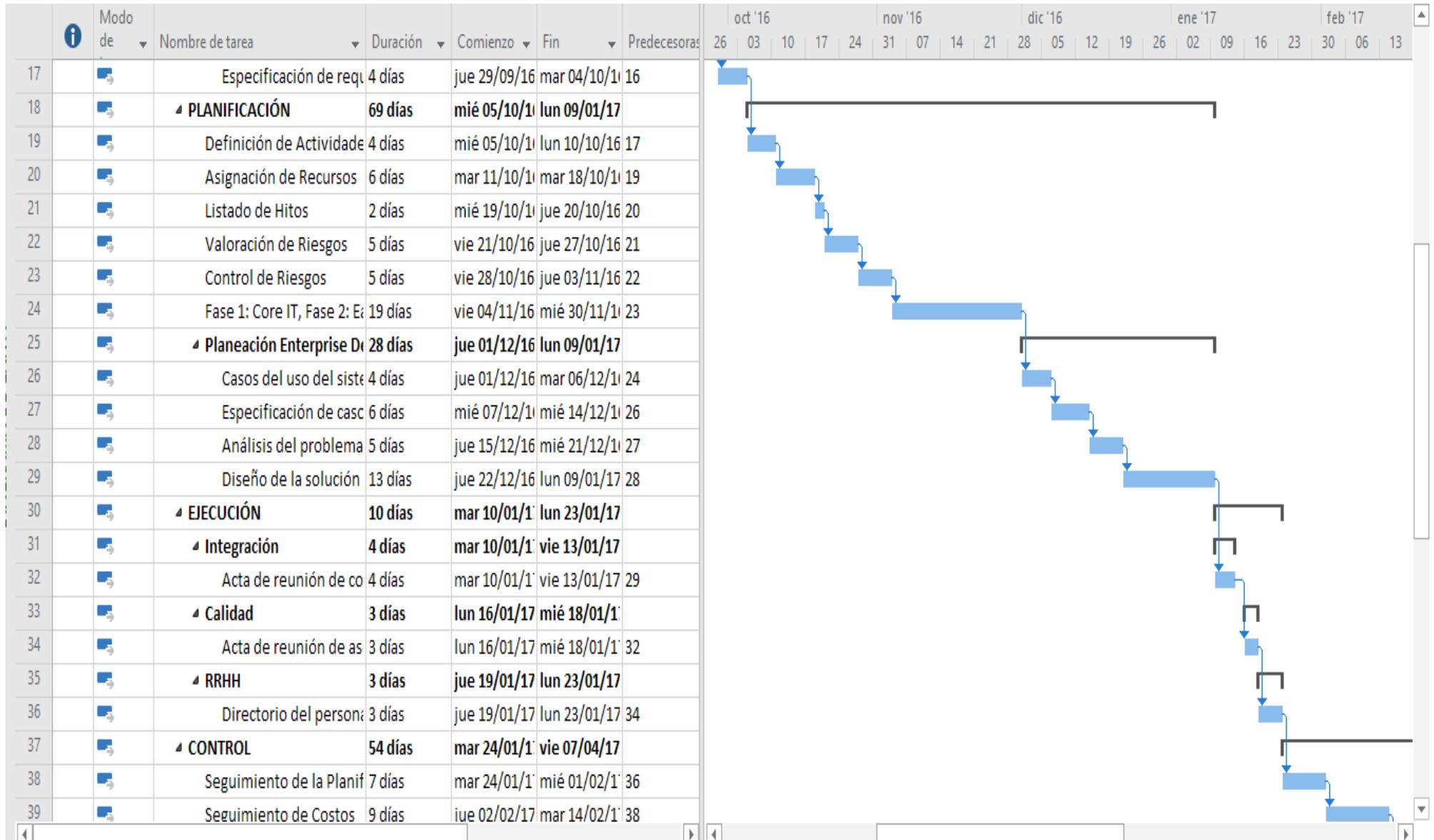
QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.

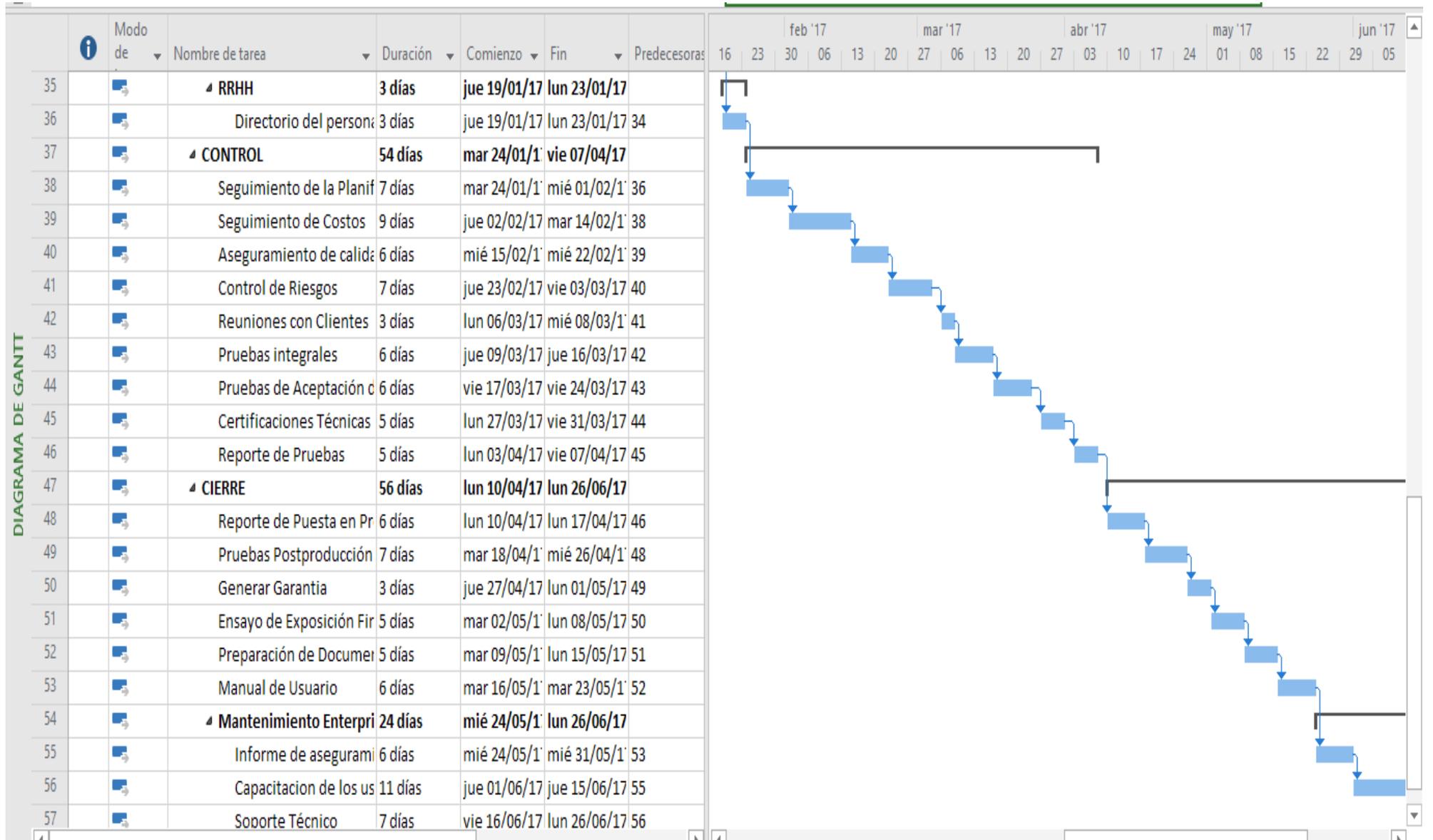
<b>NOMBRE DEL ROL</b>
<b>PROJECT MANAGER (Jefe de Proyecto)</b>
<b>OBJETIVOS DEL ROL</b>
Es la persona que gestiona el proyecto, es el principal responsable por el éxito del proyecto, y por tanto la persona que asume el liderazgo y la administración de los recursos del proyecto para lograr los objetivos fijados por el Sponsor.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
<p>Elaborar el Project Charter.</p> <p>Elaborar el Scope Statement.</p> <p>Elaborar el Plan de Proyecto.</p> <p>Realizar la Reunión de Coordinación Semanal. Elaborar el Informe de Cierre del proyecto.</p> <p>Negociar y firmar Contrato con la Direccion</p> <p>Elaborar el Informe Final del Servicio que se envía al cliente.</p>
<b>FUNCIONES</b>
<p>Ayudar al Sponsor a iniciar el proyecto. Planificar el proyecto.</p> <p>Ejecutar el proyecto.</p> <p>Controlar el proyecto.</p> <p>Cerrar el proyecto.</p> <p>Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto. Ayudar a Gestionar los temas contractuales con el Cliente. Gestionar los recursos del proyecto.</p> <p>Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto.</p>
<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> <li>- Decide sobre los proveedores y contratos del proyecto, siempre y cuando no</li> </ul>

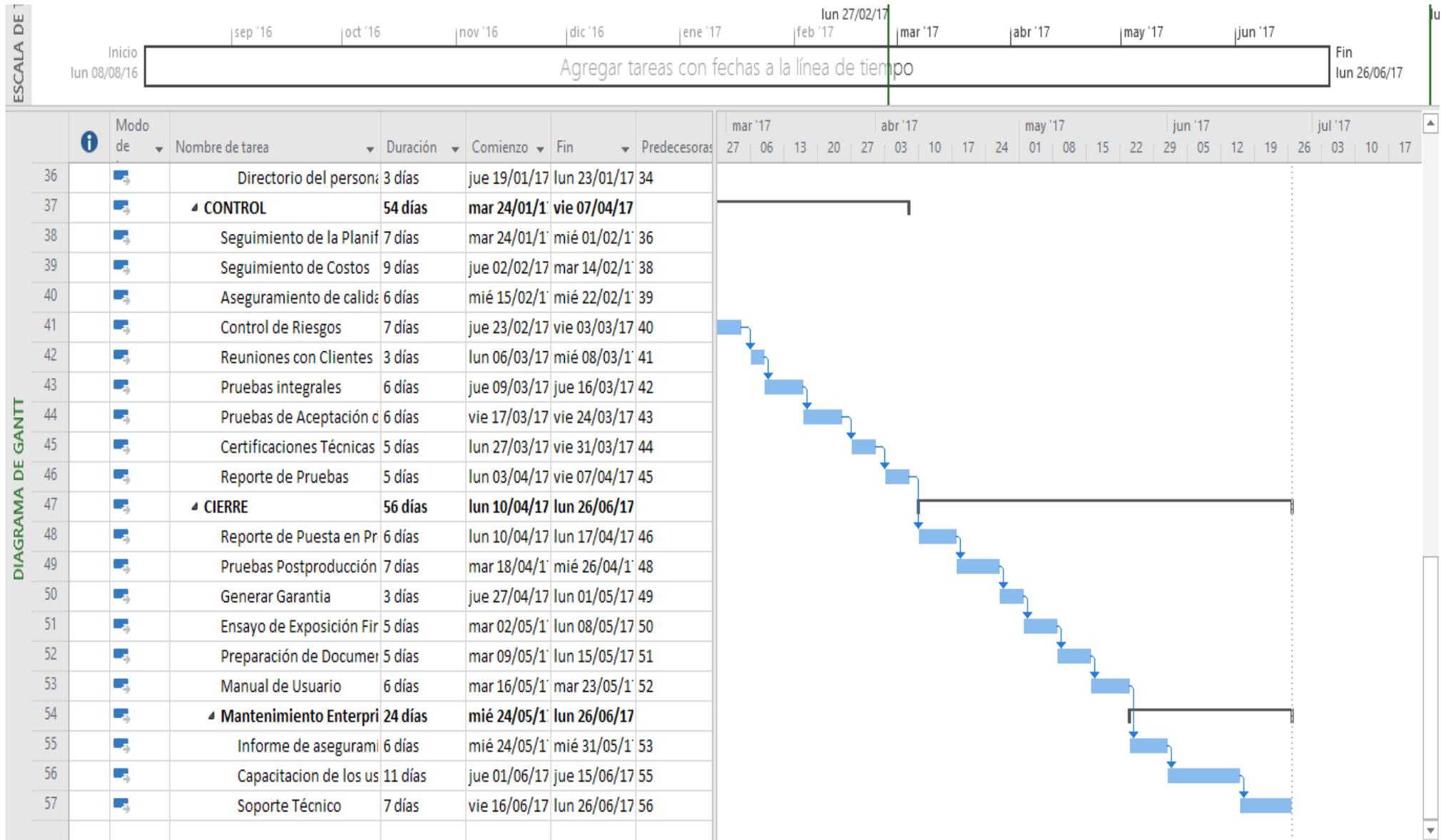
excedan lo presupuestado.	
<b>REPORTA A</b>	
Sponsor.	
<b>SUPERVISA A</b>	
Proveedor de cámaras  Proveedor de monitoreo  Proveedor de enlaces	
<b>REQUISITOS DEL ROL</b>	
<b>CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR.</b>	Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK®. MS Project.  Estándares de Capacitación de la empresa.
<b>HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.</b>	Liderazgo. Comunicación. Negociación.  Solución de Conflictos. Motivación.
<b>EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL.</b>	Gestión de Proyectos según la <i>Guía del PMBOK</i> (2 años). MS Project (2 años).  Estándares de Capacitación de la empresa (2 años).

### FORMATO N.º 8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES









**FORMATO N.º 9 LÍNEA DE BASE**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

<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>
PERFORMANCA DEL PROYECTO.	CPI $\geq$ 0.98	CPI (COST PERFORMANCE INDEX) ACUMULADO.	DOS VECES DE CADA SEMANA.	DOS VECES DE CADA SEMANA.
PERFORMANCA DEL PROYECTO.	SPI $>$ 0.97	SPI (SCHEDULE PERFORMANCE INDEX) ACUMULADO.	DOS VECES DE CADA SEMANA.	DOS VECES DE CADA SEMANA.

## MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

ENTREGABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1.1. Project Chárter.	PMI-empresa.		Aprobación Sponsor.
1.1.2. Scope Statement.	PMI-empresa.		Aprobación Sponsor.
1.2. Plan de Proyecto.	PMI-empresa.		Aprobación Sponsor.
1.3 Reunión Coordinación semanal.	PMI-empresa.		Aprobación Sponsor.
1.4 Cierre del Proyecto.	PMI-empresa.		Aprobación Sponsor.
2.1 Contrato con la Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Contratos Modelos empresa.		Revisión/Aprobación Sponsor.
2.2. Contrato local de proyecto.	Contratos Modelos empresa.		Revisión/Aprobación Sponsor.
	Normas Adquisición Materiales y		Aprobación

3.1 Materiales.	Equipos empresa.		Jefe Proyecto.
3.2 Ejecución.	Normas sobre tercerización empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
4.1 Pruebas de funcionamiento.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa)
4.2 Pruebas de Ejecución.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa).
5.1 Informes semana 1.	Formatos Informe Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Dirección distrital de Defensa Publica Ica
5.2 Informes semana 2.	Formatos Informe Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Dirección distrital de Defensa Publica Ica
5.3 Informes semana 3.	Formatos Informe Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Dirección distrital de Defensa Publica Ica
	Formatos	Revisión de	Aprobación

5.4 Informes semana 4.	Informe Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Modelos de formatos.	Dirección distrital de Defensa Publica Ica
5.5 Informes semana 5.	Formatos Informe Dirección distrital de Defensa Publica Ica	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Dirección distrital de Defensa Publica Ica
5.6 informe Final Cierre.	Formatos Informe	Revisión de Modelos.	Aprobación

**FORMATO N.º 16 IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL				
		NOMBRE DE RECURSO	TRABAJO (HR - HOM)	DURACIÓN (HRS)	SUPUESTOS Y BASES DE ESTIMACIÓN	FORMA DE CÁLCULO
Acta de constitución	Reunión con el Sponsor	Sponsor Project M.	2	2		
	Elaborar el acta de constitución	Project M.	2	2		
	Revisar el acta de constitución	Sponsor	1	1		
Lanzamiento del proyecto	Reunión con el sponsor	Sponsor Project M.	1	1		
	Elaborar	Project M.	1	1		
EDT	Elaborar el EDT	Project M.	2	2		
	Elaborar el diccionario EDT	Project M.	2	2		

Presupuest o	Estimar los costos de las actividades	Project M.	3	3		
	Elaborar presupuesto	Project M.	2	2		
Informes del proyecto	Elaborar los informes	Project M.	1	1		
Reunión y coordinació n del proyecto	Realizar reuniones constantement e	Project M.	2	2		
Cierre del proyecto	Elaborar informe del cierre del proyecto	Project M.	1	1		

## FORMATO N.º 17 PLAN DE GESTIÓN PARA COSTOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN:</b>
Estimación de costes	Se planifica los costes del proyecto teniendo como base el tipo de estimación por presupuesto y la definitiva el cual se realizará al principio del proyecto y es responsabilidad netamente del Project Manager.
Preparación de su presupuesto de costes	Se elabora el presupuesto del proyecto teniendo en cuenta todos los puntos a tratar en la realización del proyecto, el cual será realizado por el Project Manager.
Control de costes	Se estudiará el impacta que pueda tener cualquier tipo de cambio en el proyecto que varié el costo del mismo, estos cambios tendrán que ser informados siempre al Sponsor del Proyecto, especificando que variaciones puede haber con los objetivos del proyecto ya planteados.
<b>FORMATOS DE GESTIÓN DE COSTOS:</b>	
<b>FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Plan de gestión de costos	Es el documento en el que se especifica el Plan para la Gestión de Costos.
Línea base	Se describe el costo base del proyecto
Costeo del proyecto	Este informe detalla cada uno de los costos de las actividades de cada entregable.

Presupuesto por entregable	Se informa los costos del proyecto divididos por cada entregable.
Presupuesto por semana	Informa los costos del proyecto semanalmente.
<b>SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS:</b>	
Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargará de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.	
La duración del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superen los márgenes establecidos se informará de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.	
<b>SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS:</b>	
Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargará de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.	
El costo del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superen los márgenes establecidos se informara de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.	
<b>SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS DE COSTOS:</b>	
Tanto el Sponsor como el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios.	
Serán aprobados automáticamente solo y explícitamente los cambios de emergencia que puedan perjudicar a los objetivos del proyecto.	
Todos los cambios en los costos del proyecto deberán ser evaluados, teniendo en cuenta los objetivos del proyecto.	
El Project Manager es quien tiene la autoridad de resolver cualquier tipo de altercado, en caso contrario será el Sponsor quien asuma la responsabilidad.	

**FORMATO N.º 18 CUADRO DE COSTOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: MATERIALES O CONSUMIBLES								
		NOMBRE DEL RECURSO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDADES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Acta de Constitución	Reuniones con el Sponsor	RAP RGH	3	S/. 6.00	S/. 18.00	Transporte	1	1	S/. 4.00	S/. 4.00
	Elaboración del acta de constitución	RAP	1	S/. 3.00	S/. 3.00					
	Revisión del acta de constitución	RGH	1	S/. 6.00	S/. 6.00					
Lanzamiento del Proyecto	Reunión con el Sponsor	RAP RGH	3	S/. 6.00	S/. 18.00	Transporte	1	1	S/. 4.00	S/. 4.00
	Elaborar el lanzamiento del Proyecto	RAP	1	S/. 3.00	S/. 3.00					
	Revisar el lanzamiento del Proyecto	RGH	1	S/. 6.00	S/. 6.00					
Plan del Proyecto	Elaboración del plan del proyecto	RAP	1	S/. 6.00	S/. 6.00					

Informes del estado del Proyecto	Informes del estado del proyecto	RAP	10	S/. 5.00	S/. 50.00					
Cierre del proyecto	Elaborar el cierre del proyecto	RAP	1	S/. 6.00	S/. 6.00					

**FORMATO N.º 19 PRESUPUESTO**  
**- POR FASE Y POR ENTREGABLE-**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

FASE	ENTREGABLE	MONTO \$
<b>Gestión del Proyecto</b>	1  Iniciación del Proyecto	S/. 1000.00
	2  Plan del Proyecto	S/. 500.00
	3  Informes del estado del Proyecto	S/. 500.00
	4	

	Reunión y coordinación	S/. 1000.00		
5	Cierre del Proyecto	S/. 854.00		
	<b>Total, Fase</b>	<b>10648.00</b>		
<b>TOTAL, FASE</b>				3,854.00
<b>Reserva de Contingencia</b>				500.00
<b>Reserva de Gestión</b>				500.00
<b>PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>				4,854.00

**FORMATO N.º 20 ORGANIZACIÓN**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

<b>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA S.A.C.</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>URB. DIVINO MAESTRO Mz F- LOTE 18 PROVINCIA DE ICA, DEPARTAMENTO DE ICA.</b>
<b>DATOS EN GENERAL DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO</b>	
<b>RESPONSABLE DEL PROYECTO</b>	<b>VICTOR DONAYRE MEDINA</b>
<b>CORREO</b>	<b>VICTORDANTONIODONAYREMEDINA@GMAIL.COM</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>AV. SAN MARTÍN J-16</b>
<b>TELÉFONO</b>	<b>056-237632</b>
<b>GRUPO DE DESARROLLO</b>	
<b>PROJECT MANAGER</b>	<b>VICTOR DONAYRE MEDINA</b>
<b>DESARROLLADOR</b>	<b>FERNADO GARCIA DONAYRE</b>
<b>ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS</b>	<b>VICTOR DONAYRE MEDINA</b>

**FORMATO N.º 21 MATRIZ DE ASIGNACIÓN (RAM)**

ENTREGABLES	ROLES / PERSONAS								
	Dirección distrital de Defensa Publica Ica								
	SP	PM	ECV	EM	EEI	CCC	LP	JOI	JOI
<b>1.0 Gestión del Proyecto.</b>									
<b>1.1 Iniciación.</b>									
1.1.1 Project Chárter.									
1.1.1. A01 Reunión con el Sponsor.	A	R							
1.1.1. A02 Elaborar Project Chárter.	A	R							
1.1.1. A03 Revisar Project Chárter.	A	R							
<b>1.1.2 Scope Statement.</b>									
1.1.2. A01 Reunión con el Sponsor.	A	R							
1.1.2. A02 Elaborar Scope Statement.	A	R							
1.1.2. A03 Revisar Scope Statement.	A	R							

<b>1.2 Plan de Proyecto.</b>									
1.2. A01 Elaborar Plan de Proyecto.	A	R				P	P		
1.2. A02 Elaborar SOW Dirección distrital de Defensa Publica Ica	A	R				P	P		
1.2. A04 Elaborar Plan de Riesgos.	A	R				P	P		
<b>1.3 Reunión de Coordinación semanal.</b>									
1.3. A01 Realizar reunión de coordinación semanal - semana 1.		R							
1.3. A02 Realizar reunión de coordinación semanal - semana 2.		R							
1.3. A03 Realizar reunión de coordinación semanal - semana 3.		R							
1.3. A04 Realizar reunión de coordinación semanal - semana 4.		R							
1.3. A05 Realizar reunión de coordinación semanal - semana 5.		R							







7.1 Pruebas de Comunicaciones.										
5.1. A01 Elaborar Protocolo de Pruebas de Comunicaciones.		R	P	P	P					
5.1. A02 Aprobar Protocolo de Pruebas de Comunicaciones.	A	R						V	V	

## FORMATO N.º 10 PLAN DE GESTIÓN DEL PERSONAL

NOMBRE DEL PROYECTO			SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.			G SUITE
ORGANIGRAMA DEL PROYECTO			
Ver Organigrama del Proyecto			
ROLES Y RESPONSABILIDADES			
Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)			
DESCRIPCIÓN DE ROLES			
Ver Descripción de Roles			
ADQUISICIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
Ver Cuadro de Adquisición del Personal			
CRONOGRAMAS E HISTOGRAMAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
No adjunto.			
CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
ROL	CRITERIO DE LIBERACIÓN	¿CÓMO?	DESTINO DE ASIGNACIÓN
<b>Sponsor</b>	Al término del proyecto.		-
<b>Project Manager</b>	Al término del proyecto.	Comunicación del Sponsor.	-
<b>Comité de Control de Cambios</b>	Al término del proyecto.	Coordinación con Sponsor.	
<b>Líder de</b>	Al término del proyecto.	Coordinación con	

Proyecto		Sponsor.	
<b>CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre se deben aprovechar que el personal operativo participe en conjunto con los especialistas en las implementaciones de soluciones similares, a fin de generar una base de datos de conocimiento y de lecciones aprendidas, por tanto se deberá generar y entregar las guías y procedimientos de configuración e implementación al 100%.</li> <li>2. Siempre se deben aprovechar los proyectos para que los Project Manager más experimentados hagan mentoring a los menos experimentados, en este caso el Sponsor hará mentoring al Project Manager para ayudarlo a desarrollar sus habilidades de gestión de proyectos.</li> </ol>			
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
<p>Las funciones y responsabilidades para este proyecto son esenciales para el éxito del mismo. Todos los miembros del equipo deben comprender claramente sus funciones y responsabilidades para llevar a cabo con éxito su parte del proyecto.</p>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Project Manager</b> Es el responsable del éxito del proyecto, es que autoriza y aprueba todos los gastos del proyecto. El Project manager se encargan de aprobar las actividades de trabajo establecidos para que cumplan con los criterios de aceptabilidad. El Project manager evaluara el desempeño de todos los miembros del equipo y comunicar sus resultados ante el sponsor, está encargado también de la adquisición del personal para el proyecto a través de coordinación con el sponsor.</li> <li>2. <b>Sponsor</b> No forma parte del equipo de trabajo, pero son responsables de proporcionar los recursos necesarios para el proyecto, trabajan junto con el Project manager para determinar las habilidades necesarias y aprobar las asignaciones de los recursos.</li> </ol>			
<b>CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sólo se deben contratar personal de las empresas que se encuentran previamente evaluadas por las empresas y que cuenten con autorización para suscribir contratos de servicios.</li> <li>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.</li> </ol>			

**FORMATO N.º 23 DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

ROL/PERSONA	DATOS PERSONALES		DATOS EMPRESA	
<b>Rol 1 Sponsor / Comité de Control de Cambios.</b>	Nombres y Apellidos	Abog. Gustavo Joe Matta Núñez	Nombre	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Dirección	Urb. Divino Maestro Mz F- Lote 18 - Ica	Área	Gerencia general
	Teléfono	056-237632	Cargo	Gerencia general
	Celular	056-237632	Teléfono / Fax	056-237632
	Correo Personal	gmattan@minjus.gob.pe	Correo Empresa	gmattan@minjus.gob.pe
<b>Rol 2 Comité de Control de Cambios.</b>	Nombres y Apellidos	Abog Gustavo Joe Matta Núñez	Nombre	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Dirección	Urb. Divino Maestro Mz F- Lote 18 - Ica	Área	Gerente de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Teléfono	(056) 216166	Cargo	Gerente.
	Celular	(056) 216166	Teléfono / Fax	056-237632

	Correo Personal	gmattan@minjus.gob.pe	Correo Empresa	gmattan@minjus.gob.pe
<b>Rol 3 Comité de Control de Cambios.</b>	Nombres y Apellidos	Abog. Gustavo Joe Matta Núñez	Nombre	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Dirección	Urb. Divino Maestro Mz F- Lote 18 - Ica	Área	Gerente de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Teléfono	056-237632	Cargo	Gerente.
	Celular	056-237632	Teléfono / Fax	056-237632
	Correo Personal	gmattan@minjus.gob.pe	Correo Empresa	gmattan@minjus.gob.pe
<b>Rol 4 Jefe del Proyecto.</b>	Nombres y Apellidos	Victor Donayre Medina	Nombre	Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.
	Dirección	Urb. Divino Maestro Mz F- Lote 18 - Ica	Área	Gerencia de proyectos
	Teléfono	056-237632	Cargo	Jefe de proyectos.
	Celular	056-237632	Teléfono / Fax	056-237632
	Correo Personal	Vmedinad@gmail.com	Correo Empresa	vmedinad@gmail.com

**FORMATO N.º 24 PLAN DE COMUNICACIONES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**COMUNICACIONES DEL PROYECTO**

Ver Matriz de Comunicaciones del Proyecto – versión 1.0.

**PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLÉMICAS**

1. Se especifican los inconvenientes mediante comunicación verbal ante el Project manager.
  2. Se revisa y resuelve en una reunión con el grupo de trabajo.
  3. Se determina cual es la opción más apta para resolver el inconveniente
  4. En caso de no resolver el incidente el Project manager será quien tome la decisión final de acuerdo con el plan del proyecto.
  5. Comprobar si la solución aplicada a surtido efecto con la solución del inconveniente
- De haber algún cambio se genera una solicitud ante el comité de control de cambios.

**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:

1. Hay una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto.
2. Hay una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los stakeholders.
3. Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
4. Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.

5. Hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los stakeholders.
6. Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
7. Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
8. Hay evidencias de resistencia al cambio.
9. Hay evidencias de deficiencias de comunicación intraproyecto y extra proyecto.

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

1. Identificación y clasificación de stakeholders.
2. Determinación de requerimientos de información.
3. Elaboración de la Matriz de Comunicaciones del Proyecto.
4. Actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
5. Aprobación del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
6. Difusión del nuevo Plan de Gestión de las Comunicaciones.

## GUÍAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN

Guías para Reuniones. - Todas las reuniones deberán seguir las siguientes pautas:

1. Debe fijarse la agenda con anterioridad.
2. Debe coordinarse e informarse fecha, hora, y lugar con los participantes.
3. Se debe empezar puntual.
4. Se deben fijar los objetivos de la reunión, los roles (por lo menos el facilitador y el anotador), los procesos grupales de trabajo, y los métodos de solución de controversias.
5. Se debe cumplir a cabalidad los roles de facilitador (dirige el proceso grupal de trabajo) y de anotador (toma nota de los resultados formales de la reunión).
6. Se debe terminar puntual.
7. Se debe emitir un Acta de Reunión (ver formato adjunto), la cual se

debe repartir a los participantes (previa revisión por parte de ellos).

Guías para Correo Electrónico. - Todos los correos electrónicos deberán seguir las siguientes pautas:

1. Los correos electrónicos entre el Equipo de Proyecto y el Cliente deberán ser enviados por el Project Manager con copia al Sponsor, para establecer una sola vía formal de comunicación con el Cliente.
2. Los enviados por el Cliente y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto de deberán ser copiados al Project Manager y el Sponsor (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.
3. Los correos internos entre miembros del Equipo de Proyecto deberán ser copiados a la lista Equipo que contiene las direcciones de los miembros, para que todos estén permanentemente informados de lo que sucede en el proyecto.

**FORMATO N.º 25 LISTA DE RIESGOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

<b>LISTA DE RIESGOS</b>	
<b>CODIGO DEL RIESGO</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>
R001	Las pruebas de funcionamiento no resultan satisfactorias.
R002	No se cuenta con los instrumentos de prueba en la fecha prevista.
R003	Retrasos en el equipo (reuniones o trabajos de equipo) no se dan en los días establecidos causarían retraso en el cronograma.
R004	El cambio de los stakeholders genera modificaciones en el plan del proyecto.
R005	Retrasos en la gestión de instalación del software
R006	Parte del grupo de personas designadas por la Dirección no asiste a Capacitación.

## FORMATO N.º 26 IDENTIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

Probabilidad	Valor Numérico	Impacto	Valor Numérico
Muy improbable	0,10	Muy bajo	0,05
Relativamente probable	0,30	Bajo	0,10
Probable	0,50	Moderado	0,20
Muy probable	0,70	Alto	0,40
Casi certeza	0,90	Muy alto	0,80

Tipo de	Probabilidad x Impacto
Muy alto	mayor que 0,50
Alto	menor a 0,50
Moderado	menor a 0,30
Bajo	menor a 0,10
Muy bajo	menor a 0,05

CÓDIGO DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	ESTIMACION DE PROBABILIDAD	OBJETIVO AFECTADO	ESTIMACIÓN DE IMPACTO	PROB X IMPACTO	TIPO DE RIESGO
R001	Las pruebas de funcionamiento no resultan satisfactorias.	No se está siguiendo el protocolo de prueba.	Resultados de las mediciones.	5.1 Pruebas de Comunicación.	0,2	Alcance			Moderado.
						Tiempo	0,1	0,02	
						Costo	0,1	0,02	
						Calidad	0,4	0,08	
						<b>Total probabilidad x impacto</b>			
R002	No se cuenta con los instrumentos de prueba en la fecha prevista.	Falta de previsión del proveedor.	Reuniones de seguimiento.	5.2 Pruebas de Ejecución	0,2	Alcance			Moderado.
						Tiempo	0,1	0,02	
						Costo	0,1	0,02	
						Calidad	0,4	0,08	
						<b>Total probabilidad x impacto</b>			

**FORMATO N.º 27 DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE RIESGO DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

CODIGO DEL RIESGO	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	PROBABILIDAD POR IMPACTO TOTAL	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	FECHA PLANIFICADA	PLAN DE CONTINGENCIA
R010	AMENAZA	Parte del grupo de personas designadas por la Dirección Distrital de Defensa Pública - Ica asiste a Capacitación	Personal no tiene priorizada la actividad de capacitación.	Lista de asistencia de participantes.	Capacitación.	0,36	ALTO.	CP	1. Coordinar con encargado lista de participantes y contactos.	Mitigar.	CP	Al inicio del proyecto.	Evaluar disponibilidad.
									2. Enviar comunicaciones previas a la fecha de capacitación.	Mitigar.	CP	En la Fase final de instalación de G Suite	
									3. Firma de lista de asistencia y				

									coordinar con encargado en caso de inasistencias.	Mitigar.	CP	En lo que dure el curso.	
R011	AMENAZA	Renuncia por parte de un stakeholder	Falta de comunicación entre los miembros del equipo	Indicios de equipos forzados.	Ejecución.	0,36	ALTO.	PM	1. Identificar puntos de vulnerabilidad.	Mitigar.	PM	Durante la planificación.	Analizar riesgos, tomar acciones correctivas.
									2. Asegurar según normas las tareas para cada uno.	Mitigar.	PM	Ejecución	
R003	AMENAZA	Retrasos en la gestión de instalación.	Inspecciones	Reuniones de seguimiento.	Materiales.	0,24	MODERADO.	PM	1. Coordinación continua con el PM.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	Evaluar incumplimiento, tomar medidas correctivas.
									2. Informe semanal del avance a nivel de cumplimiento de contrato.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	

**FORMATO N.º 28 INFRAESTRUCTURA, EQUIPO, MATERIALES Y ACCESORIOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

Id	Actividad	Tipo de Recurso: Personal		Tipo de Recurso: Materia			Tipo de Recurso: Maquinarias	
		Nombre de Recurso	Duración	Nombre de Recurso	Cantidad	Nombre de Recurso	Cantidad	Horas
1.1	Reunión con el Sponsor	PC	7 Días	Escritorio	1		1	1
	Elaborar el Proyecto	PC	5 Días	Escritorio	1		1	1
	Revisar el Proyecto	PC	5 Días	Impresión de Archivo	1		1	2
1.2	Elaborar Plan de Proyecto	PC	20 Días	Impresión de Archivo	20		1	2
	Elaborar Plan de Riesgo	PC	5 Días	Impresión de Archivo	2		1	2

1.3	Reunión Semanal	PC	5 Días	Impresión de Archivo	2		1	2
1.4	Elaborar documento de cierre	PC	5 Días	Impresión de Archivo	3		1	1

**FORMATO N.º 29 PLAN DE ADQUISICIONES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**ADQUISICIONES DEL PROYECTO**

Ver la Matriz de Adquisiciones del Proyecto.

**PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR A SEGUIR**

1. La instalación del software para la automatización de los procesos en la Dirección distrital de Defensa Pública Ica efectuará mediante un contrato, el cual se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:
  - Se revisa lista de los posibles proveedores.
  - Se solicita cotización para la adquisición e instalación del Diseño del proyecto de Implementación de G Suite.
  - Se revisa la cotización.
  - Se seleccionan la mejor cotización.
  - Se confirma la orden de compra con el proveedor.
  - Se firma el contrato bajo la modalidad de: 60% de pago inicial y 40% luego de la recepción del servicio, sujeto a la firma del acta de aceptación.

**FORMATOS ESTÁNDAR A UTILIZAR**

- Se deberán usar las cartillas de Solicitud de Cotización establecidas para cada tipo de servicio.
- Se deberán utilizar el modelo de contrato de Locación de Servicios de empresa ejecutora, establecidos en proyectos anteriores con el acuerdo de los proveedores homologados y que están adecuados para cada tipo de equipos o infraestructura, donde se deberán incluir la naturaleza del servicio, las especificaciones, el plazo de adquisición y de implementación, la ubicación exacta de las implementaciones, monto a pagar y modalidad de pago. Asimismo, las penalidades debidas a incumplimientos.

- Los contratos de Locación de Servicios deberán emitirse en dos copias, las cuales serán revisadas por las partes interesadas tanto de la empresa como del locador. De presentarse alguna observación se realizará la evaluación y modificación si fuera el caso, o se llega a un acuerdo entre ambas partes, y finalmente se firma el contrato entre la empresa y el locador, quedándose una copia con cada interesado.

### **RESTRICCIONES Y SUPUESTOS**

Se han identificado las siguientes restricciones y/o supuestos que podrían tener impacto en el proceso de adquisiciones del proyecto:

- Se da por sentado (según las condiciones previas coordinadas con el proveedor), de la utilidad de la aplicación.
- Dado la forma de contrato a precio fijo, que podría afectar al proveedor, existiría el riesgo de alguna solicitud de cambio en el presupuesto, a pesar de las condiciones de precio fijo.

### **RIESGOS Y RESPUESTAS**

#### **R001 – Incumplimiento del Contrato**

Se establece un seguimiento estricto para detectar en forma temprana los pequeños incumplimientos o signos de no calidad en el servicio. Para esto se han establecido la siguiente lista de posibles respuestas:

- Supervisión estricta al servicio del proveedor a cargo de los responsables asignados a cada entregable.
- Coordinación inmediata con el Jefe de Proyecto ante cualquier indicio de incumplimiento o de no calidad en el servicio, a fin de que se puedan tomar las acciones oportunas con las instancias superiores del proveedor
- Analizar los informes de los avances establecidos, señalando los logros y las fallas en el desarrollo del servicio.

**FORMATO N.º 30 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO**

Según la Política de Calidad de la empresa, el proyecto debe ajustarse y cumplir con las normas internas de calidad para velar por el buen rendimiento del proyecto, principalmente en lo planteado para los parámetros relevantes establecidos; es decir, no superar el costo y cumplir con el cronograma. Pero igualmente, satisfacer los requisitos planteados por la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica, recogido en el documento de Términos de Referencia.

**LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO**

FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Performance del Proyecto.	CPI $\geq$ 0.98	CPI (Cost Performance Index) Acumulado.	Lunes y miércoles de cada semana.	Lunes y miércoles por la tarde cada semana.
Performance del Proyecto.	SPI $>$ 0.97	SPI (Schedule Performance Index) Acumulado.	Lunes y miércoles de cada semana.	Lunes y miércoles por la tarde cada semana.

**PLAN DE MEJORA DE PROCESOS**

Como parte de la planificación de Mejora de Procesos, se deben incluir al menos los siguientes lineamientos:

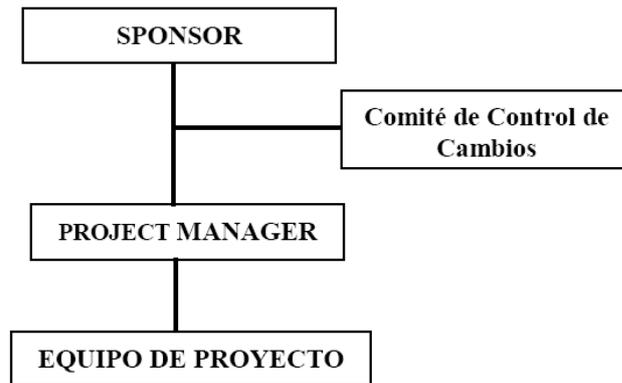
1. Identificar y documentar los procesos, tanto de la misma gestión de proyectos, como la de ejecución de proyectos, procesos de creación de plataformas, etc. (Producto).
2. Determinar la oportunidad de mejora, a través de herramientas (Encuestas, tormenta ideas, etc.).
3. Tomar información sobre el proceso.
4. Analizar la información levantada.
5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso.
6. Aplicar las acciones correctivas.
7. Retroalimentación para verificar si las acciones correctivas han sido efectivas.
8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso.

**ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>ROL NO 1 SPONSOR.</b>	Objetivos del rol: Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto.
	Funciones del rol: Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad.
	Niveles de autoridad: Del tipo discrecional, sobre los recursos de la empresa ejecutante para asegurar que el proyecto sea viable. Puede renegociar contratos, y disponer de los fondos de reserva de gestión.
	Reporta a: Directorio.
	Supervisa a: Jefe de Proyecto.
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos y gerenciamiento en general.
	Requisitos de habilidades: Habilidades blandas (Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos).
	Requisitos de experiencia: más de 10 años de experiencia en el segmento.

<b>ROL NO 2: JEFE DE PROYECTO.</b>	Objetivos del rol: Gestionar todo el proyecto, desde inicio, ejecución y control y cierre.
	Funciones del rol: Revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas.
	Niveles de autoridad: Exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto; y de ser necesario, con los proveedores.
	Reporta a: Sponsor.
	Supervisa a: Equipo de proyecto y proveedores.
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos según PMI.
	Requisitos de habilidades: Habilidades blandas (Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos).
Requisitos de experiencia: 5 años de experiencia en el cargo.	
<b>ROL NO 3: MIEMBROS DEL EQUIPO DEL PROYECTO.</b>	Objetivos del rol: Elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares establecidos.
	Funciones del rol: Elaborar los entregables y supervisar a los contratistas.
	Niveles de autoridad: Según los recursos asignados.
	Reporta a: Jefe de Proyecto.
	Supervisa a: Encargados de ejecución del proyecto por parte de las contratistas.
	Requisitos de conocimientos: Gestión de Proyectos y las especialidades en Enlaces, según las asignaciones y entregables que les corresponda.
	Requisitos de habilidades: según entregables sobre el que tengas responsabilidad.
Requisitos de experiencia: 3 años en el tipo de tecnología.	

## ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO



## DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	1. Para la correcta conducción del proyecto y generación del producto.
	2. Procesos de mejora continua.
	3. Auditoría a los procesos.
	4. Para la prevención de problemas y para las medidas correctivas.
<b>PLANTILLAS</b>	1. Plan de Gestión de Calidad.
	2. Documento de métricas de calidad.
<b>FORMATOS</b>	1. Plan de Gestión de Calidad.
	3. Matrices y formatos de línea de base de calidad.
	4. Formatos de métricas de calidad.
<b>CHECKLISTS</b>	1. De métricas de calidad.
	2. De los incluidos en los protocolos de prueba.
	3. De las auditorías.
	4. De las acciones correctivas.
<b>OTROS DOCUMENTOS</b>	1. Normas internacionales (ITU, etc.).

<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas.
	Identificación tempranamente cualquier necesidad de acción correctiva y mejora de procesos.
	Gestionar adecuada y oportunamente las gestiones de cambio que requiera el proyecto.
	Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.
<b>ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	El control de calidad se ejecutará revisando los entregables para ver si están conformes o no a los requerimientos del proyecto.
	Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informarán al proceso de Aseguramiento de Calidad. Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si ya se han vuelto conformes.
	Para los defectos detectados se tratará de detectar las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.
<b>ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS</b>	<p>Como parte de la planificación de Mejora de Procesos, se deben incluir al menos los siguientes lineamientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y documentar los procesos, tanto de la misma gestión de proyectos, como la de ejecución de proyectos, procesos de creación de plataformas, etc. (Producto).</li> <li>2. Determinar la oportunidad de mejora, a través de herramientas (Encuestas, tormenta ideas, etc.).</li> <li>3. Tomar información sobre el proceso.</li> <li>4. Analizar la información levantada.</li> <li>5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso.</li> <li>6. Aplicar las acciones correctivas.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="619 150 1466 241">7. Retroalimentación para verificar si las acciones correctivas han sido efectivas.</li><li data-bbox="619 248 1466 353">8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso.</li></ol>
--	---

**FORMATO N.º 31 IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD**

Los factores de calidad establecidos, garantizarán el cumplimiento de las especificaciones del cliente y asegurar la aceptación de la solución:

1. Enlaces garantizan disminución en el mantenimiento.
2. Se garantiza la disminución del tiempo del proceso de atención del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Publica.

**PROPÓSITO DE LA MÉTRICA**

El objetivo es medir el nivel de cumplimiento de las especificaciones técnicas planteadas por el cliente y que, de no cumplirse, pueda llevar a las medidas correctivas adecuadas y oportunas.

**DEFINICIÓN OPERACIONAL**

Se usarán instrumentos especializados para la medición de los parámetros de calidad establecidos.

Se requiere sujetarse al protocolo de pruebas para cada parámetro.

**MÉTODO DE MEDICIÓN**

1. Seguir el protocolo de pruebas. Analizar los registros guardados de almacenamiento y comprobar que se cumpla con la secuencia y cantidad de cuadros.
4. Tomar acción correctiva inmediata y verificar nuevamente los parámetros, hasta que se cumpla con las especificaciones.

**ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

El objetivo fundamental es satisfacer las especificaciones y por ende la calidad

del producto de cara al cliente. Lo cual está alineado con la política comercial de la empresa ejecutora.

#### **RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD**

Es responsabilidad del Project Manager requerir la ejecución y los resultados de las mediciones a los encargados de la supervisión de las instalaciones y puesta en funcionamiento. Por ende, también recae responsabilidad en los supervisores de instalación del sistema.

**FORMATO N.º 3211 DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>	<b>G SUITE</b>

ORIENTADO A	APLICACION	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
ENTREGABLES	<b>SÍ</b>	¿Se ha presentado algún cambio aprobado, retraso en el proyecto o algún otro evento que conlleve alguna replanificación?  ¿Frente a esto se ha actualizado el Plan de Gestión del proyecto?	Jefe de Proyecto	Adecuar Plan de Gestión de proyecto	Número de versiones del Plan de Gestión de proyecto debe coincidir con la cantidad de cambios aprobados que hayan conllevado a replanificaciones.
PROCESO	<b>SÍ</b>	¿Durante la ejecución del proyecto hubo solicitudes de cambio aprobadas con un impacto en el alcance en el proyecto (EDT)?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el alcance del proyecto	Plan de Gestión del proyecto /alcance del proyecto/ estructura de descomposición del trabajo actualizado.

		¿Frente a esto se actualizo el EDT detallado del proyecto y por ende la sección del Plan de Gestión de Proyecto relacionada?			EDT actualizado.
ENTREGABLES	<b>SÍ</b>	¿La sección de alcance del Plan de Gestión de Proyecto ha sido actualizada frente a cambios aprobados, que impactaban en el alcance del producto y del proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el alcance del proyecto	Plan de gestión de proyecto sección alcance actualizado en un 100%
PROCESO	<b>SÍ</b>	¿Durante la ejecución del proyecto hubo retrasos en los plazos (fecha de finalización de actividades)?  ¿Frente a esto se actualizo el cronograma?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	<b>SÍ</b>	¿Con la contratación de nuevos integrantes del proyecto se tiene actualizada la asignación de recursos en el cronograma?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado

PROCESO	<b>SÍ</b>	¿Frente a cambios o retrasos en el proyecto, las fechas hitos que se aprobaron inicialmente por el cliente, se han movido solo con la previa aprobación del cliente?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	<b>SÍ</b>	¿Con la actualización realizada al cronograma, se ha mantenido a actualizado el plan de gestión de proyectos?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado

### FORMATO N.º 33 EJECUCIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

Ejecución del proyecto que avances se han realizado hasta el momento.		
Entregables a presentar:	Presentado	Aprobado Por:
Los 47 formatos del proyecto debidamente documentados	<b>Sí</b>	Gerente del proyecto
La planificación de tiempos y duración	<b>Sí</b>	Gerente del proyecto
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	<b>Sí</b>	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	<b>Sí</b>	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	<b>Sí</b>	Gerente del proyecto
<b>Gerente del Proyecto</b>	<b>Sponsor</b>	

## FORMATO N.º 34 CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

COMPETENCIAS
“Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personales que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo”.
COMPETENCIAS GENERALES
“Son los comportamientos asociados a desempeños comunes a diversas organizaciones y ramas de actividad productiva, dentro de esta definición se engloban todas aquellas capacidades de carácter generalista, en el sentido de que no estarían orientadas al desarrollo de ninguna tarea laboral específica, sino que constituirían la base del saber profesional”.

DESCRIPCIÓN	CALIFICACION				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIAN AMENTE)	4 (HABITAU LMENTE)	5 (SIEMPRE)
1. Calidad de trabajo: conoce los temas del área de la cual es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas, y operables para la organización.	0	0	1	2	1
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la	0	0	2	2	0

aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.					
3. Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): realiza un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.	0	0	0	2	2
4. Conciencia organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.	0	0	2	2	2
5. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.	0	0	3	1	0
6. Adaptabilidad al cambio: se adapta y amolda a los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	0	0	0	2	2
7. Ética: siente y actúa consecuentemente con los valores	0	0	1	1	2

morales, y las buenas costumbres y Prácticas profesionales.					
8. Responsabilidad: se compromete en la realización de las tareas asignadas. Su interés por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.	0	0	3	1	0
9. Tolerancia a la presión: sigue actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad, trabajado con alto desempeño en situaciones De alta exigencia.	0	0	3	1	0
10. Orientación al cliente: ayuda a los clientes, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.	0	0	0	3	1
11. Trabajo en equipo: participa activamente en la búsqueda de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	0	0	0	3	1
<b>FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>					
<b>FORTALEZAS</b>			<b>OPORTUNIDADES DD MEJORA</b>		
Resulta muy valioso el aporte de ideas y conocimientos que hace a la organización.			Podría aplicar algunos estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos.		
Muestra habilidad para identificar los problemas del área donde trabaja. Es			Mejorar las relaciones con la red de contactos dentro y fuera de la organización.		

consciente de la importancia de la información en la organización.	
Organiza adecuada y oportunamente las actividades que le han sido asignadas.	Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte de su equipo de trabajo.
Muestra predisposición y actitud positiva a sus compañeros aun en situaciones estresantes.	Mejorar sus relaciones con el cliente, identificando sus necesidades actuales y potenciales.

## FORMATO N.º 35 CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

Competencias		
Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo.		
Miembros del equipo del proyecto		
Victor Antonio Donayre Medina – Gerente del proyecto		
Temas de capacitación y dirigidos a:		
Manejo y gestión de proyectos	Manejo de la Herramienta	Rediseño de procesos.
Capacitador: Gerente del proyecto. Dirigido a: Esp. en Procesos A. de sistemas	Capacitador: A. de sistemas Dirigido a: Gerente del proyecto Esp. en procesos	Capacitador: Esp. en procesos Dirigido a: Gerente del proyecto A. de sistemas.
Resultados Obtenidos en la capacitación temas:		
Temas	Resultados obtenidos	Leyenda
Manejo y gestión de proyectos	B	Bueno (B)
Manejo de la Herramienta	B	Malo (M)
Rediseño de Procesos.	B	Regular (R)

### Formato N.º 36 Acta de Reunión de Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

<b>PROYECTO</b>	<b>GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.</b>		
<b>FECHA Y HORA</b>	23/06/16 10:30 a.m.	<b>CONVOCADA POR</b>	PM
<b>LUGAR</b>	Empresa proveedora	<b>FACILITADOR</b>	Empresa Ejecutora
<b>OBJETIVO</b>	Revisar el estado del proyecto.		

ASISTENTES		
PERSONA	CARGO	EMPRESA
Dr. Gustavo Joe Matta Núñez	Gerente General	Dirección Defensa Publica
Victor Antonio Donayre Medina	Project Manager	Dirección Defensa Publica
DOCUMENTACIÓN		
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE	
Acta de reunión		
Informe de performance		
Schedule actualizado a realizar		

<b>AGENDA</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	
Informar el estado del proyecto	Dirección Defensa Publica	10 min	
Acordar las actividades a realizar	PM	10 min	
<b>CONCLUSIONES</b>			
01	De acuerdo a la Solicitud de Cambios N.º 2 se tendrá que realizar la modificación en el cronograma.		
02	Reunión con responsables de ejecución (contratistas) para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto referente a los entregables.		
03	Se deberá elaborar informe mensual N.º 1 donde se detalle todas medidas a tomar respecto a los cambios solicitados, el impacto causado en la ejecución del proyecto y los resultados de la reunión con los contratistas.		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA LIMITE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Elaborar acta de reunión.	PM	23-06-17	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	PM	23-06-17	
Coordinación con la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica	PM	24-06-17	
Reunión con responsables de ejecución (contratistas).	PM	24-06-17	
Elaborar Informe Semanal N.º 1.	PM	26-06-17	

**FORMATO N.º 37 ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR**

SPONSOR: DR. GUSTAVO JOE MATTA NUÑEZ

**DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL**

Por la presente se deja constancia que el Proyecto a cargo de la empresa ejecutora ha sido aceptado y aprobado por la Oficina de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica, siendo culminada exitosamente.

El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:

## 1.0 Gestión del Proyecto.

1.1 Iniciación.

1.2 Plan de Proyecto.

1.3 Reunión de Coordinación semanal

1.4 Cierre del Proyecto.

## 2.0 Contratos.

2.1 Contrato con la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.

2.2 Contrato local de proyecto.

## 3.0 Instalación

3.1 Materiales.

3.2 Ejecución.

## 4.0 Capacitación.

4.0 Pruebas de Funcionamiento.

4.1 Pruebas de Comunicaciones

5.0 Informes.

**FORMATO N.º 38 SOLICITUD DE CAMBIO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

<b>TIPO DE CAMBIO REQUERIDO</b>		
ACCIÓN CORRECTIVA	X	REPARCIÓN POR DEFECTO
ACCIÓN PREVENTIVA		CAMBIO EL PLAN DE PROYECTO
<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:</b>		
A pesar de la aplicación del plan de respuesta a riesgos, se tuvieron impases con la correcta automatización de los procesos en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica. Esto ha causado un retraso en la implementación.		
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO</b>		
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la implementación del software para la atención de los usuarios, es decir, tuvo un retraso de un día.		
<b>RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO</b>		
Al ser la comunicación y coordinación con los vecinos una responsabilidad de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica, y habiendo dado el impase del retraso involuntario por parte de empresa ejecutora y sus contratistas, se estaría incumpliendo con el entregable.		
<b>EFFECTOS EN EL PROYECTO</b>		
<b>EN EL CORTO PLAZO</b>	<b>EN EL LARGO PLAZO</b>	
Se estaría desplazando la iniciación real de los entregables 4.2 y 5.2 por el periodo de un día.		

**EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES**

Ninguno.

**EFFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC.**

El cliente requiere que el plazo de entrega del sistema en funcionamiento, no se altere pese al retraso en la, lo cual obliga a que se apliquen un fast tracking a los trabajos.

**FORMATO N.º 39 CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**Declaración de la Aceptación Formal**

Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes:

## Gestión del Proyecto

- Acta de Constitución del Proyecto (Project Chárter)
- Plan de Gestión del Proyecto
- Plan de Gestión del Alcance
- Estructura del desglose del trabajo - EDT (WBS)
- Diccionario de la Estructura de Desglose del trabajo - EDT (WBS)
- Requisitos de recursos de las actividades
- Cronograma del proyecto
- Plan de gestión de costos del proyecto
- Plan de Gestión de la Calidad
- Plan de Gestión de riesgos
- Plan de Gestión de RRHH
- Plan de Gestión de las comunicaciones
- Plan de Gestión de las Adquisiciones

**FORMATO N.º 40 LECCIONES APRENDIDAS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.		G SUITE
Fase		Entregable
Instalación		Ejecución
Temas de Referencia		
1	Incluir como stakeholder a los trabajadores en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica ya que ellos utilizarán la herramienta para la atención de clientes.	
Descripción del Entregable		
<p>La ejecución consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación previa sobre la herramienta y sus bondades en el proceso del sistema de información de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia – Ica.</li> <li>• Instalación del software luego de su replicación a los trabajadores en su centro de trabajo.</li> <li>• Una vez terminado el implemento, se procederá a una revisión para dejar consensado que se ejecutó de una manera correcta la instalación.</li> </ul> <p>Todas las actividades serán realizadas por personal especializado.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS		
<p>Al ejecutar la etapa de Instalación, hace que se dificulte la recepción entre los trabajadores. Inadecuada identificación de stakeholders.- En el Project Charter no se identificó como stakeholder a los trabajadores de la empresa por la implementación del G Suite.</p>		

## FORMATO N.º 41 ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

SE HAN ACEPTADO LOS RESULTADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregable	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Obtener aceptación Final	Aprobación documentada de los resultados del proyecto	Sí	
Satisfacer todos los requerimientos contractuales	Documentación de entregables terminados y no terminados.  Aceptación documentada de que los términos del contrato han sido satisfechos	Sí	
Trasladar todos los entregables a operaciones	Aceptación documentada por parte de operaciones	NO	No aplica
SE HAN LIBERADO LOS RECURSOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Ejecutar los procedimientos organizacionales	Cronogramas de Liberación de recursos, ejecutados	Sí	

para liberar los recursos del proyecto			
Proporcionar retroalimentación de performance a los miembros del equipo	Resultados de la retroalimentación de la performance del equipo de proyecto, archivados en el expediente del personal	Sí	
Proporcionar retroalimentación a la organización relativa a la performance de los miembros del equipo	Evaluación de performance revisadas con los gerentes funcionales y archivadas apropiadamente	Sí	

**SE HAN MEDIDO Y ANALIZADO LAS PERCEPCIONES DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO**

<b>Objetivos</b>	<b>Entregables</b>	<b>Realizado a Satisfacción (Si / NO)</b>	<b>Observaciones</b>
Entrevistar a los interesados del proyecto	Retroalimentación de los interesados documentada	Sí	
Analizar los resultados del Feed Back	Análisis documentado	Sí	

**CIERRE PARA FORMALIZAR EL PROYECTO**

<b>Objetivos</b>	<b>Entregables</b>	<b>Realizado a Satisfacción (SÍ/ NO)</b>	<b>Observaciones</b>
	Reconocimiento firmado de la entrega de los productos y servicios del proyecto. Documentación de		

Ejecutar las actividades de cierre para el proyecto	las actividades de cierre.	SÍ	
Informar al jefe del Proyecto sobre todos los problemas importantes	Documentación de los problemas importantes	SÍ	
Notificar formalmente a los interesados del cierre del proyecto	Documento que comunica el cierre del proyecto, almacenado en el expediente del proyecto	SÍ	
Cerrar todos los contratos del proyecto	Contratos cerrados	SÍ	
Documentar y publicar el aprendizaje del proyecto	Documentación de lecciones aprendidas	SÍ	
Actualizar los activos de los procesos de la organización	Documentación del proyecto, Archivada.  Cambios / Actualizaciones de los activos de los procesos de la organización, documentados	SÍ	

## FORMATO N.º 42 MATRIZ DE INDICADORES CLAVES DE ÉXITO (KPI)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

**Nombre del proyecto:** Implementación de la herramienta G Suite para la mejora en la atención de clientes en la Dirección distrital de Defensa Publica - Ica

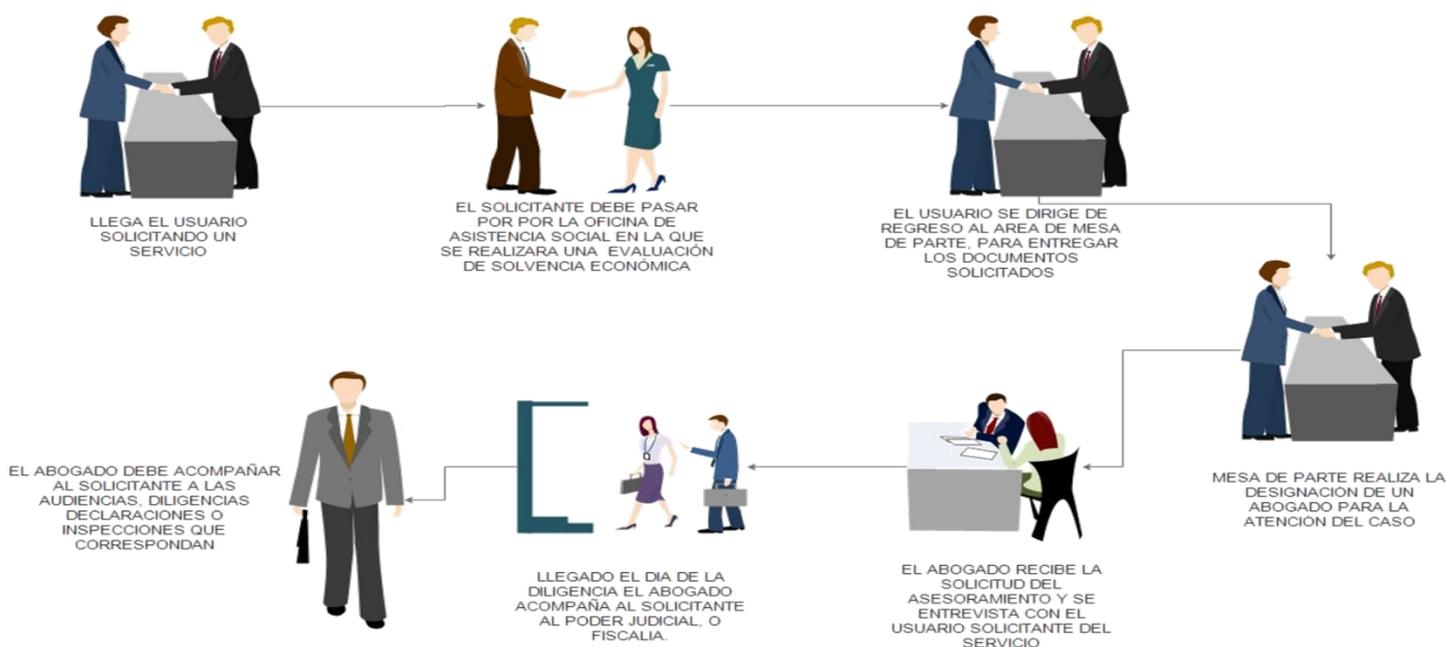
INDICADOR	FÓRMULA	Instrumentos
<p>Nivel de satisfacción del usuario.</p> <p><b>Escala de Likert</b></p> <p>Muy de acuerdo            5</p> <p>Algo de acuerdo            4</p> <p>Ni de acuerdo ni en        3</p> <p>desacuerdo</p> <p>Algo en desacuerdo        2</p> <p>Muy en desacuerdo        1</p>	<p>(Número de usuarios que comparten los criterios de según escala de Likert(1-5), respecto al total de usuarios encuestados)*100</p>	<p>Encuestas aplicadas a los usuarios del sistema.</p>
<p>% de Entregables realizados.</p>	<p>(Número de entregables realizados, respecto del total de entregables programados) *100</p>	<p>Formatos PMBOK.</p>
<p>% Proceso Rediseñado</p>	<p>(Número de fases ejecutadas, respecto del total de fases programadas) *100</p>	<p>Formato de Control y Seguimiento planificado.</p>

Capacitación al personal usuario en un 100%.	(Número de personal usuario aprobado, respecto al total de personal capacitado) *100	Registro de resultados de la capacitación.

Victor Antonio Donayre Medina  
Gerente del Proyecto

**FORMATO N.º 43 DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL (ASIS)**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE



**FORMATO N.º 44 DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL (TOBE)**

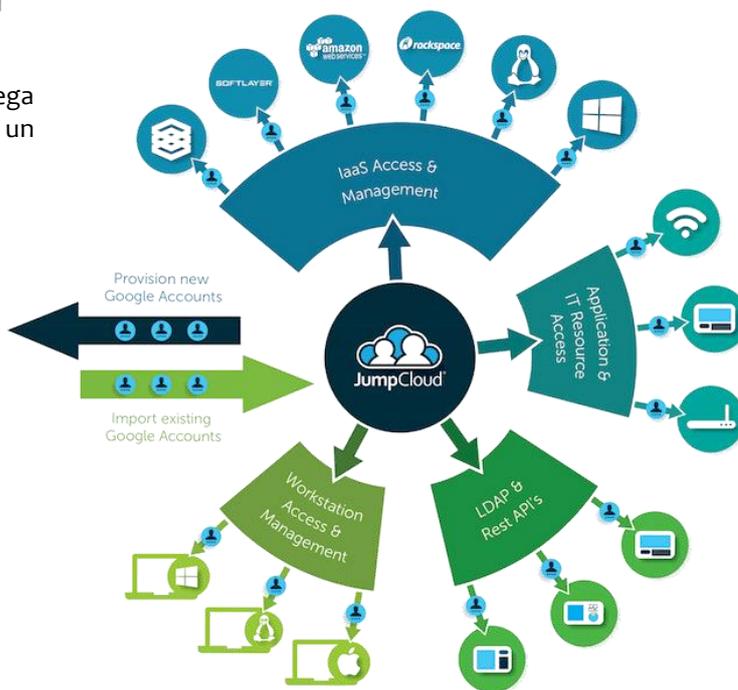
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE



El usuario llega solicitando un servicio.



Entrega y registro de agendas laborales por parte de los abogados.



El abogado recibe su respectiva solicitud de asesoramiento y la agenda para convocar al usuario solicitante.

## FORMATO N.º 45 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

Fase del proyecto	Código de la auditoría	
Cierre	AUD0001	
Datos del evaluado	Líder de la auditoría	
	Donayre Medina, Victor	
Equipo de la auditoría		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente del Proyecto.</li> <li>- Patrocinador del Proyecto.</li> </ul>		
Objetivos de la auditoría		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el estado del proyecto.</li> <li>- Evaluar los resultados obtenidos luego de aplicar los cambios solicitados por el Patrocinador y aprobados por el Gerente del Proyecto.</li> </ul>		
Resultados de la auditoría		
Tema auditado	Evaluación	Comentario
Estado del Proyecto.	Los manuales de usuarios no son considerados en los documentos.	Los manuales de usuarios creados en el proyecto deben ser incluidos en el EDT del proyecto.
Evaluación general de lo auditado		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestión del proyecto se está realizando de acuerdo a lo planificado.</li> <li>- Se debe incluir los manuales de usuarios, sin afectar el cronograma del proyecto.</li> </ul>		
Acciones recomendadas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se agrega los documentos de manuales de usuarios en la Fase de cierre, para no afectar el cronograma del proyecto.</li> </ul>		

## FORMATO N.º 46 INFORME DE INSPECCIÓN DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

Datos del entregable inspeccionado			
Fase	Entregable 2º nivel	Entregable 3º Nivel	Paquete de trabajo
Ejecución	Acta de aprobación de entregables.		Relación de documento de trabajo
Elaborado por			
Victor Donayre Medina			
Estándar, norma o especificación de referencia para hacer la inspección			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de formatos del proyecto</li> </ul>			
Datos de la Inspección			
Objetivos de la Inspección			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que el desarrollo del proyecto se esté desarrollando de manera correcta.</li> <li>- De encontrar algún error, se tomarán las medidas correctivas.</li> </ul>			
Grupo de Inspección			
Persona	Rol en el proyecto	Rol durante la supervisión	Observaciones
Victor Antonio Donayre Medina	Gerente del Proyecto	Supervisor	

<b>Modo de Inspección</b>				
<b>Método</b>	<b>Fecha</b>	<b>Lugar</b>	<b>Horario</b>	<b>Observaciones</b>
Revisión comparativa según el tipo de proyecto y áreas de gestión del PMBOK	-	Dirección distrital de Defensa Publica - Ica	-	Los defectos encontrados deben ser corregidos antes de la aceptación del proyecto
<b>Lista de defectos a corregir</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Requerida</b>	<b>Observaciones</b>	
No se están contando la elaboración de los manuales de usuario	Gerente del Proyecto	-	Corregido antes de la fecha requerida	

## FORMATO N.º 47 MÉTRICA Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE AGENDAS LABORALES MEDIANTE EL APLICATIVO G SUITE EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA ICA.	G SUITE

DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO						
Tiempo de capacitación de personal acerca del sistema		4 horas				
Tiempo de evaluación de personal acerca del sistema		Dos semanas				
Número de sesiones		2 sesiones				
CUADRO DE MÉTRICAS						
Tipo Entregable	Entregable	Descripción del Trabajo	Tamaño de los entregables	Recursos Empleados	Métrica	Observaciones
Informe de estados	4.1	Elaboración de informe de estados	1 pagina	1.5hs	1.5 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Definir el alcance del proyecto	2.1.1	Elaboración de alcance del proyecto	5 paginas	8hs	1.6 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Constancia de entregables	4.3	Elaboración recepción de entregables	3 paginas	2hs	0.66 hr /Pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK

Capacitación del equipo interno	3.1	Preparar la capacitación del equipo interno	2 paginas	2hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Acta de reunión de cierre	5.1	Elaboración de Acta de reunión de cierre	2 paginas	4hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Certificado de conformidad	5.2	Elaboración de Certificado de conformidad	3 paginas	3 hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK