

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



TESIS:

**REDISEÑO DE PROCESO DE PAGO DE PENSIONES Y
MATRÍCULA CON LA IMPLANTACIÓN DEL ERP
FEDENA EN LA I.E.P CARMELITA**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

JORGE ROSS ESPINOZA GUERRA

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

ICA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mis padres, por el cariño y su comprensión, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. A los catedráticos, quienes son mis guías en el aprendizaje y nos encaminan hacia el profesionalismo

AGRADECIMIENTO

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por apoyarme en mis estudios, de no ser así, no hubiese sido posible. A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a todas aquellas personas que de muy diversas formas me han apoyado y han estado dispuestas a ayudarme. Compañeros de promoción y algunos de mis ex profesores que han contribuido orientándome con interesantes sugerencias y me han ayudado a aclarar dudas aportándome valiosa información.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo rediseñar el proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP Fedena en la I.E.P Carmelita.

El presente documento presenta las principales características de estos sistemas, el medio de transmisión de información e identifica los elementos que lo conforman.

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 de vigilancia.

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 los interesados 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 el 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.

Palabras Claves: Proceso de pago de pensiones, Matrícula, I.E.P Carmelita, ERP Fedena.

ABSTRACT

This thesis aims to redesign the pension payment process and registration with the implementation of ERP Fedena in I.E.P Carmelita.

Development of the project itself consists of seven chapters. The first chapter deals with the UN Study on the Analysis of the Organization explaining the problem that exists in them in the monitoring process.

In the second chapter Theoretical framework of Business Analysis and Project Management project are presented.

In the third chapter takes just the beginning and Project Planning from initiation to the stakeholders project.se present the concepts to be taken into consideration for carrying out the design and in addition, different criteria are analyzed to the choice of which elements make up the system between the different formats and related parameters.

In the fourth chapter the implementation, monitoring and control project is Developing various formats likes schedules, cost table change request among others.

In the fifth chapter I just took the project closure with the acceptance of the deliverables by Sponsor giving as approved the project.

In the sixth chapter the expected results with project implementation in order to measure complete and project effectiveness was assessed.

In the last chapter the Conclusions and Recommendations. Finally part of the project team develops, tests performed simulation of the proposed system is.

Keywords: Pension payment process, Registration, I.E.P. Carmelita, ERP Fedena.

INTRODUCCIÓN

La problemática que enfrentan algunas Instituciones Educativas, es no contar con un proceso de Gestión de Pagos de pensiones que permita controlar los pagos del estudiante, las moras necesarias a los padres de familia incumplidores, el control del dinero ingresado en las Instituciones Educativas, la emisión de los reportes, esto generando un clima de incomodidad en los padres de familia.

Resulta de interés investigar la mejor manera para realizar el proceso de Gestión de Pagos de pensiones utilizando la metodología de Rediseño de Procesos, implantando el ERP, dado que permite facilitar el control del registro de pagos, el control de los morosos, el conocer cuánto dinero existe en la actualidad, el emitir reportes en cada momento y mejorar la calidad del proceso.

Por consiguiente, el objetivo de la presente investigación es determinar en qué medida el ERP FEDENA, influye en el proceso de Gestión de Pagos de Mensualidades.

En cuanto al rediseño de los procesos, se ha utilizado la Metodología Rediseño de Procesos siendo el objetivo principal asegurar la satisfacción de las necesidades del usuario final. El presente trabajo se ha estructurado en siete capítulos los mismos que se describen a continuación:

Capítulo I contiene el análisis de la organización, es decir los datos generales de la institución, fines de la organización, el análisis interno, externo y estratégico, descripción de la problemática y los resultados esperados sobre la cual se ha desarrollado la investigación.

Capítulo II corresponde al marco teórico del negocio y del proyecto, se muestran todos los conceptos relacionados con el negocio y el proyecto, además se da a conocer la gestión del proyecto y la reingeniería del proyecto, soporte del proyecto, la planificación de la calidad.

Capítulo III contiene el inicio y la planificación del proyecto, de cómo se va gestionar el proyecto, la ingeniería del proyecto y el soporte del proyecto.

Capítulo IV se realiza la ejecución, seguimiento y control del proyecto donde se desarrolla, la descripción de cómo se va realizando la gestión del proyecto, ingeniería del proyecto, además el soporte del proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE PRINCIPAL	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE FORMATOS DE GESTIÓN DEL PROYECTO.....	xii

ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

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	3
1.1.5. Descripción de las Áreas funcionales.....	3
1.1.6. Descripción general del proceso de negocio.....	5
1.2 Fines de la Organización	6
1.2.1. Visión.....	6
1.2.2. Misión	6
1.2.3. Valores	6
1.2.4. Objetivos Estratégicos	7
1.2.5. Unidades Estratégicos de Negocios	9
1.3 Análisis Externo	11
1.3.1. Análisis del entorno general.....	11
A. Factores económicos	11
B. Factores tecnológicos	13
C. Factores políticos	15
D. Factores sociales	15
E. Factores demográficos.....	16
1.3.2. Análisis del entorno competitivo.....	18
1.3.3. Análisis de la posición competitiva – Factores claves de éxito.....	19
1.4 Análisis Interno.....	20
1.4.1. Recursos y capacidades.....	20
A. Recursos tangibles.....	20
B. Recursos intangibles	20
C. Capacidades Organizativas.....	20
D. Análisis de recursos y capacidades.....	20
1.4.2. Análisis de la cadena de valor	21
A. Actividades primarias	21
B. Actividades de apoyo	22

1.5 Análisis estratégico	23
1.5.1. Análisis FODA	23
A. Fortalezas	23
B. Oportunidades.....	23
C. Debilidades	23
D. Amenazas	23
1.5.2. Matriz FODA.....	25
1.6 Descripción del problemática	26
1.6.1. Problemática.....	26
1.6.2. Objetivos.....	26
A. Objetivo general	26
B. Objetivos específicos	26
1.7 Resultados esperados	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO	
2.1 Marco teórico del Negocio	31
2.2 Marco teórico del Proyecto	32
2.2.1. Gestión del Proyecto.....	32
2.2.2. Ingeniería del Proyecto	34
2.2.3. Soporte del Proyecto	36
A. Planificación de la calidad	37
B. Identificación de estándares y métricas.....	37
C. Diseño de formatos de aseguramiento de calidad.....	37
CAPÍTULO III INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	
3.1 Gestión del proyecto	39
3.1.1. Iniciación.....	39
A. Acta de constitución del proyecto	39
1. Objetivo del Acta de Constitución	39
2. Descripción del Acta de Constitución	40
3.1.2. Planificación.....	40
A. Alcance - Plan de Gestión del Alcance.....	40
1. Alcances del Producto.....	40
2. Alcances del Proyecto.....	40
a. Entregables	41
b. EDT	41
c. Diccionario de la EDT	41
d. Matriz de trazabilidad de requerimientos.....	41
B. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo.....	42
1. Cronograma del proyecto	42
2. Hitos del Proyecto	43
3. Gestión de Cambio en el Cronograma	43
C. Costo – Plan de Gestión de Costo.....	43
1. Cuadro de Costos	43
2. Forma de Pago	43
3. Gestión de Cambio en los costos	44
D. Calidad – Plan de Gestión de Calidad	44
1. Aseguramiento de la Calidad.....	44
2. Control de Calidad.....	44
E. Recursos Humanos – Plan de Gestión de Recursos Humanos	44

1. Organigrama del Proyecto.....	44
2. Roles y Responsabilidades	44
3. Matriz de asignación de responsabilidades (RAM)	45
F. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones.....	45
1. Directorio de Stakeholders	45
2. Medios de Comunicación	45
G. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos	45
1. Fuentes de Riesgos	45
2. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS).....	45
3. Estrategia para la respuesta de los riesgos	45
4. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos.....	46
H. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones	46
1. Recursos Adquiridos	46
2. Seguimiento y Control de las Adquisiciones	46
I. Interesados del Proyecto – Plan de Gestión de los Interesados.....	46
1. Interesados del Proyecto.....	47
2. Equipos de Trabajo del Proyecto.....	47
3. Reuniones del Proyecto	47
3.2 Ingeniería del Proyecto	47
3.3 Soporte del Proyecto.....	49
CAPÍTULO IV EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	
4.1 Gestión del proyecto	51
4.1.1. Ejecución	51
A. Cronograma actualizado	51
B. Cuadro de costos actualizado	51
C. WBS actualizado.....	51
D. Matriz de trazabilidad de requerimientos actualizado	51
E. Acta de reunión de equipo.....	51
F. Registro de capacidades del proyecto actualizado	51
4.1.2. Seguimiento y control	52
A. Solicitud de cambio	52
B. Riesgos actualizados	52
C. Informes de estado.....	53
4.2 Ingeniería del proyecto	53
4.3 Soporte del proyecto.....	59
4.3.1. Plantilla de seguimiento a la gestión de la configuración actualizado.....	59
4.3.2. Plantilla de seguimiento a la aseguramiento de la calidad actualizado.....	59
4.3.3. Plantilla de seguimiento a las métricas y evaluación del desempeño actualizado	60
CAPITULO V: CIERRE DEL PROYECTO	
5.1 Gestión del cierre del proyecto	62
5.1.1. Acta de aprobación de entregables.....	62
5.1.2. Lecciones aprendidas	62
5.1.3. Acta de Cierre del Proyecto	62
5.2 Ingeniería del proyecto	62
5.3 Soporte del proyecto.....	63
CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	
6.1 Indicadores claves de éxito del Proyecto.....	65
6.2 Indicadores claves de éxito del Producto.....	66

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones	69
7.2 Recomendaciones	69

BIBLIOGRAFÍA

A. Consulta De Páginas Electrónicas	70
B. Literatura Consultada.....	70

GLOSARIO DE TÉRMINOS	71
-----------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N ^o 01: Causa Efecto.....	74
Anexo N ^o 02: Actores del Negocio	75
Anexo N ^o 03: Caso Pago de mensualidad	75
Anexo N ^o 04: Caso de uso del Negocio I.E.P CARMELITA.....	76
Anexo N ^o 05: Población Escolar	77
Anexo N ^o 06: Ficha de Observación de tiempo de registro de pago de pensiones PRE	78
Anexo N ^o 07: Ficha de Observación de tiempo de registro de pago de pensiones POST ...	79
Anexo N ^o 08: Porcentaje de disminución de tiempo en proceso de pago de pensiones y matrícula.....	80
Anexo N ^o 09: Porcentaje de disminución de quejas del proceso de pago de pensiones y matrícula.....	81
Anexo N ^o 10: Comparación del PRE y POST	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama de la Institución.....	3
Ilustración 2: Proceso de Pago de pensiones.....	9
Ilustración 3: Proceso de Matrícula.....	10
Ilustración 4: Ingreso laboral promedio mensual Región Ica de la PEA.....	11
Ilustración 5: Valor Agregado Bruto 2011.....	12
Ilustración 6: Sector Financiero en Ica.....	13
Ilustración 7: Porcentaje con acceso a servicio TIC.....	14
Ilustración 8: Hogares con Acceso a Servicios TIC.....	14
Ilustración 9: Lugar de Acceso a Internet.....	15
Ilustración 10: Gasto Social de los programas sociales prioritarios.....	16
Ilustración 11: Población censada en la provincia de Ica.....	16
Ilustración 12: Población según censos Nacionales ICA.....	17
Ilustración 13: Población según sexo.....	17
Ilustración 14: Tasa de crecimiento según distrito.....	18
Ilustración 15: Proceso de Matrícula.....	21
Ilustración 16: Diagrama de Cadena de Valor.....	22

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Proceso de Pago de pensiones.....	9
Cuadro 2: Proceso de Matrícula.....	10
Cuadro 3: Matriz FODA.....	25
Cuadro 4: Cuadro de Resultados esperados de gestión.....	28
Cuadro 5: Cuadro de Resultados esperados de Ingeniería.....	29
Cuadro 6: Cuadro de Resultados esperados de soporte.....	29
Cuadro 7: Población Escolar 2013.....	65
Cuadro 8: Tiempo de pago de pensiones.....	66
Cuadro 9: Comparación de PRE y POST.....	67
Cuadro 10: Reclamos de clientes.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: CDM de Ruby.....	55
Figura 2: Logueo en FEDENA.....	56
Figura 3: Configuración General del ERP Fedena.....	56
Figura 4: Plataforma ERP Fedena.....	57
Figura 5: Configurar Privilegios de los Usuarios.....	57
Figura 6: Módulo Finanzas.....	58
Figura 7: Reportes de morosos.....	58
Figura 8: Detalle de pagos.....	58
Figura 9: Población Escolar 2013.....	65
Figura 10: Población Escolar 2014.....	65
Figura 11: Línea comparativa 2013-2014.....	66

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

Formato 1: Acta de constitución del proyecto	84
Formato 2: Presentación del lanzamiento del proyecto (Kick Off).....	88
Formato 3: Lista de Stakeholders	89
Formato 4: Plan de Gestión del proyecto	91
Formato 5: Plan de Gestión de Alcance	96
Formato 6: Documentación de requisitos	98
Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....	100
Formato 8: Diccionario WBS	102
Formato 9: Organigrama del proyecto	106
Formato 10: Entregables del proyecto.....	107
Formato 11: Definición de las actividades	110
Formato 12: Hitos del proyecto.....	112
Formato 13: Descripción de Roles	113
Formato 14: Cronograma de actividades.....	116
Formato 15: Línea de Base	118
Formato 16: Identificación de recursos.....	119
Formato 17: Plan de Gestión de costos.....	120
Formato 18: Costeo del proyecto	123
Formato 19: Presupuesto del proyecto.....	124
Formato 20: Organización	125
Formato 21: Matriz de Asignación de responsabilidades.....	126
Formato 22: Plan de Gestión del personal.....	128
Formato 23: Directorio del equipo de proyecto	129
Formato 24: Plan de Gestión de las comunicaciones	130
Formato 25: Plan de Gestión de riesgos	132
Formato 26: Identificación y evaluación cualitativa	134
Formato 27: Documento de análisis de riesgos del proyecto.....	136
Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios	137
Formato 29: Plan de Adquisiciones	138
Formato 30: Planificación de la Calidad	140
Formato 31: Identificación de estándares y métricas.....	142
Formato 32.1: Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad	143
Formato 32.2: Checklist de aseguramiento de la calidad para los procesos de Ingeniería ..	144
Formato 32.3: Checklist de aseguramiento de la calidad para los procesos de Gestión de métricas.....	145
Formato 33: Ejecución.....	146
Formato 34: Capacitación del equipo Interno	147
Formato 35: Acta de reunión de equipo interno.....	149
Formato 36: Acta de aprobación de entregables	150
Formato 37: Informe de estado Externo	152
Formato 38: Solicitud de cambio	153
Formato 39: Constancia de Recepción de entregable	154
Formato 40.1: Relación de lecciones aprendidas Generadas.....	155
Formato 40.2: Acta de conformidad.....	156
Formato 42: Diagrama del proceso Total AS-IS	158
Formato 43: Diagrama del proceso Total TO-BE.....	159
Formato 44: Diagrama del proceso total de las reglas del negocio.....	160
Formato 45: Plan de Gestión de la Configuración	161

Formato 46.1: Aseguramiento de la Calidad..... 163
Formato 46.2: Informe de Inspección de Calidad 164
Formato 47: Métrica Y evaluación de desempeño..... 165

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Datos generales de la institución

1.1.1. Nombre de la institución

Institución Educativa Privada Carmelita

1.1.2. Rubro o Giro del Negocio

Educación

1.1.3. Breve Historia¹

El Colegio Privado “Carmelita” abre sus puertas en el año 2000 como un desarrollo natural del proyecto iniciado el año 98 con el instituto Manuel Santana Chiri en la Avenida el Médano A - 37. Iniciamos el primer día de clases con una matrícula de 250 alumnos, y el respaldo entusiasta de un grupo de familias convencidas de que la mejor opción educativa pasa por integrar la excelencia académica, y una sólida formación humana, en un ambiente familiar y personalizado.

Dos años después, en 2002 nos mudamos al local definitivo ubicado en la residencial La Angostura, de la ciudad de Ica, que ofrece a nuestros alumnos un espacio seguro y tranquilo para formarse.

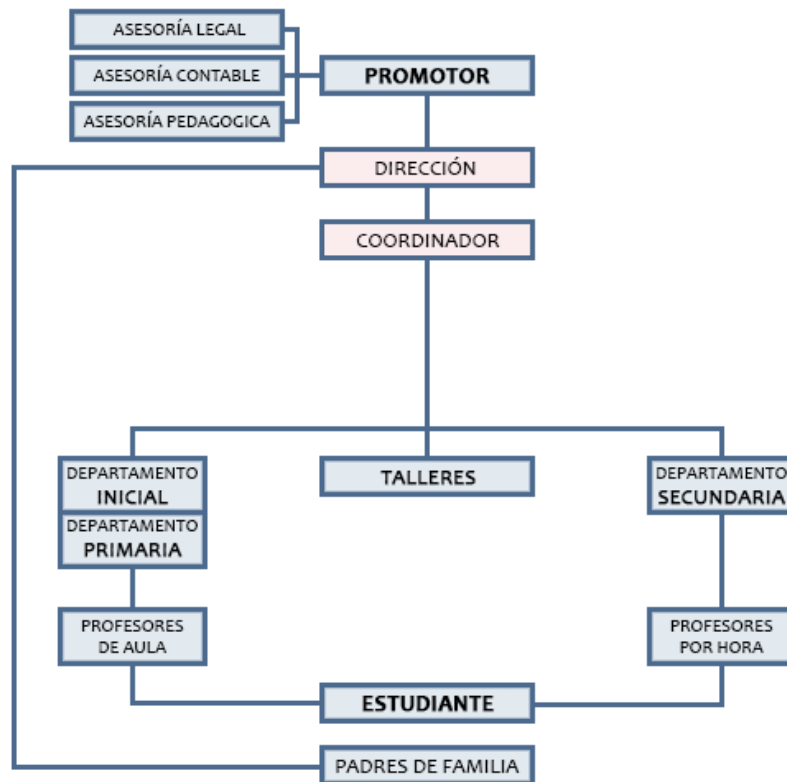
Han pasado los años y cambiado muchos rostros, pero el entusiasmo y la determinación se incrementan año a año y el Colegio ha crecido en infraestructura y calidad de servicios a un ritmo que impresiona a todos. Cada año se innova, cada año se crece como si nos faltara el tiempo y es que es así. El reto es grande, inmenso como la vida, porque se trata precisamente de formar vidas. Pero ello, no para quedarnos en el ayer, sino para renovarnos en el compromiso con el mañana, con el futuro, con nuestra herencia.

Nuestra primera Promoción egresó en el año 2002 y a la fecha son 9 las que han egresado. Pero en 2005 egresó la primera Promoción con alumnos que se formaron desde Inicial.

¹ Institución Educativa Privada Carmelita

1.1.4. Organigrama actual

Ilustración 1
Organigrama de la Institución Educativa Privada Carmelita



Fuente: Dirección Educativa – Institución Educativa Privada Carmelita

1.1.5. Descripción de las Áreas funcionales

Puesto: Promotor

Función Objetiva:

Dirigir y supervisar el correcto funcionamiento de la empresa, con asesoramientos de los distintos departamentos que cuenta la empresa.

Funciones:

- La planificación y organización de la empresa
- Es responsable directo de la gestión de la empresa
- Es el responsable y la única persona que autoriza cualquier modificación en los precios de los pagos de mensualidades y otorgamiento de becas.

- Es la persona encargada de contratar y despedir personal
- Es el responsable del crecimiento de la empresa

Puesto: Dirección

Función Objetiva:

Su función es de Organizar, Dirigir, Dar resultados tanto en el área educativa como institucional.

Funciones:

- Elabora informes de gestión administrativa, presupuestal, logística, del colegio y vela por la presentación oportuna a la Gerencia General.
- Presta el apoyo a las demás áreas así como mantiene un sistema de información que facilite la toma de decisiones.
- Administra el sistema de Trámite Documentario manteniendo fluidez en el proceso de recopilación, clasificación, distribución y/o archivo de los documentos de las operaciones de la empresa (Colegio).
- Registra y conserva la documentación que se le entregue para su custodia, estableciendo los mecanismos y procedimientos necesarios para asegurar el mantenimiento y conservación del archivo histórico.
- Propone a Gerencia General políticas de remuneraciones para el personal del área.
- Dirige las acciones que ocurren en la institución.

Título del puesto: Coordinación

Función Objetiva:

Cubre el campo de actuación de una actividad de la empresa destinada a facilitar cualquier tipo de trámites. En ausencia de la dirección es el que toma decisiones dentro de la empresa (Colegio).

Función:

- Conocimiento pleno de todas las áreas de la empresa

- Elabora el plan académico anual de actividades para la escuela básica siguiendo los programas educativos elaborados por el Ministerio de Educación.
- Vela por la correcta aplicación de criterios de evaluación, acorde con los procesos educativos de los alumnos
- Convoca a los docentes de la escuela básica a reuniones periódicas de acuerdo a necesidades.

Título del puesto: Secretaría

Función Objetiva:

El encargado de caja deberá de presentar sus reportes a más tardar 9.45 AM no existirá excusa de ningún tipo para eso deberá de organizarse y cumplir con los reportes que la Administración le solicite.

Funciones:

- Arqueo de Caja.
- Liquidación de Caja
- Facturado
- Otros Reportes que se considere.

1.1.6. Descripción general del proceso de negocio

La institución educativa I.E.P. Carmelita se encuentra ubicada en la ciudad de Ica Residencial la Angostura. El colegio inicio sus operaciones el año de 1998 con el instituto Manuel Santana Chiri en la Avenida el Médano A – 37, luego en el 2000 abre sus puertas para estudiantes de educación secundaria hasta el tercer grado de secundaria. Se inició con el respaldo entusiasta de un grupo de familias convencidas de que la mejor opción educativa pasa por integrar la excelencia académica, y una sólida formación humana, en un ambiente familiar y personalizado.

Distintamente al servicio de educación brindado, ofrecen a sus alumnos un espacio seguro y tranquilo para formarse, ya que cuenta con una infraestructura de calidad, estimulando de esta forma el aprendizaje, incrementando así el nivel de la institución.

1.2. Fines de la Organización

La Institución Educativa Privada Carmelita tiene por finalidad la educación progresiva e integral de los estudiantes en todos sus aspectos, tratando de conjugar los valores tradicionales de nuestra institución y su originario espíritu de apertura con los valores que necesita y demanda el mundo actual. Esta formulación está marcada al mismo tiempo por la globalización y el avance imparable de las nuevas tecnologías, fenómenos que han venido acompañados, paradójicamente, por un incremento de las desigualdades sociales.¹

1.2.1. Visión

Es nuestro anhelo que el Colegio Particular Carmelita se convierta en una institución caracterizada por ofrecer una educación para la competitividad científica y tecnológica, fundamentada en las raíces culturales propias de nuestro país y en los principios éticos sociales. Que tenga como centro y fin la persona y su crecimiento holístico, así como su proyección hacia el éxito a través del desarrollo del espíritu crítico, la autonomía intelectual y social y la vivencia de los valores, en perfecta armonía con la naturaleza, constituyéndose en un soporte para el desarrollo sostenible de la ciudad y provincia de Ica.²

1.2.2. Misión

Asumimos la responsabilidad de dar una formación integral a cada uno de nuestros estudiantes en las distintas etapas de su desarrollo, desde el respeto a sus creencias, poniendo el máximo empeño en el cultivo de valores humanos y en la creación de hábitos de estudio, trabajo y convivencia para una excelente formación académica y personal, acorde a las demandas de nuestra sociedad actual.³

1.2.3. Valores

Consideramos irrenunciables nuestros valores éticos y profesionales que guiando en todo momento nuestra labor, nos identifican como una institución educativa seria y coherente caracterizada por: ⁴

- Respeto

^{1,2, 3,4} Institución Educativa Privada Carmelita

- Compromiso
- Responsabilidad
- Confianza
- Solidaridad
- Trato familiar y cordial.
- Trabajo en equipo.
- Dedicación y esfuerzo.
- Espíritu crítico
- Gusto por el trabajo bien hecho.
- Innovación.

1.2.4. Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos institucionales: ¹

- Impulsar un trabajo dinámico y sistemático, con un enfoque democrático, promoviendo un trabajo fraterno en equipo.
- Mejorar el desempeño del personal del Colegio, comprometido con la visión, misión, valores y principios institucionales, a través de programas de formación personal y capacitación permanente.

Objetivos estratégicos pedagógicos:

- Impulsar en las estudiantes el logro de aprendizajes significativos, mediante el uso de métodos y estrategias innovadoras que favorezcan el óptimo desarrollo de las capacidades y valores.
- Propiciar la capacidad reflexiva y crítica de las estudiantes, que pretende desarrollar el pensamiento científico y creativo. Además de propiciar una educación para la vida.
- Fortalecer nuestra acción pedagógica con sentido de comunidad y fraternidad, generando un clima institucional favorable para el crecimiento personal y la vivencia de valores.

¹ Institución Educativa Privada Carmelita

- Capacitar permanentemente al personal docente para elevar su desempeño profesional y la calidad del servicio que brindan.
- Fortalecer el trabajo con padres, apoderados, docentes y estudiantes, a través de las actividades de atención individual, actividades recreativas y sociales, que refuercen las relaciones al interior del hogar, del aula y del establecimiento en general.
- Mejorar los resultados de aprendizaje escolar medidos a través de evaluaciones estandarizadas internas y externas al establecimiento.¹

Objetivos estratégicos administrativos:

- Ofrecer un servicio administrativo eficiente, atendiendo las necesidades de la comunidad educativa y del entorno social, desde una adecuada utilización de los ambientes, recursos y actualización permanente del personal y equipos de acuerdo a los avances tecnológicos.
- Fortalecer actitudes que permitan una atención con calidez, prontitud y asertividad a nivel administrativo, operativo y logístico.
- Implementar permanentemente con una infraestructura, materiales, equipos y mobiliario adecuado para el logro de los objetivos institucionales, pedagógicos y administrativos.
- Mantener el objetivo de que el sistema administrativo-financiero, a través de la distribución adecuada de los recursos, posibilite el mejoramiento de la calidad educativa.²

^{1,2} Institución Educativa Privada Carmelita

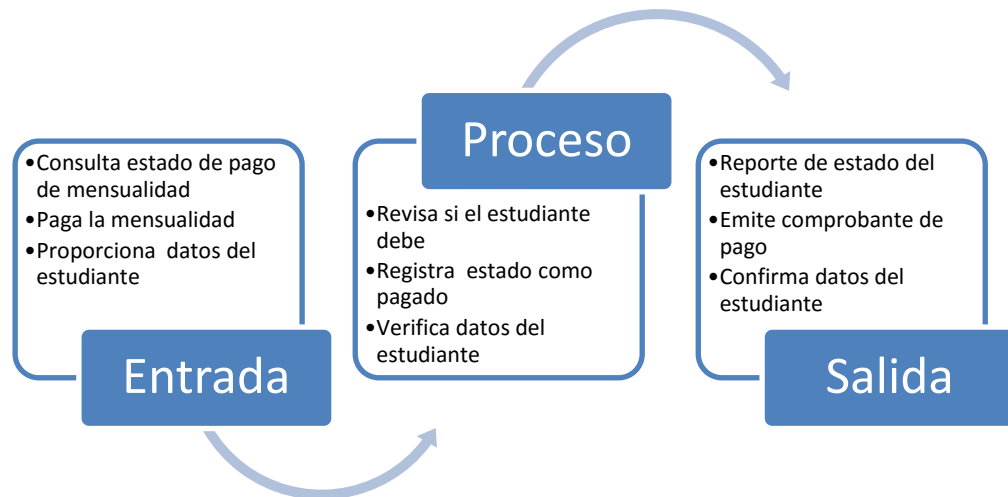
¹ Desarrollado por el autor

1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocios

Cuadro N° 1
Proceso de pago de pensiones

ENTRADA	PROCESO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Solicita pago de mensualidad • Consulta estado de pago de mensualidad • Pago de mensualidad • Proporciona datos del estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> • Registra como mensualidad pagada • Revisa si el estudiante debe la mensualidad • Verifica si la cantidad de monto está completo • Actualiza registro • Verifica Datos del estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> • Emite recibo de pago • Reporte de estado del estudiante • Confirma datos del estudiante

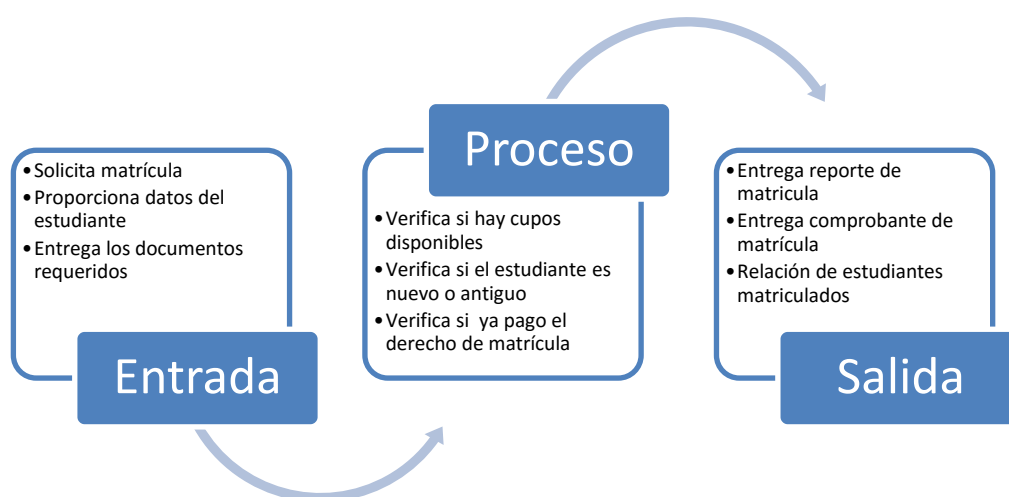
Ilustración 2
Proceso de Pago de pensiones



Cuadro N° 2
Proceso de matrícula

ENTRADA	PROCESO	SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Solicita matrícula • Proporciona datos del estudiante • Solicita datos de matrícula • Entrega de documentos requeridos 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica si hay cupos disponibles • Verifica si el estudiante ya está matriculado • Verifica si el estudiante es nuevo o antiguo • Verifica si el estudiante ya pago la matrícula • Envió de información a registro académico • Verificación de autenticidad de información • Ordena los documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de comprobante de matrícula • Entrega reporte de matrícula • Autorizar para realizar matrícula • Relación de estudiantes matriculados

Ilustración 3
Proceso de Matrícula



1.3. Análisis Externo

1.3.1. Análisis del entorno general

A. Factores económicos

El buen factor económico de un país es importante para poder sobresalir en todo los aspectos, ya que nos permite solventar los costes de las necesidades para ser más competitivo, la baja tasa en la economía de un país, afecta directamente a la hora de tomar decisiones estratégicas, ya que los datos económicos son esenciales para la que las instituciones privadas sigan en el mercado. La oportunidad de desarrollo nace de las competencias directas, igualando y sobrepasando el nivel de aceptación, cumpliendo con nuestro compromiso y liderar el mercado en la región.

Ilustración 4

Ingreso laboral promedio mensual Región ICA de la PEA¹

REGIÓN ICA: INGRESO LABORAL PROMEDIO MENSUAL DE LA PEA OCUPADA POR NIVEL DE EMPLEO, 2004 -12
(Nuevos soles)

Año	Subempleo			Empleo adecuado 3/	Total 4/
	Total	Por horas 1/	Por ingresos 2/		
2004	355	343	357	1 293	766
2005	354	308	368	1 292	783
2006	362	361	363	1 431	872
2007	366	409	348	1 009	702
2008	391	472	351	1 050	796
2009	398	485	347	1 173	893
2010	413	508	356	1 145	924
2011	442	531	405	1 189	999
2012	395	447	375	1 201	1 022

Notas: Las bases de datos han sido actualizadas con proyección de la población en base a los resultados del Censo de Población y Vivienda del 2007.

Actividad económica principal

Las actividades más importantes de la economía departamental, según la estructura productiva, son la manufactura, agropecuario, construcción y comercio, que en conjunto representaron el 61,0 por ciento, caracterizándose las dos primeras por su orientación exportadora.

La actividad económica de Ica, ha registrado un crecimiento promedio anual de 8,8 por ciento en la última década, mayor a lo registrado por el país (6,4 por ciento). Entre los sectores más dinámicos se encuentran la construcción (24,0

¹ PEA

por ciento), minería (13,3 por ciento), manufactura (9,7 por ciento) y, electricidad y agua (9,1 por ciento).¹

Ilustración 5
Valor Agregado Bruto 2011²

Ica: Valor Agregado Bruto 2011
Valores a precios constantes de 1994
(Miles de nuevos soles)

Actividades	VAB	Estructura %	Var. % promedio anual 2002 -2011
Agricultura, Caza y Silvicultura	966,812	15.3	7.0
Pesca	81,232	1.3	8.8
Minería	448,932	7.1	13.3
Manufactura	1,338,242	21.2	9.7
Electricidad y Agua	117,579	1.9	9.1
Construcción	871,399	13.8	24.0
Comercio	670,455	10.6	5.3
Transportes y Comunicaciones	498,838	7.9	7.2
Restaurantes y Hoteles	216,877	3.4	6.4
Servicios Gubernamentales	309,885	4.9	6.8
Otros Servicios	783,778	12.4	5.8
Valor Agregado Bruto	6,304,029	100.0	8.8

Servicios Financieros

El sector financiero ha acompañado el crecimiento económico del departamento en los últimos años; así, el grado de profundización financiera, medido por el ratio colocaciones/VAB departamental aumentó de 11,4 por ciento en el 2002 a 15,6 por ciento en el 2011.

De otro lado, el número de oficinas se cuadruplicó entre el 2002 y 2012, mientras que el ratio de intermediación financiera (colocaciones/depósitos) pasó de 1,31 puntos en el 2002 a 1,65 puntos en el 2012, debido a la mayor tasa de crecimiento de los créditos frente a los depósitos; esta última, asociada a la bancarización de los trabajadores del sub sector agroindustrial.³

¹ Banco Central de Reserva del Perú

² INEI

³ Banco Central de Reserva del Perú

Ilustración 6
Sector Financiero en Ica¹

Indicadores del sector financiero en Ica 1/

Indicador	2002	2012
Depósitos Ica / Depósitos Perú (%)	0.8	1,1
Colocaciones Ica / Colocaciones Perú (%)	1.3	1.7
Colocaciones / PBI (%) 2/	11.4	15.6
Número de oficinas	33	100
Empresas Bancarias	20	48
Instituciones de microfinanzas	13	52

B. Factores tecnológicos

Uno de los grandes retos de las Instituciones Educativas en el siglo XXI es la utilización de las tecnologías de forma eficiente. Las Instituciones Educativas cada vez asumen un mayor riesgo en el proceso tecnológico debido fundamentalmente a que la tecnología va dejando de ser una fuente de ventaja competitiva.²

Telefonía Fija

La Telefonía Fija ha disminuido en 2.7%; mientras la Telefonía Móvil se incrementó en 4.8% en comparación al año 2011; para el resto urbano, la Telefonía Móvil ha crecido en 2.2% y la Telefonía Fija en 1.1%. En los Centros Poblados Rurales, la presencia del teléfono fijo es mínima (1.8%), en contraposición se registra un dato significativo de penetración de la Telefonía Móvil (58,9%), lo cual, supera ampliamente la tenencia de teléfono fijo de los hogares residentes en esta área.³

¹ INEI

² Oficina Nacional de Gobierno Eléctrico e Informática - INEI

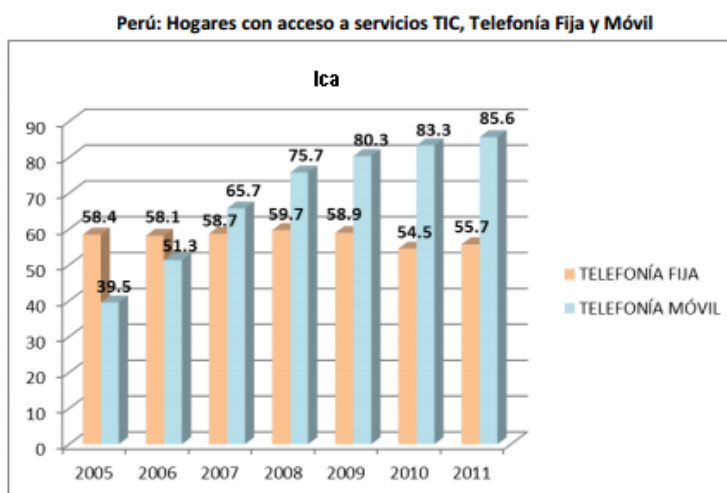
³ OGEI

Ilustración 7
Porcentaje con acceso a servicio TIC¹

Porcentaje de Hogares con acceso a servicio TIC, Telefonía Fija y Móvil

Ica			Resto Urbano			
TRIMESTRE	TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL	TRIMESTRE	TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL	
2011	I	53.9	84.3	I	29.7	82.7
	II	56.8	85.1	II	28.7	83.0
	III	56.5	84.9	III	27.4	82.1
	IV	53.5	88.8	IV	27.5	82.9
2012 P/	I	48.7	88.8	I	29.6	84.4
	II	54.1	89.9	II	29.8	85.2
	III			III		
	IV			IV		

Ilustración 8
Hogares con Acceso a Servicios TIC²



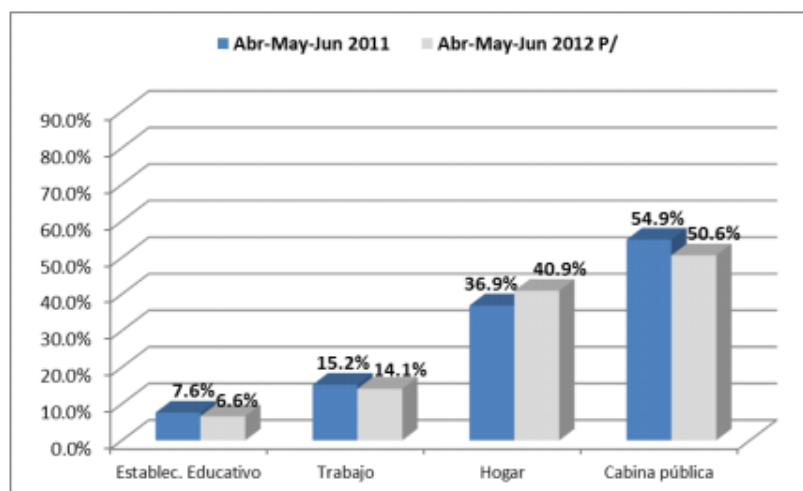
Acceso a Internet

La población peruana que accede a Internet, lo realiza en mayor proporción a través de las cabinas públicas (50,6%), porcentaje menor en 4,3% al registrado en el año anterior (54,9%). Es importante resaltar el crecimiento continuo en el acceso a Internet a través de los hogares.

¹ INEI

² INEI

Ilustración 9
Lugar de Acceso a Internet¹



C. Factores políticos

La crisis de la educación nacional está una vez más en la agenda nacional; hace poco el Consejo Nacional de Educación presentó a las autoridades nacionales y a la sociedad su última versión del Proyecto Educativo Nacional 2021, luego de tres años de convocar consensos, y en el CADE 2006 el tema es precisamente la Educación inclusiva. Es común afirmar que sin educación de calidad no hay desarrollo.²

D. Factores sociales

La población escolar va en aumento, por lo que es necesario crear nuevas instituciones educativas, lo que generará captar más estudiantes para la Institución Educativa Privada Carmelita.

¹ Oficina Nacional de Gobierno Eléctrico e Informática - INEI

² OGEI

Ilustración 10
Gasto social de los programas sociales prioritarios¹

GASTO SOCIAL DE LOS PROGRAMAS SOCIALES PRIORITARIOS, SEGÚN PROGRAMA, 2003 - 2012

(Millones de nuevos soles corrientes)

Programa	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 P/
Total	8 011	9 801	10 434	11 112	12 534	12 297	14 166	15 235	16 624	19 857
Educación Inicial	552	551	591	648	713	757	877	966	1 076	1 432
Educación Primaria	2 176	2 386	2 580	2 746	3 070	3 392	3 291	3 452	3 522	3 970
Educación Secundaria	1 819	2 037	2 328	2 424	2 579	2 658	2 643	2 875	2 810	3 460
Promoción y Asistencia Social y Comunitaria	1 007	2 040	1 907	2 025	2 476	1 882	1 950	2 208	2 780	3 582
Salud Colectiva	289	284	312	377	523	523	570	506	612	976
Salud Individual	2 167	2 503	2 716	2 891	3 173	3 083	4 834	5 229	5 823	6 437

Nota: Incluye gastos administrativos. La suma de los parciales puede no coincidir exactamente con los totales debido al redondeo de las cifras.

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) - Dirección General de Descentralización Fiscal y Asuntos Sociales.

Ilustración 11
Población censada en la provincia de Ica²

DEPARTAMENTO ICA: POBLACION NOMINALMENTE CENSADA POR PROVINCIA Y SEXO, SEGÚN GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD: CENSO NACIONAL 2007

GRUPOS DE EDAD	TOTAL			ICA		
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER
TOTAL	711 932	353 386	358 546	321 332	157 232	164 100
De 0 a 4 años	69 295	35 302	33 993	29 931	15 326	14 605
De 5 a 9 años	63 698	32 704	30 994	27 711	14 080	13 631
De 10 a 14 años	71 917	36 751	35 166	31 026	15 797	15 229
De 15 a 19 años	69 895	34 996	34 899	31 863	15 615	16 248

E. Factores demográficos

Con los factores demográficos puedes determinar muchos aspectos

Edad: Podemos tener un producto que abarque un alto rango de edad, pero no hay que olvidar que siempre tenemos un mercado clave.

¹ Ministerio de Economía y Finanzas

² INEI

Ilustración 12
Población según censos Nacionales ICA¹

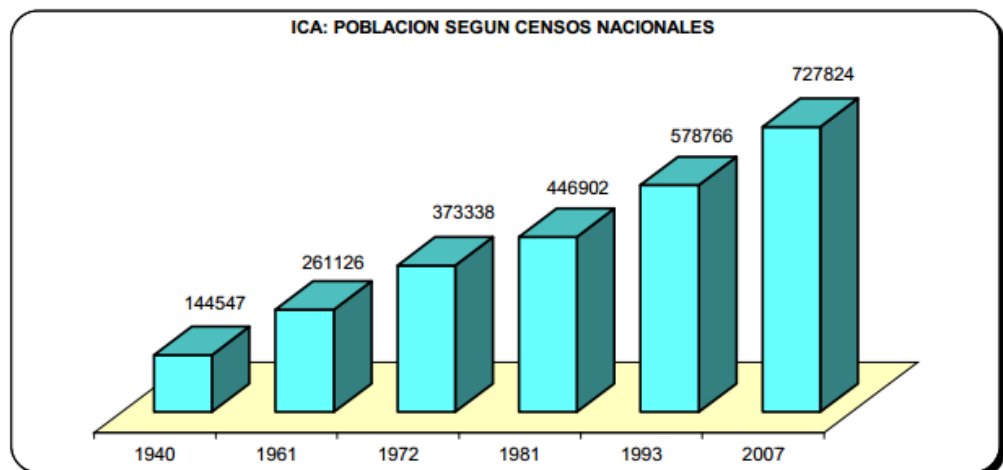
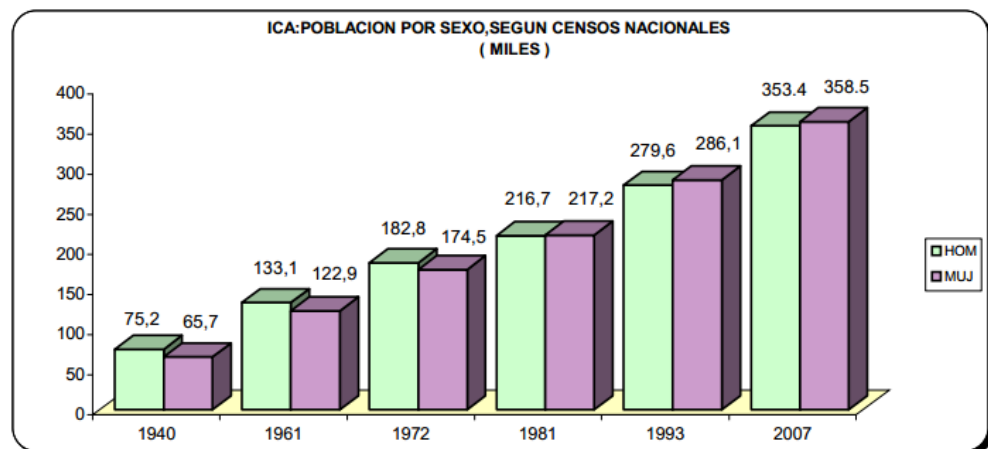


Ilustración 13
Población Según sexo²



¹ INEI - Dirección Nacional de Censos y Encuestas

² INEI

Ilustración 14
Tasa de crecimiento según distrito¹

DEPARTAMENTO ICA: POBLACIÓN NOMINALMENTE CENSADA POR SEXO, ÍNDICE DE MASCULINIDAD Y TASA DE CRECIMIENTO INTERCENSAL, SEGÚN PROVINCIA Y DISTRITO: CENSO NACIONAL 2007

DEPARTAMENTO PROVINCIA DISTRITO	POBLACIÓN			ÍNDICE DE MASCULINIDAD	TASA DE CRECIMIENTO INTERCENSAL
	TOTAL	HOMBRE	MUJER		
ICA	711 932	353 386	358 546	98,56	1,6
PROV. ICA	321 332	157 232	164 100	95,81	1,9
ICA	125 189	60729	64460	94,21	1,1
LA TINGUIÑA	30 902	15050	15852	94,94	2,3
LOS AQUIJES	16 298	8065	8233	97,96	2,7
OCUCAJE	3 639	1866	1773	105,25	0,7
PACHACUTEC	6 000	2926	3074	95,19	2,0
PARCONA	50 349	24336	26013	93,55	1,6
PUEBLO NUEVO	4 588	2254	2334	96,57	0,2
SALAS	17 973	9253	8720	106,11	4,1
SAN JOSE DE LOS MOLINOS	6 070	2983	3087	96,63	0,8
SAN JUAN BAUTISTA	12 430	6069	6361	95,41	2,7
SANTIAGO	23 657	11871	11786	100,72	3,2
SUBTANJALLA	19 019	9249	9770	94,67	5,6
TATE	4 101	2006	2095	95,75	1,9
YAUCA DEL ROSARIO	1 117	575	542	106,09	-1,2

1.3.2. Análisis del entorno competitivo

Conocer las estructuras competitivas del mercado es necesario para comprender la actuación de la Institución Educativa Privada Carmelita, sus estrategias. La única forma de que la empresa pueda plantear con un cierto rigor su competitividad o grado de competencia con otras Instituciones Privadas en el mercado en el que actúa.²

Colegios cercanos a la Zona Ica:³

- Colegio Particular Peruano Canadiense
- Colegio Particular San José
- Colegio Particular Alas Peruanas
- Colegio Particular Niño Jesús
- Colegio Particular San Vicente
- Colegio Particular de la Cruz.
- Señor de Luren.
- Data System's Ingenieros.

¹ INEI - Dirección Nacional de Censos y Encuestas

² Desarrollado por el autor.

³ Colegios Ica

Para poder mejorar y tener competitividad en el rubro de la educación y captar mayor cantidad de estudiantes, se tendrá que mejorar la calidad de los docentes con capacitaciones u otras estrategias de mejora, ya sea mediante concurso para poder captar docentes mejor preparados, es el primer paso para poder mejorar la educación y captar la población estudiantil.

1.3.3. Análisis de la posición competitiva

El estudio, realizado entre colegios estatales y privados, busca generar indicadores de desempeño para sus procesos de admisión y estudios superiores. En esta oportunidad se evaluaron a 2,439 colegios de todo el país, de los cuales 192 fueron destacados como los mejores en rendimiento. Solo 22 obtuvieron la categoría de "excelente" entre ellos se encuentra San José. La Institución Educativa Privada Carmelita no aparece en la lista de los colegios de categoría excelente, por lo tanto se trabaja para poder llegar a estar en la lista de los mejores a nivel nacional ya que en ICA se ubica en el puesto número 98 de más de 248 instituciones educativas entre privadas y estatales en la zona del distrito de Ica, según el INEI.¹

Ventajas competitivas²

- Materias con verdadera aplicación; no solo conceptos teóricos
- Que sus conocimientos adquiridos así como fortalecimiento de habilidades y destrezas les sirvan para poder ingresar a las Universidades e Institutos rápidamente.
- Servicios educativos de calidad
- Grupos pequeños para una atención más personalizada.
- Docentes especializados en la materia.
- Modalidad escolarizada (presencial).

¹ INEI

² INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CARMELITA.

1.4. Análisis Interno

1.4.1. Recursos y capacidades

A. Recursos tangibles¹

- Cuenta con local propio.
- Equipos de cómputo.
- Infraestructura adecuada.
- Mobiliarios en excelente condición.

B. Recursos intangibles²

- El nombre de la institución educativa privada Carmelita.
- Plana docente de primer nivel, con conocimientos actualizados y debidamente evaluados.
- Buena reputación de la Institución Educativa Privada por el grado de enseñanza que brinda.

C. Capacidades organizativas

- Personal competente a todos los niveles con conocimientos.
- Capacidad de liderazgo en el entorno que facilita trabajar en una manera enfocada.
- Liderazgo que inspire, oriente la dirección de la Institución Educativa Privada.
- Buenos procesos de comunicación internos en todas las áreas.
- Disponibilidad de declaraciones de misión y visión de la Institución Educativa.

D. Análisis de recursos y capacidades

- Ingreso de dinero mensual por concepto de las pensiones de los estudiantes para financiar el pago de los personales que laboran en la Institución Educativa Privada.
- Recursos para la Infraestructura de la Institución Educativa Privada: energía, limpieza, agua, internet.

^{1,2} Institución Educativa Privada Carmelita.

- Recursos económicos en estado de cuenta para poder ser usado en caso de emergencia, sismos, incendios, robos.

1.4.2. Análisis de la cadena de valor

A. Actividades primarias

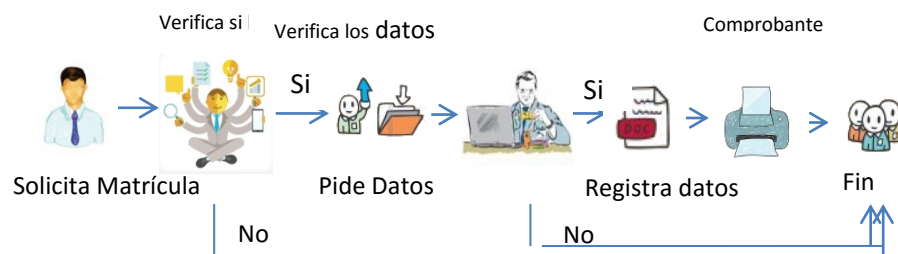
El Colegio Privado “Carmelita” abre sus puertas en el año 2000 como un desarrollo natural del proyecto iniciado el año 1998 con el Instituto Manuel Santana Chiri. Iniciamos el primer día de clases con una matrícula de 250 estudiantados, y el respaldo entusiasta de un grupo de familias convencidas de que la mejor opción educativa pasa por integrar la excelencia académica, y una sólida formación humana, en un ambiente familiar y personalizado.

Dos años después, en 2002 nos mudamos al local definitivo ubicado en la Av. el Médano A - 35 Residencial la Angostura - Ica, y que ofrece a nuestros estudiantes un espacio seguro y tranquilo para formarse.

Nuestra primera Promoción egresó en el año 2002 y a la fecha son 15 las que han egresado. Pero en 2005 egresó la primera Promoción con estudiantes que se formaron desde el primer grado.

El propósito de esta Institución Educativa es captar estudiantes para poder formalos intelectualmente con valores, para que los estudiantes en el futuro sean competitivos en la sociedad ya que el conocimiento es primordial para poder triunfar así ayudar a mejorar con el avance del país.¹

Ilustración 15
Proceso de Matrícula



¹ Institución Educativa Privada Carmelita.

B. Actividades de apoyo

Las matrículas se aperturan, el apoderado tendrá que consultar si tienen cupo para poder matricular al estudiante, la secretaria verifica si hay cupo en el grado en el que el estudiante cursa. Si hay cupo disponible la secretaria pide los datos del estudiante al apoderado, los datos son verificados. Si el estudiante ya está registrado, se le informa al apoderado que el estudiante ya fue matriculado; si el estudiante no está matriculado la secretaria registra los datos en una hoja de Excel para poder guardarlo y le entrega al apoderado un comprobante de que el estudiante ya está matriculado.

En el proceso de pago de mensualidad, el apoderado se acerca a la tesorería a cancelar la mensualidad, la tesorera pregunta los datos del estudiante para poder emitir un comprobante de pago de mensualidad, si el estudiante ya no debe ninguna mensualidad la tesorera le informa que el estudiante ya no debe ninguna mensualidad, si el estudiante debe la tesorera le informa el monto y el mes que debe, el apoderado entrega el monto que debe de acuerdo a la cantidad de meses de deuda, finalmente es archivarlo.¹

Ilustración 16
Diagrama de Cadena de Valor²



¹ Desarrollado por el autor.

^{2,2} Institución Educativa Privada Carmelita.

1.5. Análisis Estratégico

1.5.1. Análisis FODA¹

A. Fortalezas

Institucional

- La directiva planifica oportunamente las acciones educativas.
- La directora pone interés en la coordinación con los agentes relacionados a la educación.
- La institución educativa es aceptada y respaldada por la comunidad.
- Buen clima institucional.

Pedagógico

- Estudiantes con mentalidad innovadora y de cambio.
- Los docentes cuentan con proyectos curriculares de aula.
- Docentes comprometidos con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.
- Brindar dedicación e importancia al arte.

Administrativo

- Interés de los docentes por capacitarse (recursos propios).
- Existencia de local propio para el funcionamiento de la institución educativa (infraestructura).
- Ubicación estratégico de la Institución Educativa en la comunidad.

B. Oportunidades

- Existencia de universidades privadas cercanas a la zona.
- Contar con sala de cómputo con conexión a internet.
- Prestigio institucional.

C. Debilidades

Institucional

- Gestión limitada de capacitación y/o actualizaciones para los docentes.

¹ Institución Educativa Privada Carmelita

Pedagógico

- Existencia de un Currículo poco adecuado a las necesidades de los estudiantes.
- Escasos proyectos educativos por aulas o grado.
- Poco hábito de estudio en los estudiantes.
- Las horas establecidas en el plan de estudios para el Área de COMUNICACIÓN no son suficientes para desarrollar todas las capacidades y conocimientos programados.

Administrativo

- Tiempo limitado para capacitarse.
- Descuido en el mantenimiento de algunos materiales y bienes existentes.

D. Amenazas

- Existencia de Instituciones educativas privadas cercanas dedicadas al mismo rubro.

1.5.2. Matriz FODA¹

Cuadro N° 3
Cuadro de matriz FODA

<p align="center">FACTORES INTERNOS</p> <p align="center">FACTORES EXTERNOS</p>	<p align="center">FORTALEZAS</p> <p>F1: La institución educativa es aceptada y respaldada por la comunidad.</p> <p>F2: Docentes comprometidos con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>F3: Existencia de local propio para el funcionamiento de la institución educativa (infraestructura).</p>	<p align="center">DEBILIDADES</p> <p>D1: Escasos proyectos educativos por aulas.</p> <p>D2: Gestión limitada de capacitación.</p> <p>D3: Tiempo limitado para capacitarse.</p>
<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Existencia de universidades privadas cercanas a las zona.</p> <p>O2: Contar con sala de cómputo con conexión a internet.</p> <p>O3: Prestigio Institucional</p>	<p align="center">FO(Maxi-Maxi)</p> <p>1. Fortalecer el plan de estudio, para tener mayor prestigio, mayor aceptación en la sociedad y aprovechar las universidades para realizar convenios que mejore la capacidad de competencia.</p> <p>(F1,F2,O1,O2,O3)</p>	<p align="center">DO(Mini-Maxi)</p> <p>1. Fortalecer el programa de capacitación de los docentes, realizar programas educativos que ayude el prestigio de la institución con ayuda de la sala de cómputo.</p> <p>(D1,D2,D3,O1,O2,O3)</p>
<p align="center">AMENAZAS</p> <p>A1: Existencia de Instituciones educativas privadas cercanas dedicadas al mismo rubro.</p>	<p align="center">FA(Maxi-Mini)</p> <p>1. Mejorar la infraestructura, y a provechar la aceptación de la comunidad para seguir mejorando en la enseñanza y tener acogida y mayor competencia contra las instituciones cercanas.</p> <p>(F1,F2,F3,A1)</p>	<p align="center">DA(Mini-Mini)</p> <p>1. Mejorar los proyectos educativos, para marcar diferencia de las instituciones educativas secundarias cercanas y gestionar capacitaciones con convenios de universidades para mejor comodidad de pago de parte de los profesores que serán capacitados.</p> <p>(D1,D2,D3,A1)</p>

¹ Desarrollado por el autor.

1.6. Descripción problemática

1.6.1. Problemática

La I.E.P Carmelita, es un colegio particular, que cuenta con un buen número de estudiantes, el cual cada día se vuelve más exigente, por ello la empresa trata de brindarle las mayores facilidades técnicas en el proceso de matrículas, seguimiento de notas y asistencias académicas y pagos de las respectivas mensualidades, por ese motivo se encuentra en la necesidad de implementar un sistema informático que le facilite y agilice dichos procesos.

Actualmente la institución educativa particular Carmelita sufre la carencia de un sistema informático que dificulta las labores e impide un crecimiento pleno de la empresa, por tal motivo la implementación de dicho sistema se hace muy necesaria ya que todos los procesos se realizan en papel, generando una demora y pérdida de dinero en las diferentes áreas de la empresa y dificultando el flujo de información entre los padres de familia y I.E.P Carmelita.

- Inadecuado proceso de matrícula.
- Ineficiente control de pago de mensualidades.
- Control casi nulo de notas por parte de los apoderados.
- Ineficiente control de asistencia de los estudiantes.
- Inadecuada información de eventos que se realizan en la Institución Educativa.
- Carencia de información capaz de generar datos confiables y rápidos de los estudiantes, ocasionando inseguridad en la toma de decisiones.

1.6.2. Objetivos

A. Objetivo general

- Elaborar un rediseño de procesos de pago de pensiones y matrícula con la Implantación del ERP FEDENA para la Institución Educativa Privada Carmelita de Ica.

B. Objetivos específicos

Analizar los procesos que manejan los distintos programas de la Institución, en cuanto a matrículas, pago de mensualidades, control de asistencia y seguimiento de notas en la institución Educativa Carmelita que permitirá que los procesos sean más rápidos y efectivos.

- Llevar un control ordenado de las notas y los pagos de pensiones.
- Tener un buen nivel de calidad de atención de los estudiantes y/o apoderados
- Tener una agenda controlada con los eventos que se realizarán en la Institución Educativa.
- Generar reportes diarios, mensuales y anuales de los ingresos de la Institución Educativa.
- Crear una Base de datos de los estudiantes para poder usarlos eficientemente.
- Capacitar al personal de la institución educativa sobre el ERP FEDENA.

1.7. Resultados Esperados

Los principales productos de la ejecución de esta propuesta se resumen de la siguiente manera:

Gestión

- Con la agenda realizada nos permitirá informar de los acontecimientos que se realizan en la Institución Educativa. Esto también ayudará a tener el conocimiento de todos los eventos que se realizarán.
- Mejorar el nivel de calidad en atención de los estudiantes y/o apoderados.

Ingeniería

- Con los reportes de ingresos esperamos tener como resultado total de los ingresos obtenidos por la institución.
- Con los procedimientos ya establecido en la institución nos va a permitir tener un control más detallado del proceso pago de pensiones y matrícula.
- Mejorar el tiempo en los procesos de pagos de pensiones y matrícula.

Soporte

- Con las capacitaciones brindadas a todo el personal elegido para el proceso matrícula y pago de pensiones se espera tener como resultado un personal calificado para realizar esa función, teniendo como base la capacitación realizada.

Cuadro N° 4
Cuadro de Resultados esperados de gestión

RESULTADOS ESPERADOS	GESTIÓN			
	Indicadores	Instrumento	Formula	
Informar sobre eventos que se realizarán en la institución educativa	Porcentaje de desconocimiento de eventos	Asistencias	$PDE = \frac{PDEN \times 100}{PDEA}$	<p>PDE= % desconocimiento evento</p> <p>PDEN= % desconocimiento evento nuevo</p> <p>PDEA= % desconocimiento evento actual</p>
Se mejorará el servicio de atención a los estudiantes y/o apoderados	Calidad de atención	Cuestionario	$CA = \frac{CAN \times 100}{CAA}$	<p>CA= Calidad de atención</p> <p>CAN= Calidad de atención nuevo</p> <p>CAA= Calidad de atención actual</p>

Cuadro N° 5
Cuadro de Resultados esperados de ingeniería

RESULTADOS ESPERADOS	INGENIERÍA			
	Indicadores	Instrumento	Formula	
Se llevará un Control detallado de los pagos en un 65 %	Control detallado	Ficha de observación	$PCPP = \frac{PCPPN \times 100}{PCPPA}$	PCPP = Porcentaje control detallado PCPPN = Porcentaje control detallado nuevo PCPPA = Porcentaje control detallado actual
Se reducirá en un 60% la generación de reportes	Tiempo promedio de generación de reportes	Ficha de observación	$TPGR = \frac{TPGRN \times 100}{TPGRA}$	TPGR = Tiempo promedio reporte TPGRN = Tiempo promedio reporte nuevo TPGRA = Tiempo promedio reporte actual
Reducir el tiempo en los procesos de pago de pensiones y matrícula en un 55%	Tiempo promedio de atención pago de pensiones y matrícula	Ficha de observación	$TPAM = \frac{TPAMN \times 100}{TPAMA}$	TPAM =Tiempo promedio pago TPAMN = Tiempo promedio pago nuevo TPAMA = Tiempo promedio pago actual

Cuadro N° 6
Cuadro de Resultados esperados de soporte

RESULTADOS ESPERADOS	SOPORTE			
	Indicadores	Instrumento	Formula	
Se capacitará al personal que utilizará el ERP FEDENA en un 90%	Capacitación y preparación de personal	Instrumentos, evaluaciones	$CPP = \frac{CPPA}{CPPR} \times 100$	CPP = Capacitación preparación personal CPPA = Capacitación preparación personal adquirido CPPR = Capacitación preparación personal necesario

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. Marco teórico del Negocio

La implementación del ERP FEDENA nos permitirá reducir la complejidad de nuestras operaciones, reduciendo tiempos de respuesta a partir de la automatización de las transacciones manuales, la estandarización de los procesos y la maximización de economías de escala.

La característica más sobresaliente del rediseño de procesos, es su enfoque en el proceso de pago de pensiones y matrícula, a fin de reflejar un cambio de proceso que permita agilizar dicho proceso.

El desarrollo del marco de dirección del negocio se centra en la mejora de los pagos de pensiones y matrícula que genera satisfacción a los padres u apoderados que se acerquen a la Institución a realizar el respectivo pago, por ello en la búsqueda de una solución que agilice los procesos de pago y permita realizar reportes y el almacenamiento en la Nube van a ser las principales exigencias de nuestros consumidores en la actualidad y sin embargo, esto choca con lo que observamos en la realidad: la mayoría de las soluciones ERP no están preparadas para afrontar estos retos. Este hecho va a llevar a la mayoría de proveedores de soluciones ERP a reconsiderar y actualizar sus productos con el único propósito de atraer nuevos clientes y mantener a los actuales.

La Institución Educativa Privada Carmelita dedicándose a la educación busca el prestigio de la institución educativa por el cual, pretende utilizar herramientas que le permita controlar las finanzas, debido a que la población estudiantil va en crecimiento por lo cual esto conlleva buscar soluciones para controlar mejor el pago de las mensualidades para poder contratar de docentes de primera y equipar con accesorios los salones de clase.

El propósito fundamental de un ERP es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

Han pasado los años y cambiado muchos rostros, pero el entusiasmo y la determinación se incrementan año a año y el Colegio ha crecido en infraestructura y calidad de servicios a un ritmo que impresiona a todos. Cada año se innova, cada año se crece. Los beneficios que puede aportar el ERP Fedena se resume en la resolución de los problemas contables, mercantil o fiscal de la empresa. Asimismo, puede permitir un

mayor control contable, inmovilizado, conciliación bancaria, liquidación de impuestos, etc.¹

2.2. Marco teórico del Proyecto

2.2.1. Gestión del Proyecto²

La administración de la Integración del Proyecto, describe los procesos y actividades que sirven para integrar los diversos elementos de la dirección de proyectos, lo que incluye:

- Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto
- Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto
- Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto
- Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto
- Realizar Control Integrado de Cambios
- Cerrar el Proyecto o la Fase

La gestión del Alcance del Proyecto, con los procesos involucrados en garantizar que el proyecto incluya todo (y únicamente) el trabajo requerido para completarlo exitosamente, lo que incluye:

- Recopilar los Requisitos
- Definir el Alcance
- Crear la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT)
- Verificar el Alcance
- Controlar el Alcance

La gestión del Tiempo del Proyecto, se centra en los procesos que se utilizan para garantizar la conclusión a tiempo del proyecto. Incluye:

- Definir las Actividades
- Secuenciar las Actividades
- Estimar los Recursos para las Actividades
- Estimar la Duración de las Actividades
- Desarrollar el Cronograma
- Controlar el Cronograma

¹ FEDENA, ERP - WIKIPEDIA

² PMBOK

La gestión de los Costos del Proyecto, describe los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado. Para ello, es necesaria la realización de las siguientes actividades:

- Estimar los Costos
- Determinar el Presupuesto
- Controlar los Costos

La gestión de la Calidad del Proyecto, describe los procesos involucrados en planificar, dar seguimiento, controlar y garantizar que se cumpla con los requisitos de calidad del proyecto, lo que incluye:

- Planificar la Calidad
- Realizar el Aseguramiento de Calidad
- Realizar el Control de Calidad.

La gestión de los Recursos Humanos del Proyecto, los procesos involucrados en la planificación, adquisición, desarrollo y gestión del equipo del proyecto. Para ello es necesario:

- Desarrollar el Plan de Recursos Humanos
- Adquirir el Equipo del Proyecto
- Desarrollar el Equipo del Proyecto
- Gestionar el Equipo del Proyecto.

La gestión de la Comunicación, identifica los procesos involucrados en garantizar que la generación, recopilación, distribución, almacenamiento y disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos. Esto incluye la necesidad de:

- Identificar a los Interesados
- Planificar las Comunicaciones
- Distribuir la Información
- Gestionar las Expectativas de los Interesados
- Informar el Desempeño

La gestión del Riesgo del Proyecto, describe los procesos involucrados en la identificación, análisis y control de los riesgos para el proyecto, a saber:

- Planificar la Gestión de Riesgos
- Identificar los Riesgos

- Realizar Análisis Cualitativo de Riesgos
- Realizar Análisis Cuantitativo de Riesgos
- Planificar la Respuesta a los Riesgos
- Dar seguimiento y Controlar los Riesgos.

La gestión de Adquisiciones, describe los procesos involucrados en la compra o adquisición de productos, servicios o resultados para el proyecto. Esto incluye:

- Planificar las Adquisiciones
- Efectuar las Adquisiciones
- Administrar las Adquisiciones
- Cerrar las Adquisiciones

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

1. Elegir el proceso a rediseñar

Para ello tener en cuenta los Factores Críticos de Éxito de la Organización o Área a la que pertenece el proceso. Es decir, se trata de identificar aquel proceso cuya mejora (debido a su desempeño actual) afectará de manera significativa la performance del área o de la compañía.

2. Identificar los Resultados Deseados (requeridos) para ese proceso.

- El grupo que trabaje en la reingeniería del proceso debe responder la siguiente pregunta:
¿Qué debería suceder para que estemos de acuerdo en que el proceso esté funcionando de manera óptima?
- Se trata de hacerse una imagen mental del resultado que se pretende alcanzar:
¿Es este el resultado que queremos crear?

Siempre que pueda, asigne números reales a los objetivos. Es más fácil organizar las acciones cuando sabe que el resultado deseado es \$2 millones que cuando es “mejorar las ventas”.

¿Ha cuantificado el objetivo lo más posible?

Consensuar con los directamente involucrados, tanto “proveedores” como “clientes” internos (y/o externos) del proceso, será clave para el éxito de la reingeniería.

3. Rediseñar el Proceso

Una vez que se tiene la foto actual de cómo opera el proceso (situación actual), se trata de contrastarla con la condición requerida a fin de identificar los GAPS (brechas) que pudieran presentarse.

Es en esta etapa donde conviene preguntarse por qué las cosas se hacen de esa forma y si existe alguna forma más efectiva de hacerlas.

Aquí también conviene responderse algunas preguntas disparadoras de la reflexión, entre las más importantes:

- ¿Para qué se hace realmente esta tarea?
- ¿Por qué la actividad es necesaria?
- ¿Qué otra cosa se podría o se debería hacer?
- ¿Dónde se lleva a cabo?
- ¿Por qué se lleva a cabo en ese lugar en particular?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Por qué se hace en ese momento en particular?
- ¿Cuándo se podría o debería hacer?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Por qué lo hace esa persona?
- ¿Quién más podría o debería hacerlo?
- ¿Cómo se hace?
- ¿De qué otra forma se podría o debería hacer?

4. Elegir Indicadores de Gestión

Seguramente aparecieron varios puntos de control asociados con variables críticas del proceso. De entre ellos conviene elegir alguno que sirva como Indicador de Gestión para alimentar el Tablero de Comando de la Gerencia y mediante el cual se chequeará regularmente la performance del sector en estudio.

5. Implementar y Evaluar

Una vez completado los pasos anteriores es el momento de poner en marcha la nueva forma de trabajo. Pero ese no es el último paso. El grupo debe acordar un plazo adecuado de seguimiento para volver a evaluar la efectividad de las decisiones tomadas respecto al proceso. Un plazo adecuado puede ser de 30 días para que se junte suficiente evidencia del desempeño del proceso como para poder chequear su efectividad.

- A de la competitividad
- Reducción de tiempos de espera
- Mejora de la cadena de valor

2.2.3. Soporte del Proyecto¹²

SEGURIDAD

Se realizarán copias de seguridad (Backup) de la información del proyecto, en caso suceda algún inconveniente, para poder evitar la pérdida de información u otro caso que perjudique el correcto desarrollo del proyecto a lo largo del ciclo de vida hasta la entrega del mismo.

CAPACITACIÓN

Se realizarán capacitaciones periódicas para poder tener la información de cómo se está generando el proyecto, así poder ver las dificultades y resolverlos según sea el grado de problema que este genere.

COMUNICACIÓN

La comunicación será fundamental en el desarrollo del proyecto, si no hay una buena comunicación con los niveles en el desarrollo del proyecto no se podrán realizar el proyecto de acuerdo a lo planificado.

¹ Reingeniería de procesos

² Desarrollado por el autor.

A. Planificación de la calidad

Se asegurará que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las expectativas de los interesados.

La solución de la planificación de calidad se realizará en un ciclo de mejora continua que consiste en tres puntos específicos, que son:

Planificación

Se prepararán las metas a cumplir mediante la calidad y tener un resultado final capaz de cumplir las expectativas de calidad de los usuarios finales.

Control

Se estará verificando que lo planificado se cumpla con éxito, caso contrario se llevará a la mejora para poder corregir los puntos que no cumplen lo planificado.

Mejora

Se comprará las metas de calidad con la realización de las operaciones y su resultado final será llevar a cabo con lo planificado.

B. Identificación de estándares y métricas

Ver Formato N° 31

C. Diseño de formatos de aseguramiento de calidad

Ver Formato N° 46.1

CAPÍTULO III

INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. Gestión del proyecto

3.1.1. Iniciación

A. Acta de constitución del proyecto

- Se realiza una pequeña descripción del proyecto.
- Se identifican los lineamientos y objetivos relacionados con el proyecto.
- Se definirán los criterios entre los cuales se encuentran el de los costos y la aprobación por parte de los interesados.
- Se definirán las fases del proyecto: Inicio, Planificación, Ejecución y Control, Cierre.
- Se identificarán los principales interesados y se les enlistara.
- Se evaluarán los diferentes riesgos de alto nivel que puedan acontecer en el desarrollo del producto y se formularan hipótesis sobre su impacto.
- Se identificarán los acontecimientos más relevantes en el cronograma los cuales serán calificados como Hitos.
- Se hace un resumen del presupuesto del proyecto en su totalidad.
- Se realizan la identificación de límites o restricciones que pueda existir en el desarrollo del producto.
- Se identifican los supuestos que servirán de apoyo para el desarrollo del producto.
- Se definirán ciertos criterios que debe cumplirse en el transcurso del desarrollo del producto para su posterior aprobación.

1. Objetivo del Acta de Constitución

Para poder evaluar los objetivos del acta de constitución en donde se resume lo más importante del proyecto.

- Se buscare la información necesaria en las páginas previas de proyecto para poder plasmarlo en el acta de constitución con el objetivo de ayudar a los lectores a entender el proyecto.
- Se tendrá en cuenta los argumentos y sintaxis de redacción para que haya una buena interpretación por parte de los interesados.

2. Descripción del Acta de Constitución

- Para elaborar este punto se hace un análisis de todo su contenido que a su vez se han basado en la documentación previa.
- Se hace una síntesis de lo que se quiere transmitir al lector.

3.1.2. Planificación

A. Alcance – Plan de Gestión del Alcance

- Se realizará una descripción detallada del proceso para elaborar el documento de la gestión de alcance.
- Se definirá la descripción detallada para elaboración del desglose de trabajo en la cual se separan las actividades por fases para su desarrollo.
- Se definirá la descripción detallada para elaboración del diccionario del desglose de trabajo, para mayor comprensión del lector.
- Se hace la descripción detallada del proceso para la verificación formal de los entregables y su aceptación por parte del cliente.
- Se evaluarán los diferentes procesos para identificar, registrar y procesar cambios en el alcance.

1. Alcances del Producto

- Definiremos el alcance entre las cuales se encuentran los requisitos y características del producto.
- Se definirán los criterios que deben cumplirse en el transcurso del producto para su posterior aprobación.

2. Alcances del Proyecto

- Se desarrolla el ciclo de vida del proyecto donde se identificarán las principales fases y entregables del proyecto.
- Se identificarán los procesos, el modo de trabajo y las herramientas técnicas de trabajo que han sido seleccionadas para el desarrollo del proyecto.
- Se realizará el enfoque del trabajo para lograr los objetivos del proyecto.
- Se describirá el plan de gestión de cambios para monitorear y controlar los cambios realizados en el desarrollo del proyecto.

- Se describirá la forma en que se mantendrá la integridad y se usará la línea base del proyecto.
- Se realizará una descripción detallada de las técnicas de comunicación entre los interesados.
- Se hará una descripción detallada de las revisiones de gestión que facilitarán abordar los problemas no resueltos y las decisiones pendientes.
- Se realiza la identificación de factores que limitan o restrinjan el rendimiento en el desarrollo del proyecto.
- Se identifican los supuestos que sirvan de apoyo para desarrollo del proyecto.

a. Entregables

- Se identificarán los principales entregables que se generarán en cada fase del proyecto.

b. EDT

- Se definirán los procesos que consistirán en subdividir los entregables y del trabajo del proyecto en componentes más pequeños y más fáciles de visualizar.

c. Diccionario EDT

- Para elaborar este punto se hace un análisis de todo el contenido del EDT que están basados en documentaciones previas.
- Se hace una síntesis de lo que se quiere transmitir al lector.

d. Matriz de trazabilidad de requerimientos

Se describe el modo en que los requisitos individuales cumplen con las necesidades comerciales del proyecto. Los requisitos pueden comenzar a un alto nivel e ir convirtiéndose en requisitos más detallados, deben ser claros (medibles y comprobables), rastreables, completos, coherentes y aceptables para los interesados clave.

- La necesidad comercial u oportunidad, que describa las limitaciones de la situación actual y las razones que llevaron a emprender el proyecto.
- Objetivos de la empresa y del proyecto a ser rastreados.
- Requisitos funcionales que describan los procesos de la empresa, la información y la interacción con el producto, según sea el caso, que puedan ser documentados por escrito en una lista de requisitos, en modelos o en ambos.
- Requisitos no funcionales, tales como nivel de servicio, desempeño, seguridad, cumplimiento, capacidad de soporte, retención/depuración, etc.
- Requisitos de calidad.
- Criterios de aceptación.
- Reglas de la empresa que establecen los principios directivos de la organización.
- Impactos sobre otras áreas de la organización, tales como el centro de llamadas, la fuerza de ventas, los grupos tecnológicos.
- Impactos sobre otras entidades dentro o fuera de la organización ejecutante.
- Requisitos de apoyo y capacitación.
- Supuestos y restricciones alrededor de los requisitos.

B. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo

- Se compone de los procesos de dirección de proyectos Definición de las Actividades, Establecimiento de la Secuencia de las Actividades, Estimación de Recursos de las Actividades, Estimación de la Duración de las Actividades, Desarrollo del Cronograma y Control del Cronograma.

1. Cronograma del proyecto

- El cronograma de actividades del proyecto se ha definido mediante el uso del método PERT, el cual produjo los estimados de duración para cada una de las tareas que componen el proyecto.

2. Hitos del Proyecto

- Se identificarán los acontecimientos más relevantes en el cronograma los cuales serán calificados como Hitos.

3. Gestión del Cambio en el Cronograma

- Se detallará la forma en que se realizará el cambio del cronograma del proyecto.

C. Costo – Plan de Gestión de Costo

Se describe los procesos involucrados en la planificación, estimación, presupuestos y control de costes de forma que el proyecto se complete dentro del presupuesto aprobado, donde se desarrollaran los siguientes puntos:

- Estimación de costes.
- Preparación del presupuesto de costos
- Control de costes.

1. Cuadro de Costos

- Se realizará el coste del proyecto de acuerdo a las actividades y entregables.
- Se elabora el presupuesto del proyecto y las reservas de gestión del proyecto.
- Se realizará el presupuesto del proyecto de acuerdo a los entregables, tipo de recursos y por fechas.

2. Forma de Pago

- Se detallará la forma de pago.
- La forma de pago será de forma efectiva con moneda nacional (Nuevo Sol).

3. Gestión de Cambio en los costos

- Se detallará la forma en que se realizará el cambio en los costos del proyecto.

D. Calidad – Plan de Gestión de Calidad

1. Aseguramiento de la Calidad

- Se cumplirán con los requisitos de calidad desde un punto de vista del gerente del proyecto, es decir acabar dentro del tiempo que se estableció al principio y los presupuestos que se tomaron en cuenta para la ejecución y también debe de cumplir con los requisitos de calidad de la Institución Educativa.

2. Control de Calidad

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

- Delimitar el proceso
- Determinar la oportunidad de mejora
- Tomar información sobre el proceso
- Analizar la información levantada
- Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso
- Aplicar las acciones correctivas
- Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas
- Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

E. Recursos Humanos – Plan de Gestión de Recursos Humanos

1. Organigrama del Proyecto

- Se establece un Jefe de Proyecto quien se comunicará directamente con el cliente para atender de manera adecuada las necesidades técnicas que se desarrollen durante la ejecución.

2. Roles y Responsabilidades

- Se detallará los roles y las responsabilidades de los involucrados en el proyecto detalladamente.

3. Matriz de asignación de responsabilidades (RAM)

- Se listará los entregables y se asignará los roles a las personas que serán las encargadas de revisar, participar, aprobar y el responsable del proyecto.

F. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones

1. Directorio de Stakeholders

- Se listarán a los afectados por el proyecto de forma positiva o negativa.
- Se calcificarán los interesados como también el estudio y la determinación de necesidades y expectativas.

2. Medios de Comunicación

- Se detallará la forma de comunicación de los niveles dentro del desarrollo de proyecto.

G. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos

1. Fuentes de Riesgos

- Se describirá los riesgos del proyecto de donde provengan, ya sea externo o interno.

2. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)

- Se analizará cualitativamente los riesgos de cada proceso.
- Se determinará las probabilidades de los riesgos

3. Estrategia para la respuesta de los riesgos

El proceso de desarrollar opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del proyecto.

4. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos

El proceso de implementar los planes de respuesta a los riesgos , dar seguimiento a los riesgos identificados, monitorear los riesgos residuales, identificar nuevos riesgos y evaluar la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto

H. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones

Se describe los procesos para comprar o adquirir productos, servicios o resultados, así como para contratar los procesos de dirección.

- Planificar las compras y adquisiciones
- Planificar la contratación
- Solicitar respuestas de vendedores
- Selección de vendedores
- Administración del contrato
- Cierre del contrato

1. Recursos Adquiridos

Se realizará las gestiones de las relaciones de adquisición, monitorear la ejecución de los contratos y efectuar cambios y correcciones según corresponda el caso.

2. Seguimiento y Control de las Adquisiciones

Se realizará el proceso de documentar las decisiones de adquisiciones del proyecto, especificar el enfoque e identificar a los proveedores potenciales.

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

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

1. Interesados del Proyecto

- Se identificará las personas, grupos u organizaciones que estén involucrados en la realización del proyecto, también se analizará y documentará todo lo relativo a sus intereses, participación, independencias, influencia y posible impacto en el éxito del proyecto.

2. Equipos de Trabajo del Proyecto

- De asignará equipos de trabajo para poder realizar ordenadamente la ejecución del trabajo.
- Se detallará el proceso de desarrollar estrategias de gestión adecuado para poder lograr la participación eficaz de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto, con base en el análisis de sus necesidades, intereses y el posible impacto en él.

3. Reuniones del Proyecto

Se desarrollará los detalles para la realización de las reuniones del proyecto. Se detallará los incidentes que se tratará en la reunión del proyecto, para fomentar la participación adecuada de los interesados que estén involucrados en la realización del proyecto.

3.2. Ingeniería del Proyecto

1. Elegir el proceso a rediseñar

- Se desarrollará y comprenderá el modelo del negocio con procesos orientados al cliente. Se producirá definiciones de clientes, procesos, rendimiento y éxito.
- Se identificará las actividades que agregan valor; un diagrama de organización, recursos, volúmenes y frecuencias; y la selección de los procesos que se deben rediseñar.

2. Identificar los Resultados Deseados (requeridos) para ese proceso.

- El grupo que trabaje en la reingeniería del proceso debe responder la siguiente pregunta:
¿Qué debería suceder para que estemos de acuerdo en que el proceso está funcionando de manera óptima?
- Se trata de hacerse una imagen mental del resultado que se pretende alcanzar:
¿Es este el resultado que queremos crear?

3. Rediseñar el Proceso

- Se realizará un diseño del proceso capaz de realizar la visión.
- Una vez que se tiene la foto actual de cómo opera el proceso (situación actual), se trata de contrastarla con la condición requerida a fin de identificar los GAPS (brechas) que pudieran presentarse.
- Es en esta etapa donde conviene preguntarse por qué las cosas se hacen de esa forma y si existe alguna forma más efectiva de hacerlas.

4. Elegir Indicadores de Gestión

- Se elegirá alguno que sirva como Indicador de Gestión para alimentar el Tablero de Comando de la Gerencia y mediante el cual se chequeará regularmente la performance del sector en estudio.

5. Implementar y Evaluar

- Se pondrá en marcha la nueva forma de trabajo. Pero ese no es el último paso. El grupo debe acordar un plazo adecuado de seguimiento para volver a evaluar la efectividad de las decisiones tomadas respecto al proceso
- Se evaluará el rendimiento del nuevo proceso que se ha rediseñado para para un control mejorado.
- Se evaluará si los resultados esperados que se han planteado se cumplen de acuerdo a lo establecido.

3.3. Soporte del proyecto

3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

Ver Formato N° 4

3.3.2. Plan Gestión de Métricas del Proyecto

Ver Formato N° 31

3.3.3. Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto

Ver Formato N° 46.1

CAPÍTULO IV

**EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO
Y CONTROL DEL
PROYECTO**

4.1 Gestión del proyecto

4.1.1. Ejecución

A. Cronograma actualizado

Se definirá el procedimiento para reestructurar el cronograma de actividades, en las reuniones siguientes con propuestas en la mejora del desarrollo del proyecto, y manejar de la forma más clara la comunicación entre los encargados del proyecto. Siguiendo lo planificado en el cronograma del proyecto, de acuerdo en la fecha que nos encontramos, no ha sufrido ningún cambio ya que se ha respetado las fechas indicadas en cada actividad planificada por el Project Manager.

B. Cuadro de costos actualizado

Desde el cuadro de costos elaborado en la Planificación del Proyecto, no se ha visto alteración alguna en las actividades ya sea por, costo o por pago de personal; por lo que hasta en la actualidad el cuadro de costos se ha actualizado, pues no merece variación alguna.

C. WBS actualizado

El Project Manager ha revisado el WBS y se ha procedido a modificar.

D. Matriz de trazabilidad de requerimientos actualizado

Se han conservado las características de los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema.

E. Acta de reunión de equipo

Se anexará al final del documento el acta de reunión de equipo por la cual se deja constancia que el proyecto de Rediseño de procesos de pago de pensiones y matrícula de la I.E.P Carmelita está siendo culminada exitosamente.

F. Registro de capacidades del proyecto actualizado

Se basan en las competencias generales de cada integrante del equipo en la cual se describe y califica cada una de las competencias.

4.1.2. Seguimiento y control

Después del proceso de implantación y adecuación de la Herramienta FEDENA en la Institución Educativa Privada Carmelita se debe proceder a cubrir las actividades restantes de menor grado, se debe monitorear y llevar un control de la respuesta que puedan tener los usuarios a la hora de interactuar con el sistema o con equipos Informáticos nuevos en su entorno ya que se pueden mostrar reacios al uso cotidiano y reaccionar con cierto rechazo debido a que a pesar de las sesiones de capacitación aún no se acostumbran al uso cotidiano del nuevo Sistema.

A. Solicitud de cambio

Cualquier modificación (dar de baja a un integrante, cambio de conceptos, etc.) deberá ser entregada al Project manager, donde se presentará una nota según el cambio:

1. **Incorporación de un integrante:** la debe solicitar el interesado en incorporarse, explicando los motivos. En la misma nota o en otra que acompañe, deben presentar su conformidad los integrantes del equipo de proyecto y explicar qué tareas desempeñará el nuevo integrante. En la misma nota o en otra que acompañe el pedido.
2. **Baja de un integrante:** la debe solicitar el interesado en desvincularse del plan, explicando los motivos. En la misma nota o en otra que acompañe, deben manifestar su conocimiento acerca de la solicitud el resto de los integrantes del proyecto y el Project Manager.
3. **Modificaciones del proyecto:** las debe presentar por nota donde se describa por que se modificó las partes del proyecto y deben ser avaladas por pruebas concretas.

B. Riesgos actualizados

No se han presentado riesgos o variaciones en los mismos, de acuerdo a la proyección y análisis inicial.

C. Informes de estado

Ver Formato N° 24

4.2 Ingeniería del proyecto

4.2.1. Actividad para poner en ejecución el proyecto

Esta es la fase más duradera del proyecto, en ella intervienen el Jefe del Proyecto, el implantador, el consultor funcional, el técnico especializado en el manejo de la herramienta y el técnico de sistemas, cada uno ejerciendo su rol. Una vez completada esta fase y con la aceptación de los usuarios clave, la herramienta, si hablamos de adaptaciones, esta estaría en sus fases de finalización.

Se detallan las actividades que tengan que realizar los involucrados con la implantación del Sistema como la adecuación a los requerimientos de la empresa para la puesta en marcha de las nuevas funcionalidades, luego el personal encargado de la implantación realizará las actividades de validación de los datos y si es que estos se ingresan de manera correcta al sistema, una vez que se superen los fallos principales que se hayan podido identificar se procederá a realizar la aprobación que hará valedero al conjunto de procedimientos relacionados con el ERP FEDENA. Si es que ya se hacía uso de herramientas informáticas independientes o no informáticas se procederá a realizar la migración de datos para poder eliminar el papel excedente que pueda existir digitalizándolo mediante el uso de la Herramienta.

Si durante esta fase aparecen nuevos requerimientos estos se documentarán en los requerimientos de cambios (documento de petición de cambio) y todas las modificaciones que contenga el documento serán analizadas y valoradas. Si alguna de ellas es necesaria para el inicio formal del proyecto se deberá realizar lo antes posible, pero siempre teniendo presente que esta modificación tendrá una repercusión económica sobre el proyecto. Si el Jefe del Proyecto no dispone del tiempo o recursos necesarios para realizar la modificación, puede decidir aplazar el arranque o seguir con la fecha e incorporar esta nueva funcionalidad justo después del mismo. Si la fase se cierra sin más incidencias el proyecto ya estará en su recta final, y pasaremos a la última fase antes del arranque.

4.2.2. Configurar la herramienta

Para poder utilizar la herramienta se tendrá que realizar los pasos necesarios para el adecuado funcionamiento del proyecto, para ello se deberá seguir los pasos para ejecutar el ERP FEDENA:

Paso 1: Instalación de Ruby.

Paso 2: Instale Bundler joya.

Paso 3: Instale MySQL.

Paso 4: Configuración Fedena.

Paso 5: Configurar los usuarios.

Paso 6: Llenar los datos suficientes.

Paso 7: Usar el servicio.

4.2.3. Instalación del Sistema ERP FEDENA

Paso 1: Instalación de Ruby

Instalar con un clic de Rubí Installer para Windows desde:

<http://rubyforge.org/frs/download.php/72085/rubyinstaller-1.8.7-p302.exe>

Paso 2: Instale Bundler joya

Ahora podemos usar el gestor de paquetes RubyGems para descargar e instalar Bundler. Abra una ventana de comandos y ejecute el "gem install bundler - remote" comandos.

Paso 3: Instale MySQL

Instale la versión de "esencial" del instalador de MySQL v5.0 desde:

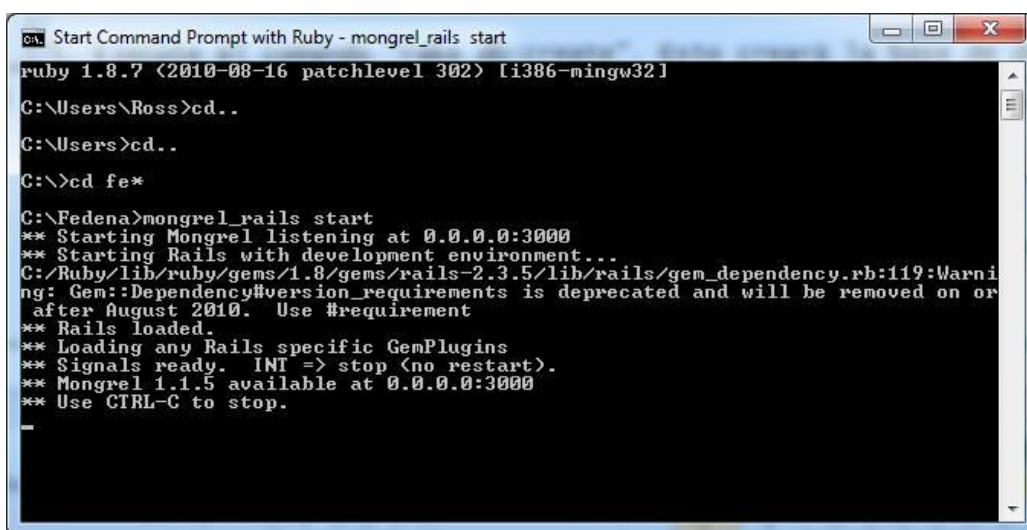
<http://downloads.mysql.com/archives/mysql-5.0/mysql-essential-5.0.90-win32.msi>

(Omita este paso si ya tiene MySQL instalado) 2. Copia libmysql.dll del directorio bin de MySQL (normalmente C: \ Archivos de programa \ MySQL \ MySQL Server 5.0 \ bin) en el directorio bin Ruby (normalmente C: \ Ruby \ bin).

Paso 4: Configuración Fedena

1. Descarga Fedena paquete de código fuente parcheado desde: <http://www.projectfedena.org/download/fedena-bundle-win> Extrae el archivo ZIP / TAR y guardar en una carpeta (digamos C: \ Fedena).
2. Ahora ve al directorio fuente fedena en la ventana de comandos.
3. Ejecute el comando "bundle install - local."
4. Actualice los datos de base de datos MySQL en config / database.yml (bajo "desarrollo")
5. Ejecute el comando "rake db: create". Esto creará la base de datos necesaria. Si el usuario de MySQL no tiene privilegios que la creación de bases de datos, basta con crear la base de datos del gestor de base de datos y usted puede saltar de paso.
6. Ejecute el comando "fedena rastrillo: plugins: install_all". Esto llenará la base de datos con las tablas necesarias.
7. Finalmente, ejecute el comando "mongrel_rails start". Esto inicia el servidor y se podrá acceder a <http://localhost:3000>

Figura 1: CDM de Ruby



```
Start Command Prompt with Ruby - mongrel_rails start
ruby 1.8.7 (2010-08-16 patchlevel 302) [i386-mingw32]
C:\Users\Ross>cd..
C:\Users>cd..
C:\>cd fe*
C:\Fedena>mongrel_rails start
** Starting Mongrel listening at 0.0.0.0:3000
** Starting Rails with development environment...
C:/Ruby/lib/ruby/gems/1.8/gems/rails-2.3.5/lib/rails/gem_dependency.rb:119:Warni
ng: Gem::Dependency#version_requirements is deprecated and will be removed on or
after August 2010. Use #requirement
** Rails loaded.
** Loading any Rails specific GemPlugins
** Signals ready. INI => stop (no restart).
** Mongrel 1.1.5 available at 0.0.0.0:3000
** Use CTRL-C to stop.
```

Figura 2: Logeo en FEDENA

- Ingresaremos a la plataforma desde <http://localhost:3000/> de acuerdo al usuario.



Figura 3: Configuración General del ERP Fedena

1. Fedena nos permite configurar fácilmente, sin muchos conocimientos.
2. Se llenará los datos generales de la Institución Educativa Privada Carmelita, como ubicación, tipo de moneda, el país, fecha inicial desde que empezará las finanzas en la institución educativa.

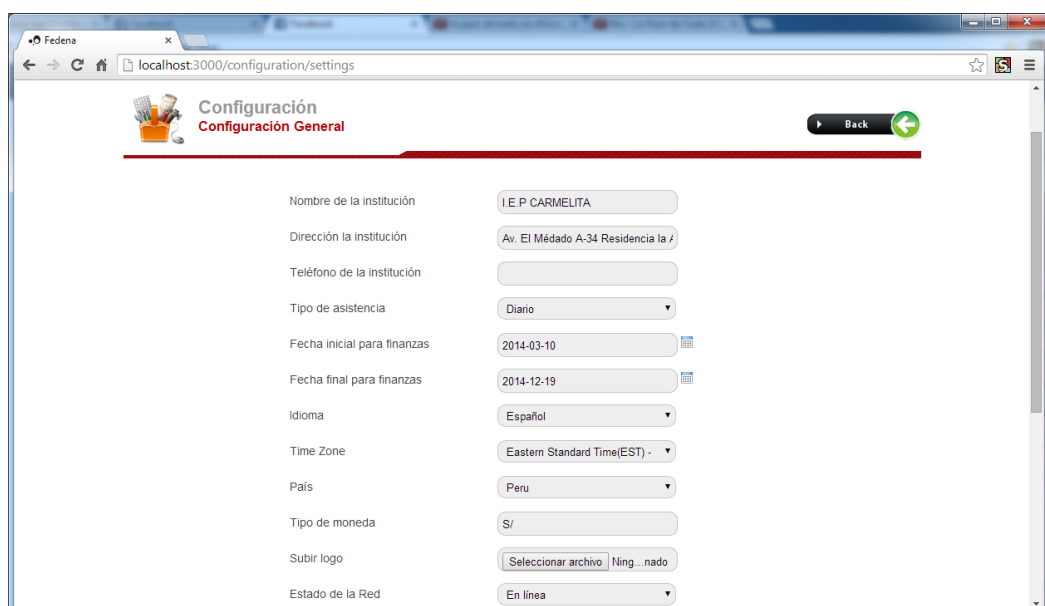


Figura 4: Plataforma ERP FEDENA

- Aquí observamos los módulos que cuenta el ERP Fedena que no son de pago.

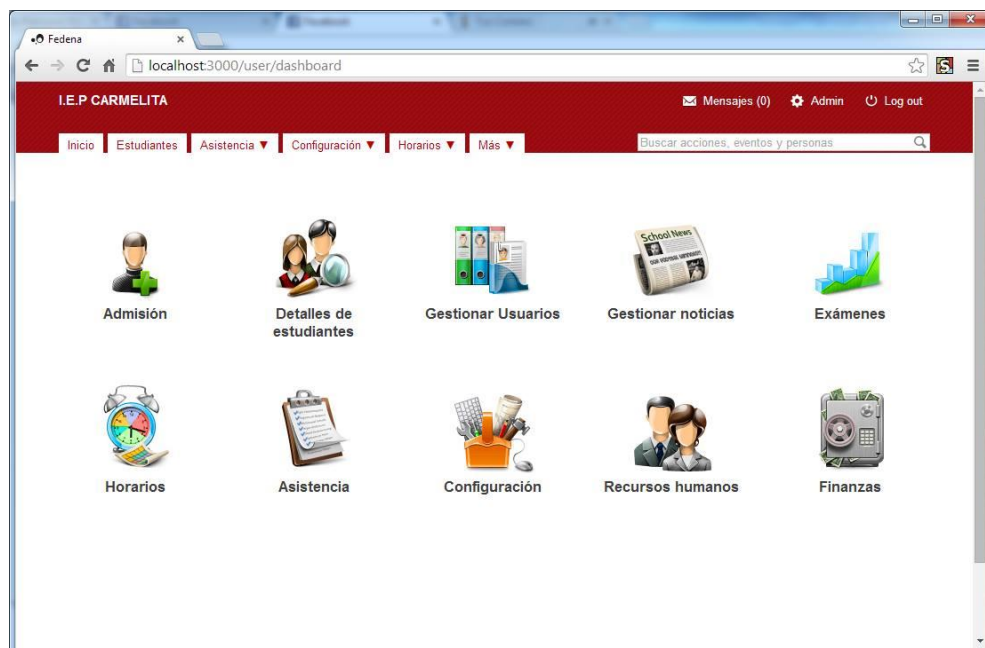


Figura 5: Configurar privilegios de los usuarios

- Se asignará los permisos de acuerdo al cargo, nivel de empleado que se le asigna.

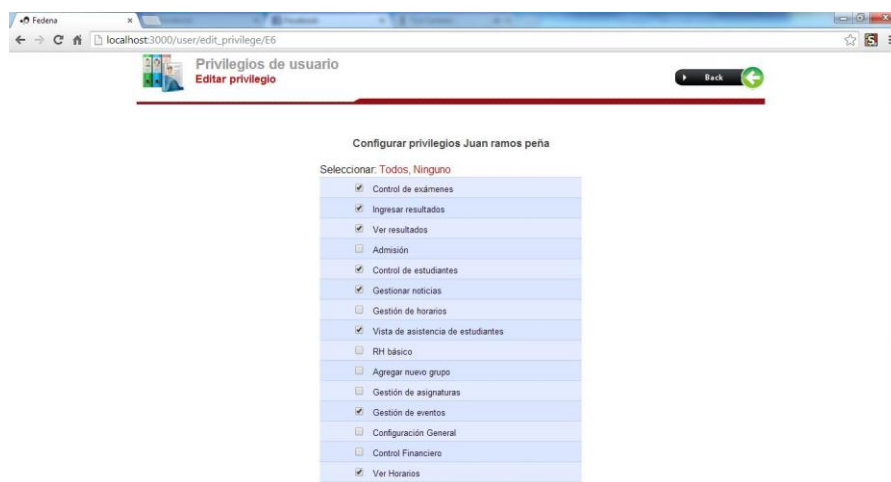


Figura 6: Modulo Finanzas

- Nos permite pagar la mensualidad de un estudiante.

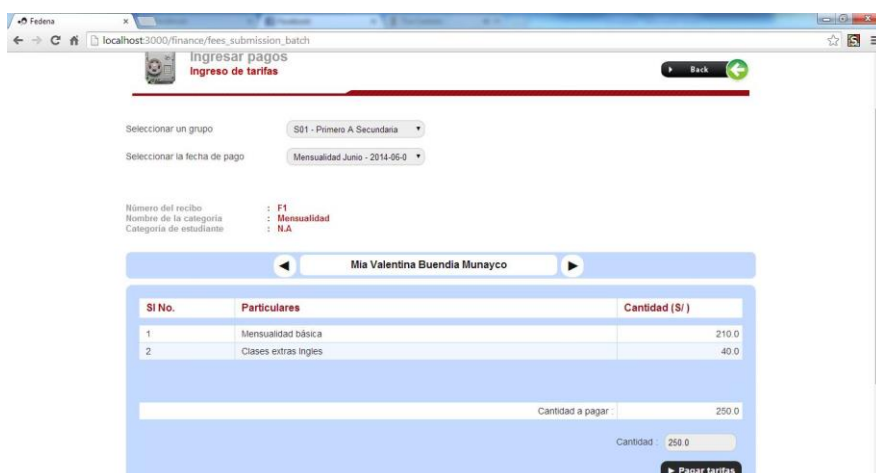


Figura 7: Reporte de morosos

- Nos muestra reporte de los deudores



Figura 8: Detalle de pagos

- Muestra cuanto debe los alumnos por meses



4.3 Soporte del proyecto

Se realizará las tareas que se han llevado a cabo durante el transcurso del proyecto y que pudieron ser concretadas gracias al empleo de diversas técnicas, herramientas, instructivos y demás recursos los cuales han servido como soporte para el proyecto tanto en la documentación como en la aplicación de la herramienta.

Los cambios no controlados a menudo se denominan corrupción del alcance del proyecto. Los cambios son inevitables, por lo que se impone algún tipo de proceso de control de cambios.

4.3.1. Plantilla de seguimiento a la gestión de la configuración actualizado

Las Empresas que se dedican a la Educación como CARMELITA tienen como principal objetivo el generar ingresos y captar mayor cantidad de estudiantes y optimizar el uso de sus recursos tanto Humanos como materiales.

En Empresas de este tipo los más interesados en querer obtener resultados favorables después de haber hecho una inversión son los Gerentes y Socios que quieren obtener siempre más ganancias y es por este hecho que el proyecto debe aportar grandes ventajas y dar solución a los diversos problemas identificados en un principio.

4.3.2. Plantilla de seguimiento a la aseguramiento de la calidad actualizado

El Monitoreo y Control incluye actividades tales como medir, examinar y verificar, a fin de determinar si el trabajo y los productos entregables cumplen con los requisitos y los criterios de aceptación del producto. Las inspecciones pueden denominarse revisiones, revisiones de productos, auditorías y revisiones generales. En algunas áreas de aplicación, estos términos tienen significados bien definidos y específicos.

El control del alcance del proyecto se encarga de influir sobre los factores que crean cambios en el alcance del proyecto y de controlar el impacto de dichos cambios. El control del alcance asegura que todos los cambios solicitados y las acciones correctivas recomendadas se procesen a través del proceso Control Integrado de Cambios del proyecto. El control del alcance del proyecto también se usa para gestionar los cambios reales cuando se producen, y está integrado con los demás

procesos de control. Los cambios no controlados a menudo se denominan corrupción del alcance del proyecto.

4.3.3. Plantilla de seguimiento a las métricas y evaluación del desempeño actualizado

En caso que la solicitud de cambio sea aprobada, dependiendo de la categorización y del impacto identificado, gran parte de los insumos que se encuentran dentro de los rubros de información del proyecto y de información del producto deberán ser actualizados. Es importante recalcar que el Plan de Gestión del proyecto y el Enunciado del Alcance deben registrar en su control de versiones las modificaciones que los impactaron.

Cuando la solicitud de cambio es aprobada es importante documentar las acciones de relevancia y los resultados de las actividades que permiten la toma de decisiones con respecto a la implementación de los cambios; por ende a destacar como parte de este rubro se encuentra el documento del Análisis de impacto y el del Análisis Costo-beneficio, los cuales se aplican en caso de cambios significativos, el documento de la Evaluación del cambio que se realiza para cambios menores o urgentes e inclusive el documento de Resultados, obtenido posterior a la implementación del cambio solicitado.

CAPÍTULO V

CIERRE DEL PROYECTO

5.1 Gestión del cierre del proyecto

El proceso de cierre del proyecto involucra una serie de actividades, estas deben verificarse con relación al cumplimiento de los objetivos y finalizar dando por concluidos todos los asuntos pendientes; es necesario tomar en consideración, los formularios de control de ejecución del proyecto y verificar una a una que las actividades programadas fueron cumplidas a cabalidad; estas actividades se formalizan con la presentación de un informe de cumplimiento al equipo del proyecto y a la gerencia de la empresa, en el cual se demuestre el logro de los entregables; este informe además, debe contener las descripciones de las actividades desarrolladas en torno a la implantación de la herramienta.

5.1.1. Acta de aprobación de entregables

Ver Formato N° 36

5.1.2. Lecciones aprendidas

Ver Formato N° 40

5.1.3. Acta de Cierre del Proyecto

Ver Formato N° 40.2

5.2 Ingeniería del proyecto

En la planificación que se llevó a cabo mediante los lineamientos que la guía del PMBOK establece, se estimó el tiempo de duración del proyecto en 125 días de trabajo. Las actividades de implantación del ERP FEDENA, cumplió con lo planificado en los planes y proyecciones estimadas. Se produjeron desvíos en la documentación por el tiempo insumido en el proceso de corrección.

El seguimiento del proyecto se realizó al finalizar las fases del mismo, desarrollando cada una de las fases que el PMBOK establece, desde la iniciación hasta el cierre. Se verificó el tiempo empleado en cada actividad, así como los costos en que se incurrieron y se le comparó con las proyecciones de costo y tiempo establecidos en la planificación, comprobándose que los tiempos y los costos eran los planificados.

5.3 Soporte del proyecto

El aseguramiento de la calidad planteado es el adecuado debido a la envergadura de este trabajo. Por lo tanto, no es necesario hacer modificaciones al mismo para proyectos similares.

El grupo que ha trabajado en la verificación de la calidad fue formado por el equipo del proyecto para indicar cómo funcionaba el ERP FEDENA en forma conjunta con el personal de la empresa, especialista en el ámbito de gestión de comercialización que se encargaron de realizar pruebas del software implantado.

La aplicación de las pruebas se ha aplicado en forma exhaustiva, probando cada una de las opciones que tiene en la nueva plataforma de gestión de comercialización como se indica en la diversa documentación desarrollada como parte del proyecto.

Por lo antes mencionado, se establece que el grupo que realizó las verificaciones y pruebas tiene los conocimientos necesarios.

La gestión de configuración que se plantea en este proyecto, es de gran utilidad para llevar un control de las actividades de implantación del ERP FEDENA cada fase del proceso sobre todo, cuando se instala en los equipos destinado para tal fin y se efectúa la configuración de los mismos.

CAPÍTULO VI

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Indicadores claves de éxito del Proyecto

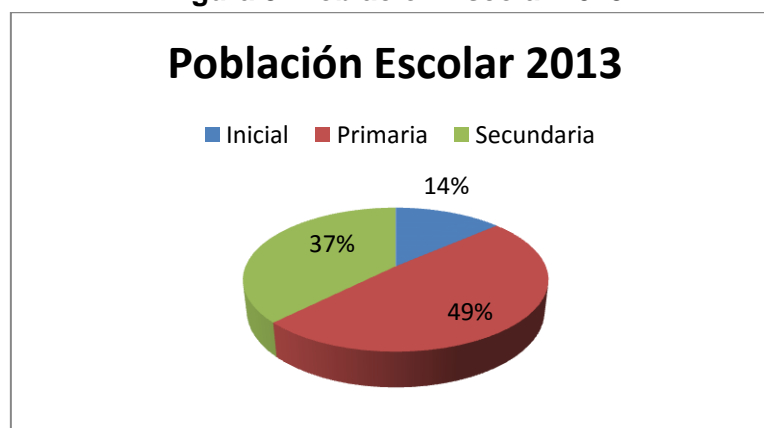
- La población escolar en el año 2013 y 2014

Cuadro 7: Población Escolar 2013

Población Escolar 2013									
Nombre de la I.E	Nivel / Modalidad	Gestión / Dependencia	Dirección Regional de Educación	UGEL	Centro poblado	Alumnos 2013	%	Alumnos 2014	%
CARMELITA	Inicial	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	57	14%	51	12%
CARMELITA	Primaria	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	205	49%	216	50%
CARMELITA	Secundaria	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	157	37%	167	38%
Total						419	100%	434	100%

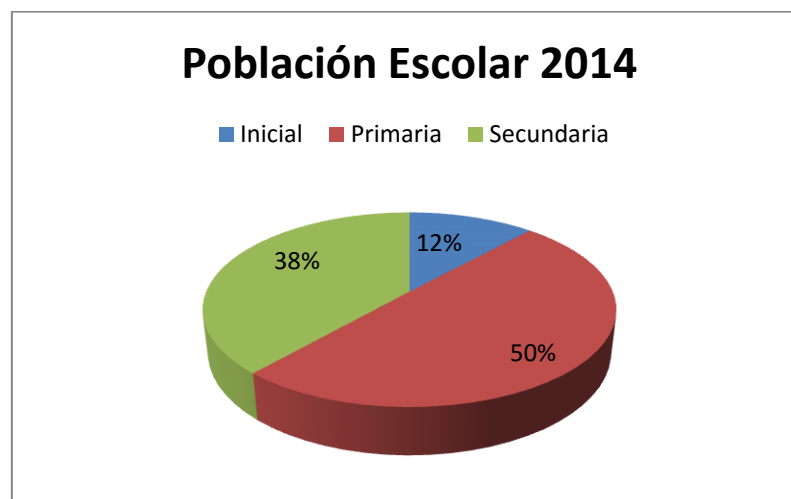
- Porcentaje de población escolar en el año 2013

Figura 9: Población Escolar 2013



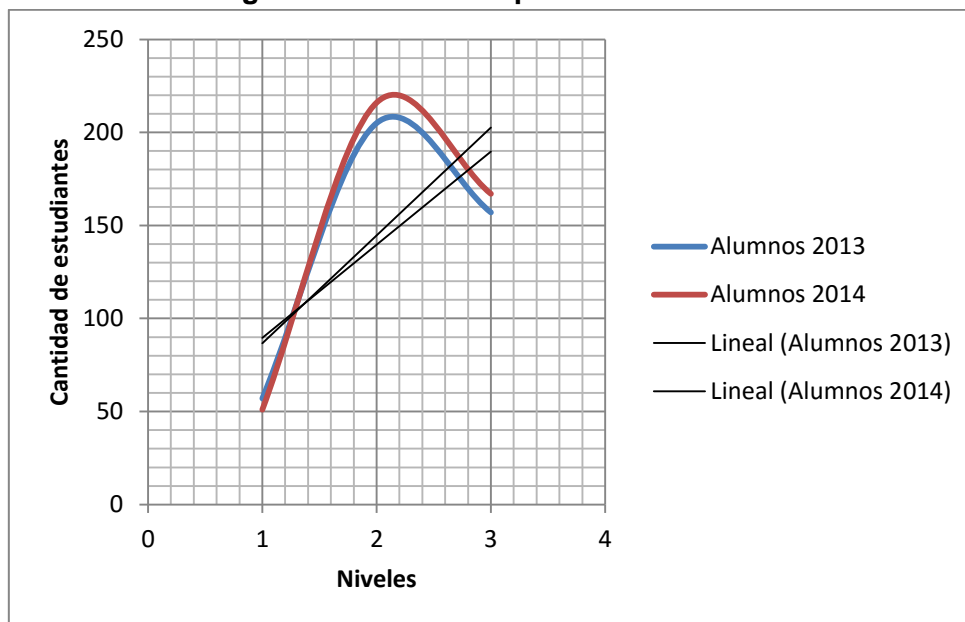
- Porcentaje de población escolar en el año 2014

Figura 10: Población Escolar 2014



- Línea comparativa de población estudiantil del año 2013 y 2014

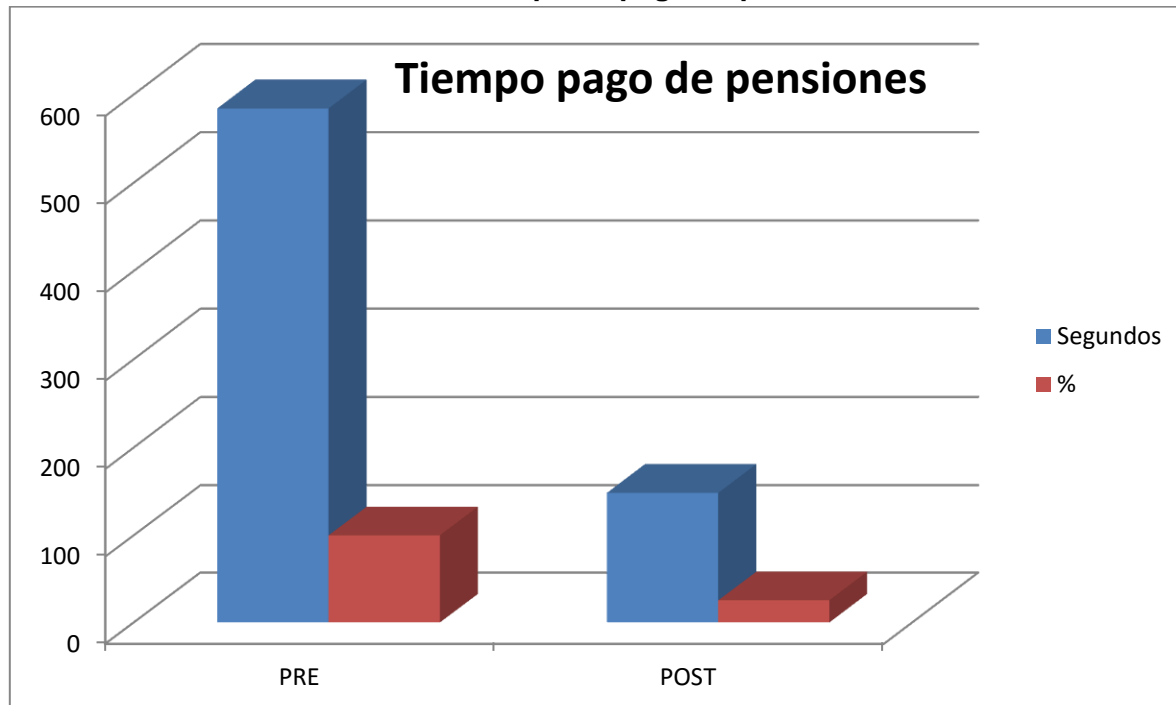
Figura 11: Línea Comparativa 2013-2014



6.2 Indicadores claves de éxito del Producto

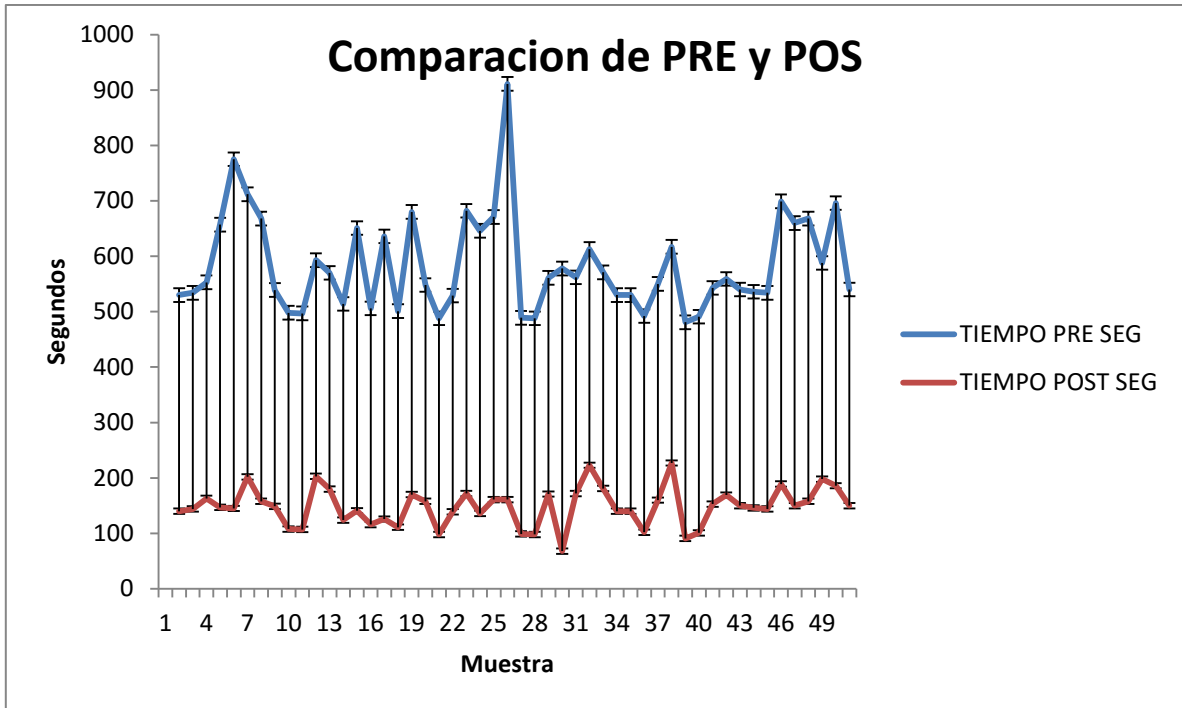
- Demora en pagos de pensiones Pre y Pos de la implantación del ERP Fedena en la Institución Educativa Privada Carmelita.

Cuadro 8: Tiempo de pago de pensiones



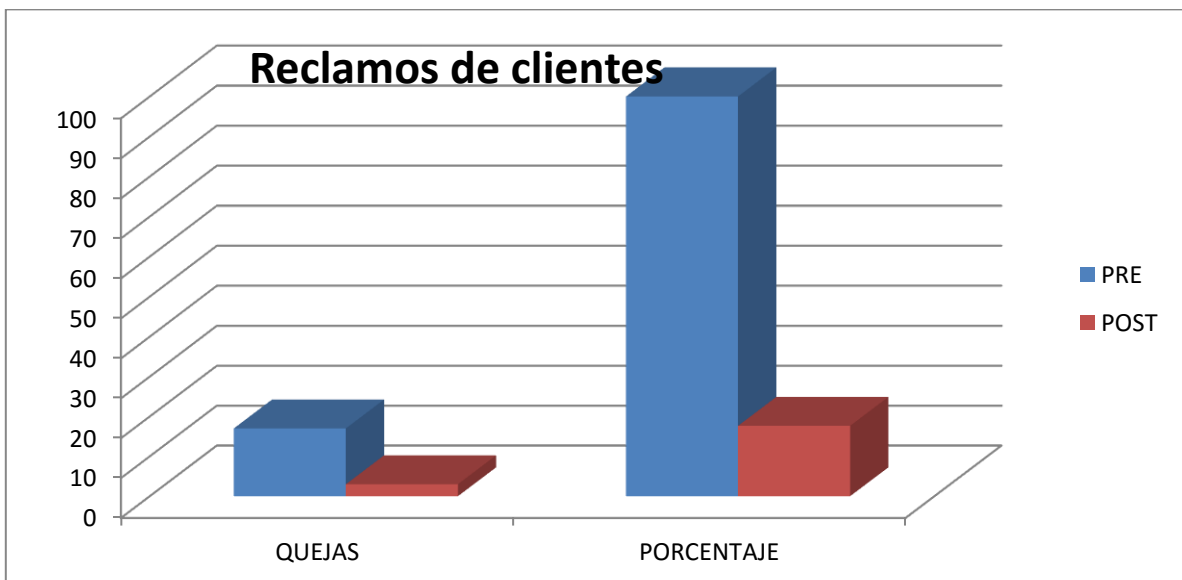
- Brecha de mejora en tiempos con la implantación del ERP FEDENA en la Institución Educativa Privada Carmelita

Cuadro 9: Comparación de PRE y POS



- Disminución de quejas por parte de los padres y/o apoderados acerca del proceso de pago de las pensiones y matrícula. De acuerdo a una muestra de 50 datos antes y después de la implantación del ERP Fedena.

Cuadro 10: Reclamos de clientes



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Se ha conseguido lograr el objetivo de rediseñar el proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación de ERP FEDENA, con las siguientes conclusiones:

- El tiempo de pago de pensiones y matrícula en la I.E.P Carmelita en la PRE prueba es de 584 segundos y en la POS prueba es 149 segundos, entonces se concluye que el tiempo de pago de pensiones ha disminuido.
- El Número de quejas del proceso en la PRE prueba es de 17 quejas de 50 y en la POST prueba es de 3 quejas de 50.

7.2 Recomendaciones

Habiendo culminado con el proceso de investigación, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se capacite continuamente al personal de la Institucion Educativa Carmelita de manera tal que el uso del ERP Fedena sea el mejor.
- Se priorice en obtener el pago de las cuotas por medio de Boucher para ahorrar un poco de dinero que puede ser invertido en otros casos.
- Se deba establecer políticas de cobro que estimulen a los clientes a cancelar mensualmente sus cuotas, de forma que el flujo de efectivo mensual no presente déficit o necesidad de fondos adicionales.
- Se tomen en cuenta las quejas efectuadas por los padres de familia en el proceso de pagos, ya que ellos son los clientes finales y de ellos depende el progreso de la Institución Educativa.
- Realizar backup dos veces por semana para tener una copia de seguridad de la información de pagos

BIBLIOGRAFÍA

A. CONSULTA DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS

- http://html.reingenieria.com/reingenieria_7.html
- http://gio.uniovi.es/documentos/software/GUIA_PMBok.pdf
- http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/osel/2013/lca/ENH/C15_EN_H_lca.pdf
- <http://www.wordreference.com/definicion/sistemático>
- <http://www.inei.gob.pe>
- http://www.oei.es/evaluacioneducativa/opinion_alumnos_calidad_educacion_marche_si.pdf
- http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0839/libro.pdf
- <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/ica-caracterizacion.pdf>
- <http://www.peru.travel/Portals/1/lca.pdf>
- http://www.peru.gob.pe/normas/docs/Estrategia_Nacional_Gobierno_Electronico_2013_2017.pdf
- <https://gestionicspucp.wikispaces.com/03.1+Diagnóstico>

B. LITERATURA CONSULTADA

1. Project Management Institute, Guía de los Fundamentos de Gestión de Proyectos 5ta Edición (Guía PMBOK), 2013.
Obtenido de <http://www.marblestation.com/?p=660>
2. Evelio Quesada Naranjo, Rediseño de Procesos, 2008.
3. Análisis y Diseño de Sistemas - Kendall & Kendall
4. Adolfo Arata, Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales (Aplicación de plataforma R-MES), Julio 2008.
5. Vieta Z. Juan Bautista, Manual General de Rediseño de Procesos, Dirección Desarrollo y Organización, Telecomunicaciones ICE, Rediseño Organizacional orientado a Procesos, mayo 1999.
6. Henderson García Alan, Antología del Curso Taller Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites, septiembre 2004.

GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Proyecto.-** es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas.
2. **Sistemas.-** es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual.
3. **Autonomía.-** es la capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena.
4. **Sistemático.-** que sigue o se ajusta a un sistema.
5. **Clima Institucional.-** se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las diversas actores y asumidas como factor principal.
6. **Estandarizadas.-** Son elaboradas por especialistas tanto del contenido como de la forma. Están garantizadas porque han sido objeto de un tratamiento estadístico. Son altamente válidas y confiables.
7. **Eficiente.-** Que consigue un propósito empleando los medios idóneos.
8. **Proceso.-** es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo.
9. **Entorno.-** es aquello que rodea a algo o alguien.
10. **Tangibles.-** se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma.
11. **Intangibles.-** Que no debe o no puede tocarse.
12. **Actividades.-** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos.
13. **Matriz FODA.-** es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.
14. **ERP Fedena.-** es un sistema de información estudiantil total en la nube. Es un software de gestión de la escuela de código abierto desarrollado en Ruby on Rails.

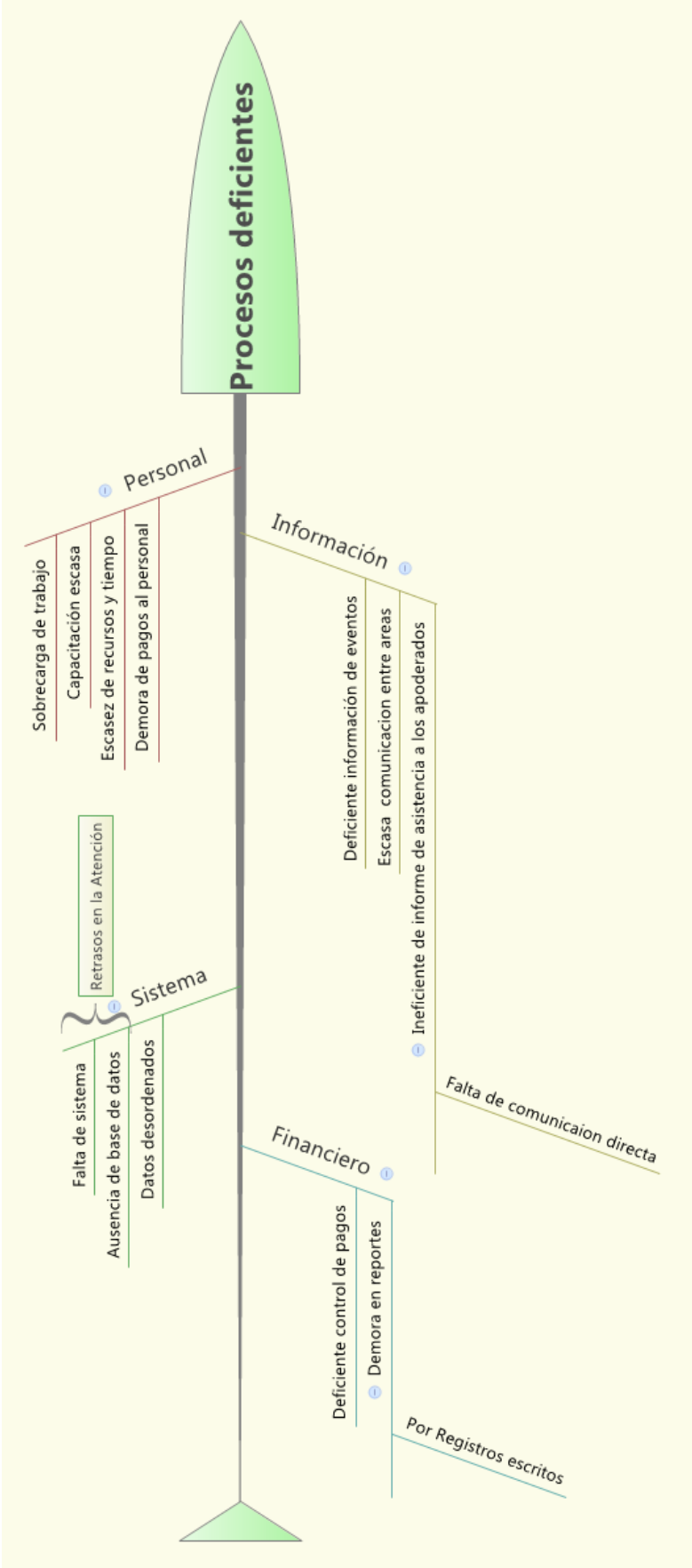
15. Reingeniería.- es el rediseño radical y la re-concepción fundamental de los Procesos de Negocios para lograr Mejoras dramáticas en Medidas de Como en Costes, Calidad, Servicio y Rapidez.

16. Backup.- Copia de Respaldo o copia de seguridad en Tecnologías de la Información e Informática es Una Copia de los Datos Originales.

17. INEI.- El Instituto Nacional de Estadística e Informática.

ANEXO

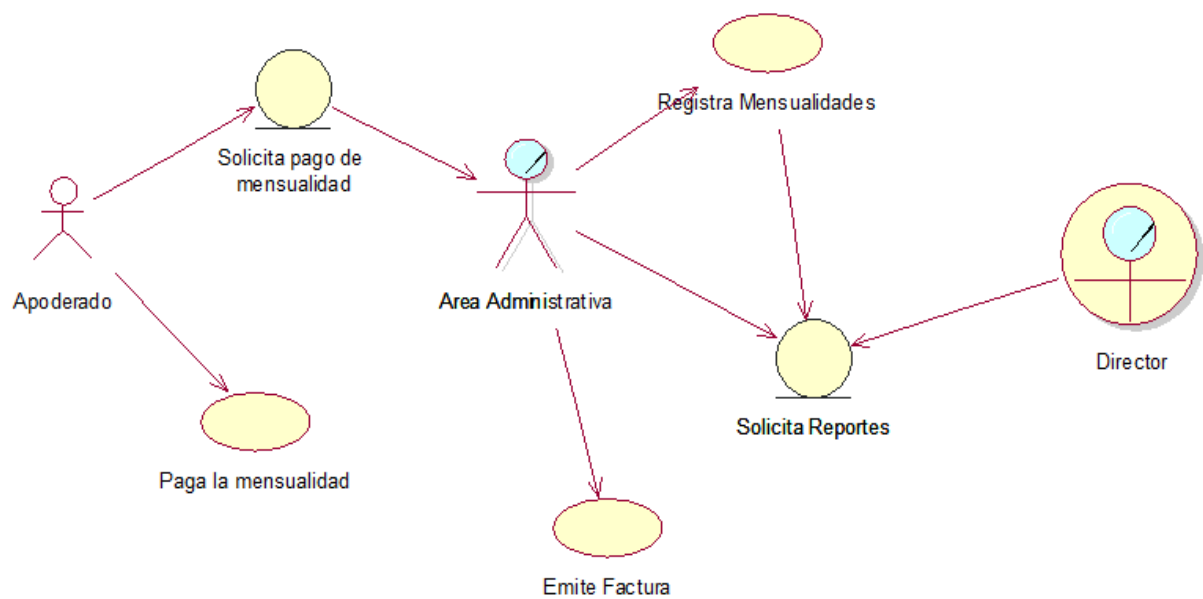
1. Causa Efecto



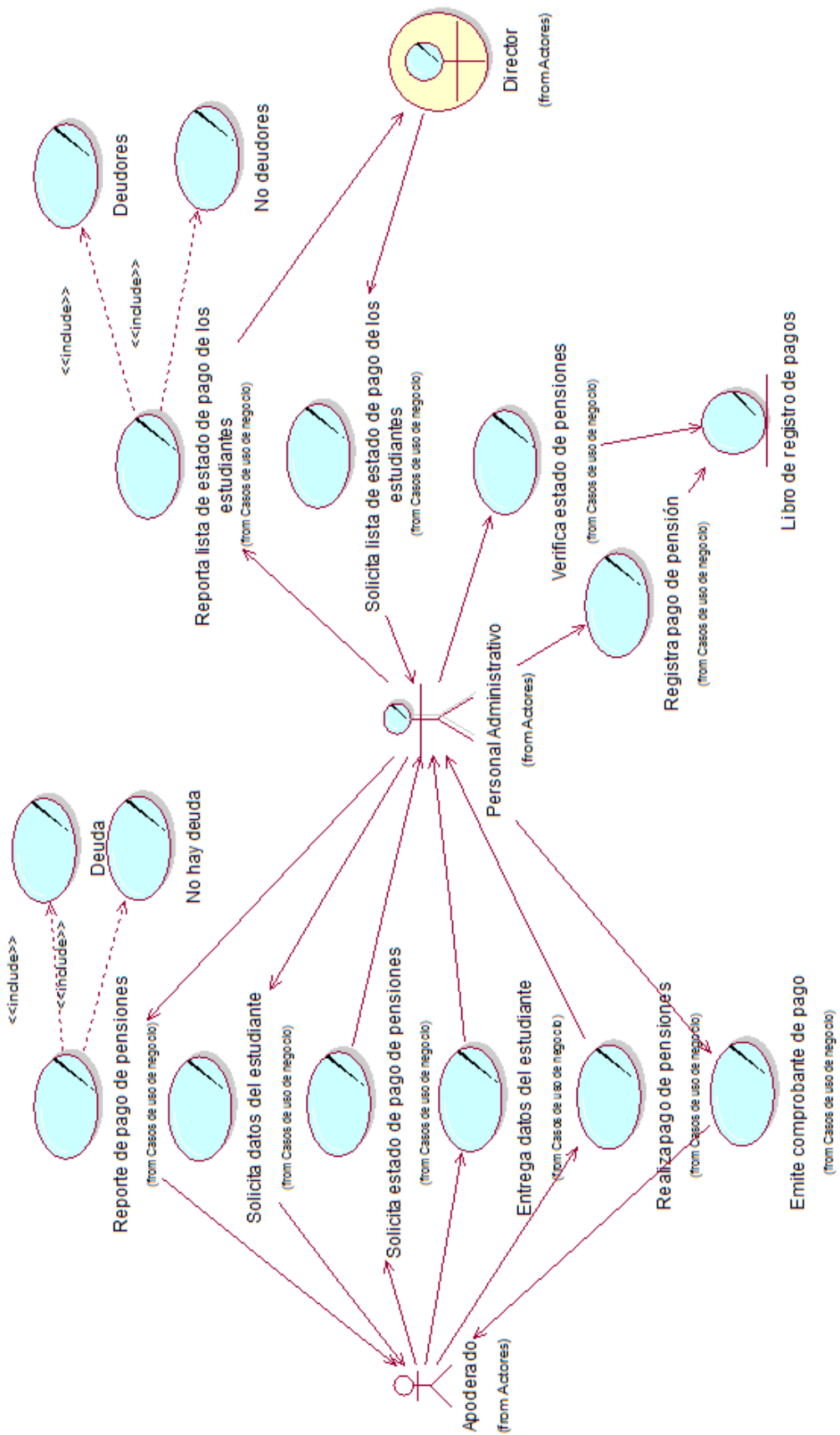
2. Actores del negocio



3. Caso de Pago de mensualidad

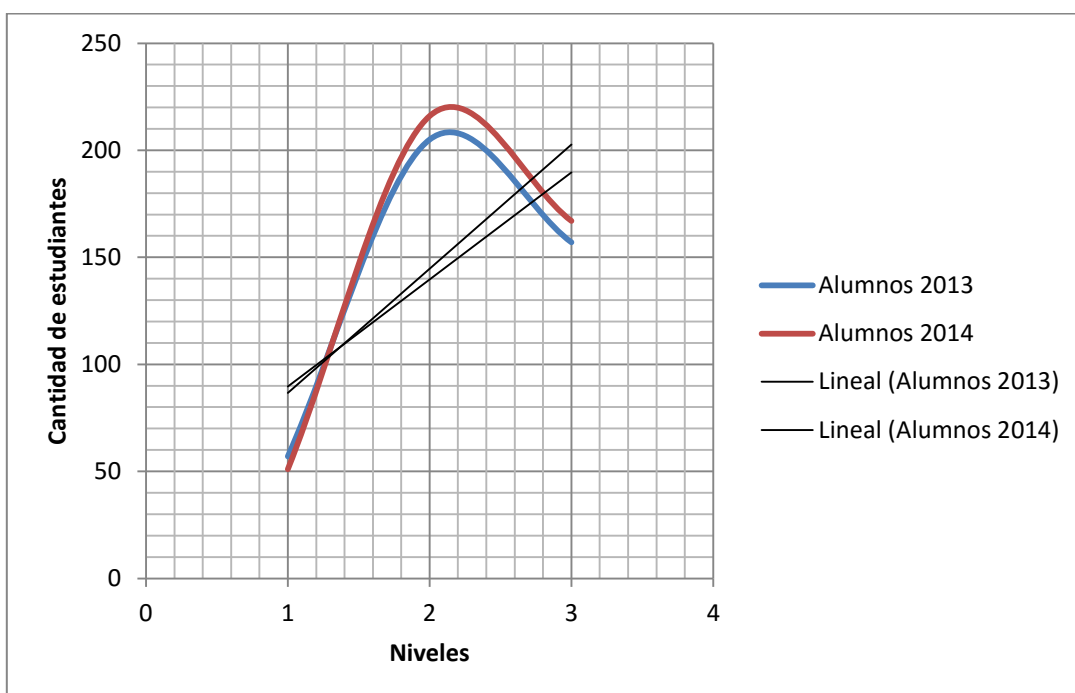


4. Caso de uso del Negocio I.E.P CARMELITA



5. Población Escolar

Población Escolar 2013									
Nombre de la I.E	Nivel / Modalidad	Gestión / Dependencia	Dirección Regional de Educación	UGEL	Centro poblado	Alumnos 2013	%	Alumnos 2014	%
CARMELITA	Inicial	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	57	14%	51	12%
CARMELITA	Primaria	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	205	49%	216	50%
CARMELITA	Secundaria	Privada - Sector Educación	DRE Ica	UGEL Ica	Ica	157	37%	167	38%
Total						419	100%	434	100%



6. Ficha de Observación de tiempo de registro de pago de pensiones PRE

FICHA DE OBSERVACIÓN DE TIEMPO DE REGISTRO DE PAGO DE PENSIONES PRE								
N°	FECHA	NOMBRE SECRETARIA	HORA INICIO	HORA FIN	TIEMPO PRE MIN.	TIEMPO PRE SEG	QUEJAS	ANULADOS
							Con Queja = 1 Sin Queja = 0	Anulado = 1 No Anulado = 0
1	28/04/2014	Miriam	09:15:20 a.m.	09:24:10 a.m.	0:08:50	530	0	0
2	28/04/2014	Miriam	10:33:25 a.m.	10:42:19 a.m.	0:08:54	534	0	0
3	28/04/2014	Miriam	11:05:02 a.m.	11:14:15 a.m.	0:09:13	553	0	0
4	28/04/2014	Miriam	10:02:10 a.m.	10:13:07 a.m.	0:10:57	657	1	0
5	28/04/2014	Miriam	11:28:02 a.m.	11:40:57 a.m.	0:12:55	775	1	1
6	28/04/2014	Miriam	12:15:15 p.m.	12:27:07 p.m.	0:11:52	712	1	0
7	29/04/2014	Miriam	01:20:31 p.m.	01:31:39 p.m.	0:11:08	668	1	1
8	29/04/2014	Miriam	10:24:24 a.m.	10:33:23 a.m.	0:08:59	539	0	0
9	29/04/2014	Miriam	12:43:54 p.m.	12:52:12 p.m.	0:08:18	498	0	0
10	29/04/2014	Miriam	02:01:45 p.m.	02:10:02 p.m.	0:08:17	497	0	0
11	29/04/2014	Miriam	02:24:01 p.m.	02:33:54 p.m.	0:09:53	593	0	0
12	30/04/2014	Miriam	08:59:53 a.m.	09:09:23 a.m.	0:09:30	570	0	0
13	30/04/2014	Miriam	01:41:23 p.m.	01:49:57 p.m.	0:08:34	514	0	0
14	30/04/2014	Miriam	02:12:43 p.m.	02:23:34 p.m.	0:10:51	651	1	0
15	30/04/2014	Miriam	02:13:35 p.m.	02:22:01 p.m.	0:08:26	506	0	0
16	01/05/2014	Miriam	11:32:45 a.m.	11:43:21 a.m.	0:10:36	636	1	0
17	02/05/2014	Miriam	11:54:32 a.m.	12:02:53 p.m.	0:08:21	501	0	0
18	03/05/2014	Miriam	12:43:03 p.m.	12:54:23 p.m.	0:11:20	680	1	0
19	04/05/2014	Miriam	02:02:34 p.m.	02:11:42 p.m.	0:09:08	548	0	0
20	05/05/2014	Miriam	02:23:53 p.m.	02:32:01 p.m.	0:08:08	488	0	0
21	29/05/2014	Miriam	01:41:23 p.m.	01:50:12 p.m.	0:08:49	529	0	0
22	29/05/2014	Miriam	02:01:32 p.m.	02:12:54 p.m.	0:11:22	682	1	0
23	29/05/2014	Miriam	02:09:23 p.m.	02:20:09 p.m.	0:10:46	646	1	0
24	29/05/2014	Miriam	02:11:23 p.m.	02:22:34 p.m.	0:11:11	671	1	0
25	29/05/2014	Miriam	09:00:12 p.m.	09:15:23 p.m.	0:15:11	911	1	1
26	30/05/2014	Miriam	09:22:43 a.m.	09:30:52 a.m.	0:08:09	489	0	0
27	30/05/2014	Miriam	09:50:45 a.m.	09:58:53 a.m.	0:08:08	488	0	0
28	30/05/2014	Miriam	10:17:49 a.m.	10:27:10 a.m.	0:09:21	561	0	0
29	30/05/2014	Miriam	10:38:41 a.m.	10:48:19 a.m.	0:09:38	578	0	0
30	30/05/2014	Miriam	11:09:31 a.m.	11:18:53 a.m.	0:09:22	562	0	0
31	30/05/2014	Miriam	11:21:32 a.m.	11:31:45 a.m.	0:10:13	613	1	0
32	25/06/2014	Miriam	01:11:34 p.m.	01:21:05 p.m.	0:09:31	571	0	0
33	25/06/2014	Miriam	01:49:04 p.m.	01:57:54 p.m.	0:08:50	530	0	0
34	25/06/2014	Miriam	01:39:19 p.m.	01:48:09 p.m.	0:08:50	530	0	0
35	25/06/2014	Miriam	02:15:43 p.m.	02:23:55 p.m.	0:08:12	492	0	0
36	25/06/2014	Miriam	02:28:34 p.m.	02:37:44 p.m.	0:09:10	550	0	0
37	25/06/2014	Miriam	01:19:32 p.m.	01:29:49 p.m.	0:10:17	617	1	0
38	25/06/2014	Miriam	01:34:53 p.m.	01:42:54 p.m.	0:08:01	481	0	0

39	25/06/2014	Miriam	01:48:21 p.m.	01:56:32 p.m.	0:08:11	491	0	0
40	25/06/2014	Miriam	02:24:42 p.m.	02:33:45 p.m.	0:09:03	543	0	0
41	26/06/2014	Miriam	02:40:23 p.m.	02:49:42 p.m.	0:09:19	559	0	0
42	26/06/2014	Miriam	09:01:42 a.m.	09:10:42 a.m.	0:09:00	540	0	0
43	26/06/2014	Miriam	09:15:52 a.m.	09:24:48 a.m.	0:08:56	536	0	0
44	26/06/2014	Miriam	09:29:59 a.m.	09:38:53 a.m.	0:08:54	534	0	0
45	26/06/2014	Miriam	09:45:12 a.m.	09:56:51 a.m.	0:11:39	699	1	0
46	27/06/2014	Miriam	09:55:42 a.m.	10:06:42 a.m.	0:11:00	660	1	0
47	27/06/2014	Miriam	01:29:45 p.m.	01:40:53 p.m.	0:11:08	668	1	1
48	27/06/2014	Miriam	02:31:45 p.m.	02:41:33 p.m.	0:09:48	588	0	0
49	27/06/2014	Miriam	02:33:23 p.m.	02:44:59 p.m.	0:11:36	696	1	0
50	27/06/2014	Miriam	09:05:23 a.m.	09:14:23 a.m.	0:09:00	540	0	0
						584	17	4

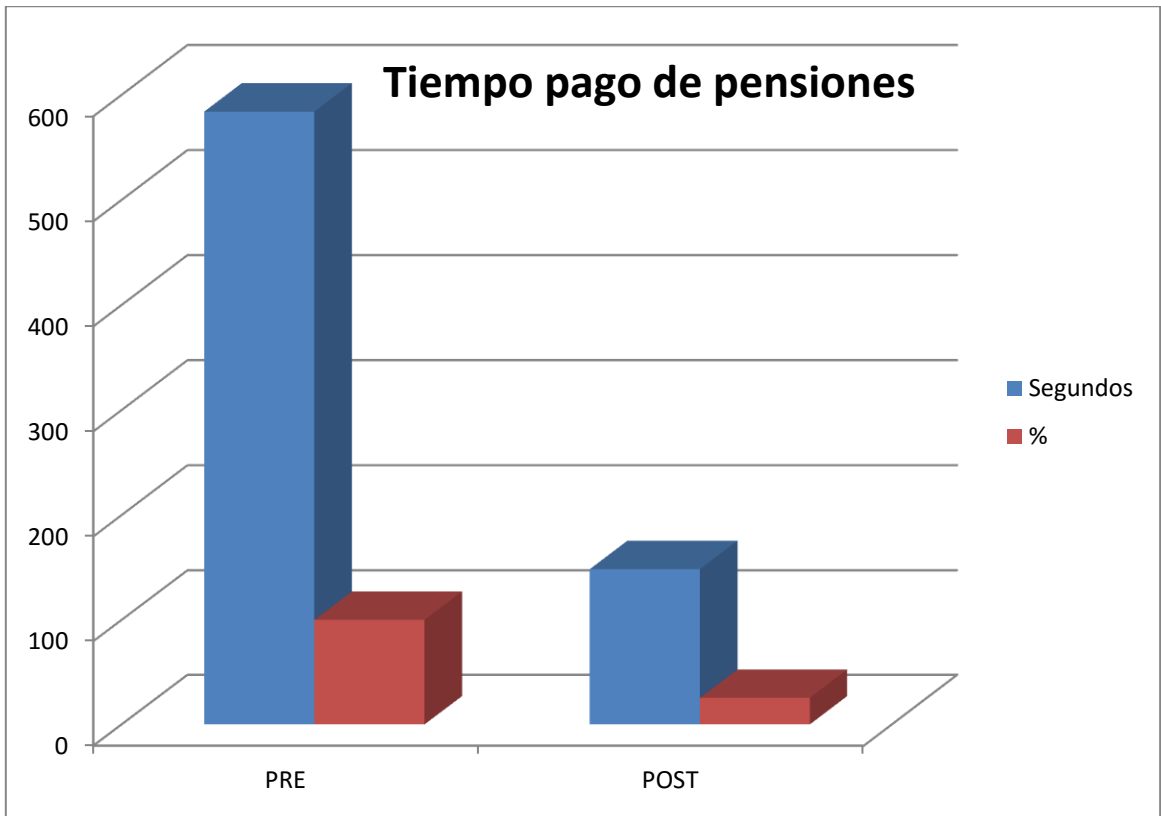
7. Ficha de Observación de tiempo de registro de pago de pensiones POST

FICHA DE OBSERVACIÓN DE TIEMPO DE REGISTRO DE PAGO DE PENSIONES POST								
N°	FECHA	NOMBRE SECRETARIA	HORA INICIO	HORA FIN	TIEMPO PRE MIN.	TIEMPO PRE SEG	QUEJAS	ANULADOS
							Con Queja = 1 Sin Queja = 0	Anulado = 1 No Anulado = 0
1	28/05/2014	Miriam	09:15:20 a.m.	09:17:40 a.m.	0:02:20	140	0	0
2	28/05/2014	Miriam	10:33:25 a.m.	10:35:49 a.m.	0:02:24	144	0	0
3	28/05/2014	Miriam	11:05:02 a.m.	11:07:45 a.m.	0:02:43	163	0	0
4	28/05/2014	Miriam	10:02:10 a.m.	10:04:37 a.m.	0:02:27	147	0	0
5	28/05/2014	Miriam	11:28:02 a.m.	11:30:27 a.m.	0:02:25	145	0	0
6	28/05/2014	Miriam	12:15:15 p.m.	12:18:37 p.m.	0:03:22	202	0	0
7	29/05/2014	Miriam	01:20:31 p.m.	01:23:09 p.m.	0:02:38	158	0	0
8	29/05/2014	Miriam	10:24:24 a.m.	10:26:53 a.m.	0:02:29	149	0	0
9	29/05/2014	Miriam	12:43:54 p.m.	12:45:42 p.m.	0:01:48	108	0	0
10	29/05/2014	Miriam	02:01:45 p.m.	02:03:32 p.m.	0:01:47	107	0	0
11	29/05/2014	Miriam	02:24:01 p.m.	02:27:24 p.m.	0:03:23	203	0	0
12	30/05/2014	Miriam	08:59:53 a.m.	09:02:53 a.m.	0:03:00	180	1	0
13	30/05/2014	Miriam	01:41:23 p.m.	01:43:27 p.m.	0:02:04	124	0	0
14	30/05/2014	Miriam	02:12:43 p.m.	02:15:04 p.m.	0:02:21	141	0	0
15	30/05/2014	Miriam	02:13:35 p.m.	02:15:31 p.m.	0:01:56	116	0	0
16	01/06/2014	Miriam	11:32:45 a.m.	11:34:51 a.m.	0:02:06	126	0	0
17	01/06/2014	Miriam	11:54:32 a.m.	11:56:23 a.m.	0:01:51	111	0	0
18	01/06/2014	Miriam	12:43:03 p.m.	12:45:53 p.m.	0:02:50	170	0	0
19	01/06/2014	Miriam	02:02:34 p.m.	02:05:12 p.m.	0:02:38	158	0	0
20	01/06/2014	Miriam	02:23:53 p.m.	02:25:31 p.m.	0:01:38	98	0	0
21	29/06/2014	Miriam	01:41:23 p.m.	01:43:42 p.m.	0:02:19	139	0	0
22	29/06/2014	Miriam	02:01:32 p.m.	02:04:24 p.m.	0:02:52	172	0	0
23	29/06/2014	Miriam	02:09:23 p.m.	02:11:39 p.m.	0:02:16	136	0	1

24	29/06/2014	Miriam	02:11:23 p.m.	02:14:04 p.m.	0:02:41	161	0	0
25	29/06/2014	Miriam	09:00:12 p.m.	09:02:53 p.m.	0:02:41	161	0	0
26	30/06/2014	Miriam	09:22:43 a.m.	09:24:22 a.m.	0:01:39	99	0	0
27	30/06/2014	Miriam	09:50:45 a.m.	09:52:23 a.m.	0:01:38	98	0	0
28	30/06/2014	Miriam	10:17:49 a.m.	10:20:40 a.m.	0:02:51	171	0	0
29	30/06/2014	Miriam	10:38:41 a.m.	10:39:49 a.m.	0:01:08	68	0	0
30	30/06/2014	Miriam	11:09:31 a.m.	11:12:23 a.m.	0:02:52	172	0	0
31	30/06/2014	Miriam	11:21:32 a.m.	11:25:15 a.m.	0:03:43	223	1	0
32	25/06/2014	Miriam	01:11:34 p.m.	01:14:35 p.m.	0:03:01	181	0	0
33	25/06/2014	Miriam	01:49:04 p.m.	01:51:24 p.m.	0:02:20	140	0	0
34	25/06/2014	Miriam	01:39:19 p.m.	01:41:39 p.m.	0:02:20	140	0	0
35	25/06/2014	Miriam	02:15:43 p.m.	02:17:25 p.m.	0:01:42	102	0	0
36	25/06/2014	Miriam	02:28:34 p.m.	02:31:14 p.m.	0:02:40	160	0	0
37	25/06/2014	Miriam	01:19:32 p.m.	01:23:19 p.m.	0:03:47	227	0	0
38	25/06/2014	Miriam	01:34:53 p.m.	01:36:24 p.m.	0:01:31	91	0	0
39	25/06/2014	Miriam	01:48:21 p.m.	01:50:02 p.m.	0:01:41	101	0	0
40	25/06/2014	Miriam	02:24:42 p.m.	02:27:15 p.m.	0:02:33	153	0	0
41	26/06/2014	Miriam	02:40:23 p.m.	02:43:12 p.m.	0:02:49	169	0	0
42	26/06/2014	Miriam	09:01:42 a.m.	09:04:12 a.m.	0:02:30	150	0	0
43	26/06/2014	Miriam	09:15:52 a.m.	09:18:18 a.m.	0:02:26	146	0	0
44	26/06/2014	Miriam	09:29:59 a.m.	09:32:23 a.m.	0:02:24	144	0	0
45	26/06/2014	Miriam	09:45:12 a.m.	09:48:21 a.m.	0:03:09	189	0	0
46	27/06/2014	Miriam	09:55:42 a.m.	09:58:12 a.m.	0:02:30	150	0	0
47	27/06/2014	Miriam	01:29:45 p.m.	01:32:23 p.m.	0:02:38	158	0	0
48	27/06/2014	Miriam	02:31:45 p.m.	02:35:03 p.m.	0:03:18	198	0	0
49	27/06/2014	Miriam	02:33:23 p.m.	02:36:29 p.m.	0:03:06	186	1	0
50	27/06/2014	Miriam	09:05:23 a.m.	09:07:53 a.m.	0:02:30	150	0	0
						149	3	1

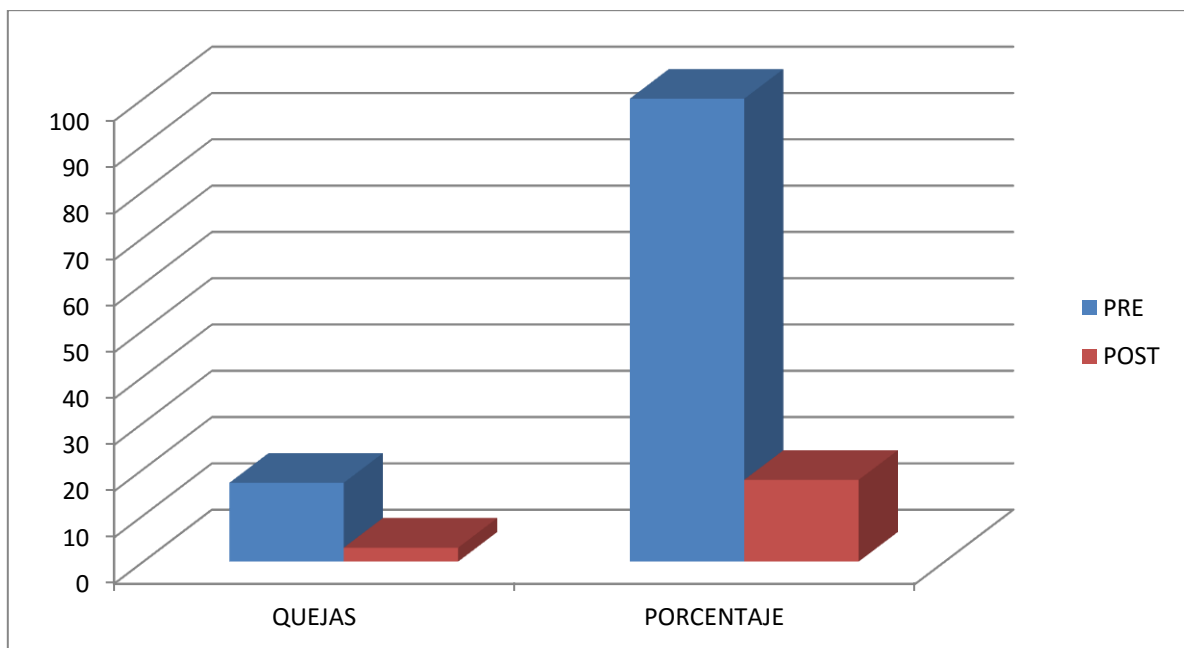
8. Porcentaje de disminución de tiempo en proceso de pago de pensiones y matrícula

	PRE	POST	META
Segundos	584	149	
%	100	25.4	74.6

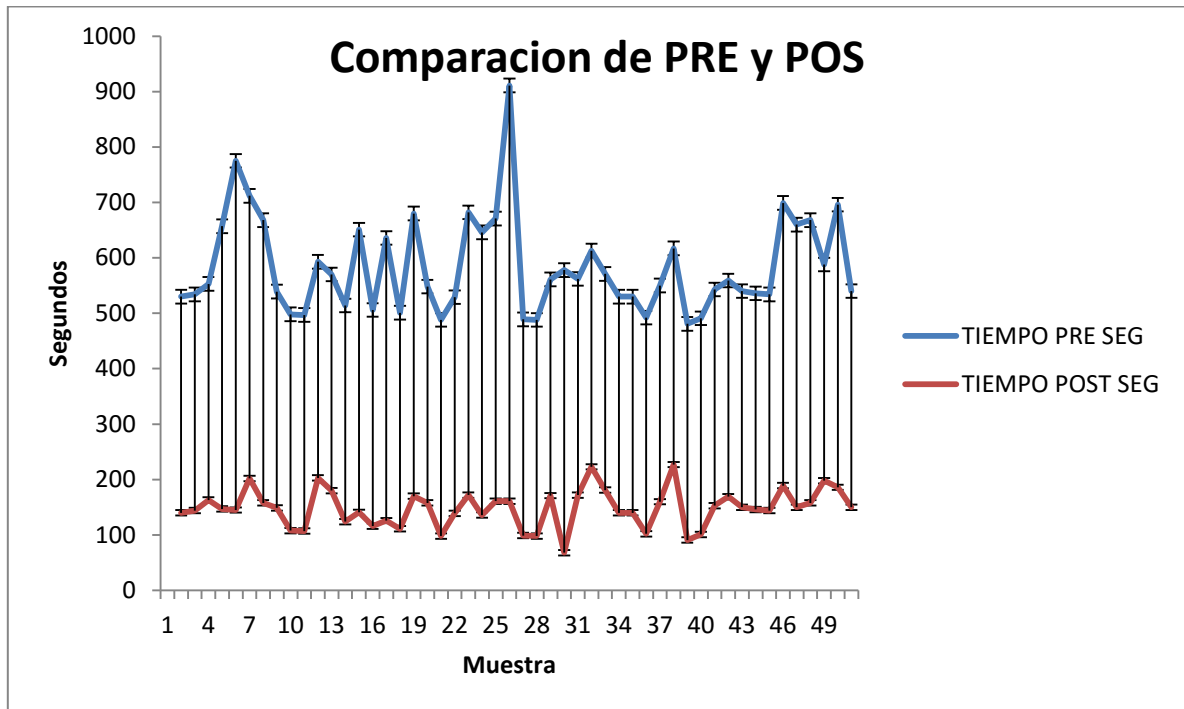


9. Porcentaje de disminución de quejas del proceso de pago de pensiones y matrícula

	QUEJAS	PORCENTAJE
PRE	17	100
POS	3	18



10. Comparación del PRE y POS



FORMATOS

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
01	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Nombre del proyecto:	Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	Cód. Proyecto:	Proy-001
Patrocinador del proyecto:	ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ / Gerente General		
Gerente del proyecto:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Cliente del Proyecto:	I.E.P. Carmelita, RESIDENCIAL LA ANGOSTURA		
Preparado por:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Fecha de creación:	01/04/13	Fecha de aprobación:	04/04/13

Situación actual:

Actualmente en la Institución los procesos de pago de pensiones y proceso de matrícula se manipulan de forma manual, lo que hace tedioso para el personal a cargo llevar un control eficiente en cuanto la cantidad de estudiantes hace que la labor sea tedioso para poder controlar el pago de las mensualidades y dar resultados, consultas, de los apoderados o del director, como también los documentos están expuestos a la pérdida o alteración. Este tipo de situaciones, dificultan tanto a la Institución como al personal gran cantidad de tiempo en verificación de los deudores como también en la revisión de cupos para los estudiantes, gestionar gran cantidad de recibos manualmente se puede incurrir en errores humanos al momento de realizarlas, la carga laboral por parte de los encargados siempre tiende a aumentar con la cantidad de estudiantes que cuenta la Institución, la respuesta de las consultas por parte de los apoderados.

Propósito / Necesidad de negocio:

Elaborar un rediseño de procesos con la Implantación del ERP FEDENA para la Institución Educativa Privada Carmelita de Ica. Al implantar el ERP FEDENA, los usuarios finales, como los trabajadores, directores, estudiantes y apoderados, lograrán interactuar en la web para realizar matrículas, pago de mensualidades y seguimiento de asistencia y notas de manera fácil y ágil.

Descripción de proyecto

Se implementara un ERP, el cual facilitará los procesos y consulta de notas, se mostrarán la información referente a los estudiantes, director a cargo, fechas de pago de pensiones, compromisos desarrollados, faltas de los estudiantes, a través de reportes, formularios, multimedia que permitan interactuar al apoderado con la web, este proyecto se desarrollará teniendo en cuenta las buenas prácticas del Rediseño rápido de procesos, utilizando la guía del PMBOK.

Descripción del producto y entregables:

Entregables del producto

- ✓ Rediseño de procesos con el ERP FEDENA
 - ✓ Módulo de pago de pensiones
 - ✓ Evalúa el grado del estudiante
 - ✓ Registra datos del estudiante que pago
- ✓ Modulo Solicitar notas del estudiante

- ✓ Recibir reporte de notas
- ✓ Módulo de blogger de la institución
- ✓ Noticias de los acontecimientos en la institución

Entregables del Proyecto

- Acta de constitución del Proyecto
- Cronograma
- Presupuesto
- Documentación de cada fase del proyecto

Criterios de aceptación:

Optimizar los procesos que se realizaban manualmente, ahorrando en materiales de escritorio, tiempo de demora en consulta de matrículas y pago de pensiones.

Reportes de los procesos de notas, asistencias y pago de pensiones.

Que los padres de familia Interactúen en la web para saber el estado de los estudiantes.

Supuestos, restricciones:

Supuestos:

- Recibir apoyo de la dirección.
- Que todos los interesados asistan a las reuniones
- La institución proveerá datos para la prueba
- El compromiso del interesado
- Se tomarán decisiones rápidas sobre problemas que se presenten durante la ejecución del proyecto.
- Se cuenta con personal técnico con la experiencia suficiente para la realización de sus tareas.
- La entrega de manuales de procesos serán al inicio el proyecto.

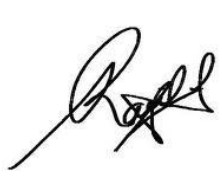

Restricciones:

- No sobrepasar el presupuesto asignado.
- El proyecto se entregara en las fechas establecidas.
- El equipo del proyecto no cuenta con la experiencia en la utilización de la metodología de dirección del proyecto.
- Se ha estimado un presupuesto de documentación, mas no es conocido el presupuesto real que pueda demandar la actividad.

Riesgos Iniciales:

1. Cambio en la normatividad o políticas de la organización.
2. Infraestructura tecnológica inadecuada.
3. Incompatibilidad entre las herramientas utilizadas para el desarrollo del Proyecto.
4. Falta de colaboración por parte de los integrantes de la institución.
5. Falta de conocimiento del sistema web por parte de los asesores y estudiantes.
6. Perdida o salida de algún integrante que desarrollen el sistema web.

7. Procesamiento erróneo del sistema.		
8. Compromiso de los interesados.		
Objetivos de Proyecto	Criterios de éxito	Persona que aprueba
Alcance		
Se entregarán: • ERP FEDENA ✓ Módulo de Matrícula ✓ Módulo de pago de pensiones ✓ Módulo Solicitar estado de pago de mensualidad ✓ Módulo reporte de notas ✓ Módulo de reporte de asistencias	El ERP FEDENA en la primera parte del desarrollo del Rediseño del Proyecto, este aplicativo se entregará con el funcionamiento correcto de todos Los módulo planteados. El ERP FEDENA deberá ser entregado en la fecha indicada.	Enrique Muñoz Gómez / Gerente General
Tiempo		
El proyecto finalizará el 05 de julio del 2014	No se debe exceder de la fecha fijada en el presente documento.	Enrique Muñoz Gómez/ Gerente General
Costo		
El costo del Proyecto está fijado en S/. 15800,00	El Proyecto finalice dentro del costo establecido.	Jorge Espinoza Guerra/ Gerente del Proyecto
Calidad		
El ERP a utilizar será FEDENA con módulos gratuitos. Para la gestión de proyecto se usará el PMBOK 4 con la metodología Rediseño rápido de procesos. Se evaluará la calidad el producto FEDENA aplicando el modelo para la calidad interna y externa según normatividad.	Gestión y seguimiento del proyecto con un control estricto del cumplimiento de calidad de los entregables. Cumplir con lo indicado en los estándares de calidad definidos para el proyecto. Implantación y ejecución correcta en el servidor de aplicaciones de la empresa del producto.	Jorge Ross Espinoza Guerra/ Jefe de TI
Otros		
Resumen de Hitos:		Fecha esperado
Inicio del proyecto		Marzo 2013
Planificación del proyecto		Marzo - Julio 2013
Ejecución del proyecto		Julio - Diciembre 2013
Control del proyecto		Diciembre – Mayo 2014
Cierre del contrato		Julio 2014
Presupuesto estimado		
El presupuesto estimado para este proyecto es de S/. 15800,00		
Autoridad del gerente de proyecto		
I. Personal del proyecto		
- Se encargará de solicitar el personal idóneo para el proyecto.		

<ul style="list-style-type: none"> - Evaluará las habilidades y capacidades de los integrantes de su equipo de proyecto. - Establecerá los horarios de trabajo del equipo de proyecto, de acuerdo al avance del mismo. - Sancionará a los integrantes del Proyecto que no cumplan con las tareas o metas establecidas. 	
II. Decisiones acerca de la variación del presupuesto.	
<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar el seguimiento de nuevos requerimientos y remitir dichos resultados al sponsor para su aprobación, para poder incorporar en el proyecto. 	
III. Decisiones técnicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Determina la metodología a utilizar en el desarrollo del Proyecto. • Metodología rápida de Rediseño de procesos. • Determina el ciclo de vida a utilizar en el desarrollo del Proyecto. • Establecer las herramientas a utilizar en el desarrollo del producto. • El ERP FEDENA que se utilizara será la gratuita. 	
IV. Resolución de conflictos	
<ul style="list-style-type: none"> • Se limitará a resolver los conflictos que se presenten dentro del equipo de proyecto, como: falta de comunicación, diferencias existentes entre los integrantes del Proyecto. 	
V. Escalabilidad por limitación de autoridad del gerente de proyecto	
<p>Cualquier problema que se presente durante el desarrollo del proyecto y no esté contemplado dentro de la normativa o documentación vigente, será analizado en primera instancia por el comité ejecutivo del Proyecto en coordinación con los jefes de las áreas usuarias dentro de las cuales se presenten los conflictos. Y en segunda instancia el gerente de la Institución junto con el jefe de recursos humanos tomará las medidas necesarias para resolver el conflicto.</p>	
Otros	
Aprobaciones	
 <hr/> <p>Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 04/05/2013</p>	 <hr/> <p>ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ Gerente General Patrocinador del Py 04/05/2013</p>

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
02	CHECKLIST DE PRESENTACIÓN PARA REUNIÓN DE KICK OFF

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Contenido de la presentación KICK OFF	Realizado a satisfacción (SÍ / NO)	Observaciones
Objetivo de la presentación definido	SÍ	
Contenido de la presentación o agenda establecida	SÍ	
Definición del proyecto	SÍ	
Definición del producto del proyecto	SÍ	
Principales STAKEHOLDERS del proyecto	SÍ	
Necesidades de negocios a satisfacer	SÍ	
Finalidad del proyecto	SÍ	
Exclusiones conocidas 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	SÍ	
Línea base del costo	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 de proyecto y respuestas planificadas	SÍ	
Matriz de adquisiciones del proyecto	SÍ	
Sistema de control de cambios	SÍ	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
03	LISTA DE STAKEHOLDERS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Rol General	Stakeholders
SPONSOR	Enrique Muñoz Gómez / Gerente General
EQUIPO DE PROYECTO	PROJECT MANAGER Espinoza Guerra Jorge Ross
	EQUIPO DE GESTIÓN DE PROYECTO Espinoza Guerra Jorge Ross
GERENTE DE OPERACIONES	/ Directora / Secretaria
GERENTE FUNCIONALES	
USUARIOS / CLIENTES	La institución Los Estudiantes Los Padres de Familia y/o apoderados
PROVEEDORES / SOCIOS DE NEGOCIOS	
OTROS STAKEHOLDERS	Los Estudiantes

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
03	CLASIFICACIÓN DE STAKEHOLDERS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

		PODER SOBRE EL PROYECTO	
		BAJO	ALTO
INFLUENCIA SOBRE EL PROYECTO	ALTA	<p>Equipo de Proyecto: Espinoza Guerra Jorge Ross</p> <p>Cliente: I.E.P Carmelita Área de admisión</p>	<p>Sponsor: Enrique Muñoz Gómez / Gerente General</p> <p>Cliente: I.E.P Carmelita Área de admisión</p>
	BAJA	<p>Personal: Operarios. Técnicos instaladores.</p> <p>Comunidad: Los estudiantes y los padres de familia y/o apoderados.</p>	<p>Comunidad: Los Estudiantes</p>

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
04	PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO

Nombre del proyecto:	Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	Cód. Proyecto:	Proy-001
Patrocinador del proyecto:	ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ / Gerente General		
Gerente del proyecto:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Cliente del Proyecto:	I.E.P. Carmelita, RESIDENCIAL LA ANGOSTURA		
Preparado por:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Fecha de creación:	01/04/13	Fecha de aprobación:	04/04/13

Ciclo de vida del proyecto:

El ciclo de vida del Proyecto, estará dado por las siguientes fases:

- 1. Iniciación del proyecto.** Desarrollar el acta de constitución del proyecto e identificar a los interesados.
- 2. Planificación.** Se desarrollará un plan para la dirección del proyecto, que nos permita recopilar los requisitos, definir los alcances, se identificará los riesgos, planificará la calidad, definirá las actividades que se realizarán, se estimará la duración para la mejor satisfacción del cliente o patrocinador del proyecto.
- 3. Ejecución.** Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto, donde se realizarán el aseguramiento de la calidad del software, los recursos humanos se encargarán del desarrollo del proyecto en forma muy profesional, y se pedirán los datos necesarios para poder efectuar las adquisiciones para luego desarrollar con total confianza el trabajo.
- 4. Monitoreo y control.** El trabajo será monitoreado por el patrocinador como también el jefe del proyecto que nos permitirá el desarrollo de la mejor manera, para poder corregir errores en el momento necesario, para posteriormente no se tenga problemas con el software.
- 5. Prueba del sistema.** Se realizarán las pruebas correspondientes para poder detectar los errores, la prueba lo realizará un tercero, especialista en el campo, para poder corregir los errores, aumentar algunos campos o eliminar de acuerdo a la necesidad.
- 6. Cierre.** El proyecto se cerrará con la entrega del software y todos sus manuales correspondientes que sean necesario para poder utilizarlo o para poder darle el mantenimiento correspondiente.



Administración de la línea base y su variación

Límite de variación del cronograma:	<p>Administración de la línea base del cronograma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizarán informes mensuales acerca de los avances del Proyecto. Se tomarán en cuenta los siguientes Indicadores: <p>Aceptable: pasado 2 días, presentación de informe explicando razones del incumplimiento. Presentación del plan de recuperación.</p> <p>Advertencia: pasado 3 días, se realizará una penalización del 1% del valor del proyecto. Se aplicará cada 1% por día de retraso, para el infractor. Presentación del plan de recuperación.</p> <p>Inaceptable: pasado 5 días, se realizará una penalización correspondiente del 2% del valor del proyecto, se aplicara el 2% por día retrasado. Presentación del plan de recuperación.</p>
--	---

<p>Límite de variación del costo:</p>	<p>Administración de la línea de base del costo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El costo ligado al proyecto es de S/. 15800,00 indicadores: <p>Aceptable: que el proyecto emplee el presupuesto pactado.</p> <p>Advertencia: Se emplee más de lo predestinado a una fase del Proyecto. Presentar informe de las razones del incremento del costo hacia el comité de proyecto.</p> <p>Inaceptable: que supere el costo base del proyecto, las personas que sean las causantes del incremento del costo cubrirán el costo excedido.</p>
<p>Límite de variación del alcance:</p>	<p>Administración de la línea base del alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proyecto tendrá como entregables: un sistema (procesos de inscripción y seguimientos de los proyectos de investigación y prácticas profesionales) así como la entrega de sus respectivos manuales (manual de usuario, manual técnico) y otros documentos (Acta de constitución del proyecto, Cronograma, presupuesto), indicadores: <p>Aceptable: la entrega total del sistema, así como la documentación y manuales respectivos del sistema.</p> <p>Advertencia: entrega incompleta del sistema, carecen de algunos módulos (como máximo 2 módulos faltantes), se realizará una penalización del 4% del valor del proyecto, el 4% se aplicará por módulo no entregado, para infractor. Así también si no se entrega el sistema completo con los módulos correspondientes la empresa no realizara ningún pago por el sistema.</p> <p>Inaceptable: la no entrega de subsistema correspondiente o en todo caso la entrega del subsistema con la falta de más de 2 módulos dentro de él. Se realizara una penalización de 5 % por día de demora. Así también se presentará el plan de recuperación y entrega de los módulos faltante, mientras no se entregue el sistema completo no se entrega el sistema completo con los módulos correspondientes la empresa no realizara ningún pago por el sistema.</p>
<p>Límite de variación de la calidad:</p>	<p>Administración de la línea base de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la entrega del sistema, la empresa receptora del producto. Procederá el análisis de calidad del software. Indicadores: <p>Aceptable: la no existencia de errores durante las pruebas de calidad del software.</p> <p>Advertencia: la existencia de un error durante las pruebas de calidad del software. La empresa desarrolladora presentará un plan absolución de errores, el cual tendrá como máximo 7 días para la solución del problema presentado</p> <p>Inaceptable: la existencia de más de dos errores durante las pruebas de calidad del software. La empresa desarrolladora presentará un plan absolución de errores, la empresa cliente devolverá el software entregado y no se realizara ningún pago mientras no se solucionen los errores encontrados.</p>

Revisiones al proyecto		
Revisión de pares	Un miembro del equipo revisará los entregables realizados por otro miembro del equipo de modo tal que pueda proponer mejoras y recomendaciones del trabajo realizado	
Pruebas Integrales	Una vez aprobadas las pruebas unitarias se realizará la prueba de todos los elementos unitarios que componen un proceso para verificar que las partes en conjunto funcionan correctamente.	
Pruebas de terceros	El encargado de realizar esta prueba será una persona ajena al equipo de trabajo y aparte del patrocinador, que esté capacitado para realizar pruebas o detectar errores mínimos en el sistema.	
Pruebas con los usuarios	Para obtener la conformidad del usuario respecto al funcionamiento del sistema.	
Solucionar los defectos	Los defectos detectados en las revisiones y formalizados también en su solicitud de cambio tendrán un seguimiento para asegurar la conformidad respecto de la solución de dichas deficiencias, para la revisión se utilizarán las guías de revisión y listas de verificación.	
Decisiones de selección de procesos de gestión de proyectos		
Se tomarán los procesos de:		
Proceso	Nivel de implantación	Modo de trabajo
Desarrollar el acta de constitución del proyecto	Una sola vez, al inicio del proyecto	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Project Manager
Desarrollar el enunciado del alcance del proyecto	Una sola vez, al inicio del proyecto	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Project Manager
Desarrollar el plan de gestión del proyecto	Al inicio del proyecto, pudiéndose actualizar en su desarrollo	Reuniones del equipo del proyecto
Planificación del alcance	-	Reuniones del equipo del proyecto
Crear EDT	-	Reuniones del equipo del proyecto Redactar el diccionario EDT
Desarrollo del Cronograma	-	Reuniones del equipo del proyecto Estimación de duración de actividades
Planificación de calidad	-	Establecimientos de objetivos de calidad
Planificación de los recursos humanos	-	Reuniones de coordinación con el equipo del proyecto

		Asignación de roles y responsabilidades
Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto	-	Reuniones de coordinación Reuniones de información del estado del proyecto
Supervisar y controlar el trabajo del proyecto	Durante todo el desarrollo del proyecto	Reuniones de coordinación Reuniones de información del estado del proyecto
Informar el rendimiento	A partir de la ejecución del proyecto	Informe de performance del proyecto
Enfoque de trabajo		
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicialmente el equipo de proyecto se reúne para definir cuál será el alcance del proyecto. • Se establece los documentos de gestión del proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo de proyecto. • Se establecen la responsabilidades y roles del equipo de proyecto, y las fechas en que deberán estar listos los entregables. • 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. • Al término del proyecto se verifica la entrega de todos los entregables, y se redactan los documentos de cierre del proyecto. 		
Revisiones de gestión		
Tipo de revisión de gestión	Contenido	Alcance
Reuniones de coordinación del equipo del proyecto	Revisión del acta de reunión anterior Presentación de entregables (Si fuera el caso)	La reunión será convocada por el Project Manager. Se informará el estado de los pendientes del proyecto Se establecerá las siguiente actividades que se realizaran
Reunión semanal de información del estado del proyecto	Revisión del acta de reunión anterior Informe de performance del proyecto	La reunión será todos los lunes Deberán estar presentes todos los miembros del equipo del proyecto Revisar el informe semanal del estado del proyecto
Reuniones con el cliente	Establecer agenda según los requerimientos del cliente	El cliente convocará a una reunión al Project Manager, para establecer acuerdos de mejora en el desarrollo del programa de capacitación

Comunicaciones informales	Solicitar Fed. back del desarrollo de las sesiones del programa de capacitación	Conocer detalles del desarrollo de las sesiones Establecer acuerdos para la mejora del servicio del programa de capacitación	
Línea base			
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 calidad	SÍ
		Plan de mejora de procesos	NO
Línea base del costo.	Sí	Plan de recursos humanos	SÍ
		Plan de gestión de comunicaciones	SÍ
		Plan de gestión de riesgos	SÍ
		Plan de gestión de adquisiciones	SÍ
Aprobaciones			
 <hr/> Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 4/05/2013		 <hr/> ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ Gerente General Patrocinador del Py 04/05/2013	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
05	PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Proceso de definición de alcance
<p>La capacitación del uso de la web se desarrollará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En una reunión el sponsor con el gerente del proyecto se encargará de entregar la documentación del proyecto con todas sus cláusulas y parámetros para ser aprobado por ambos.
Proceso para elaboración de WBS
<p>Los pasos que se seguirán para la realización del WBS son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proyecto será realizado de acuerdo a la herramienta que se necesita, identificando parámetros principalmente los entregables. • Se utiliza para la elaboración del WBS la herramienta WBS Chart Pro, pues permite una fácil diagramación y manejo de los entregables del proyecto.
Proceso para verificación del alcance
<p>Al término de elaboración de cada entregable, éste debe ser presentado al Sponsor del Proyecto, el cual se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, es enviado al cliente.</p>
Proceso para control de alcance
<p>En este caso se presentan dos variaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero, gerente del proyecto se encarga de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del Alcance. Si el entregable es aprobado es enviado al Cliente, pero si el entregable no es aprobado, el entregable es devuelto a su responsable junto con una Hoja de Correcciones, donde se señala cuáles son las correcciones o mejoras que se deben hacer. • Segundo, a pesar que el gerente del proyecto se encarga de verificar la aceptación del entregable del proyecto, el Cliente también puede presentar sus observaciones respecto al entregable, para lo cual requerirá reunirse con el gerente del proyecto, y presentar sus requerimientos de cambio o ajuste. De lograrse la aceptación del Cliente y de tratarse de un entregable muy importante, se requerirá la firma de un Acta de Aceptación del entregable.

Proceso de control de alcance

- En primer lugar el Project Manager se encargará de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del alcance. Si se aprueba el entregable será enviado al cliente, pero si el entregable muestra fallas o se encuentra en estado incompleto, el entregable será enviado al responsable para poder corregir los errores o concluir con lo especificado, el cual será enviado con una hoja de correcciones, donde se especificará las observaciones de errores o las mejoras que se deben hacer en el entregable.
- El cliente también puede enviar las observaciones que se le hizo al entregable, para lo cual deberá reunirse con el Project Manager y presentar las observaciones o los inconvenientes que presenta el entregable, para que puedan corregir o ajustar de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente, si es aprobado por el cliente se tendrá que presentar un acta de Aceptación del entregable donde firmarán el estado conforme del entregable.

Proceso de elaboración de WBS

Para poder avanzar a este proceso, el WBS del proyecto debe haber sido elaborado, revisado y aprobado para no tener próximas imprevistos. Es en base a la información del WBS que se elaborará el Diccionario WBS, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:

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

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
06	DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS

Nombre del proyecto:	Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	Cód. Proyecto:	Proy-001
Patrocinador del proyecto:	ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ / Gerente General		
Gerente del proyecto:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Cliente del Proyecto:	I.E.P. Carmelita, RESIDENCIAL LA ANGOSTURA		
Preparado por:	Jorge Ross, Espinoza Guerra		
Fecha de creación:	01/04/13	Fecha de aprobación:	04/04/13

Necesidad del negocio u oportunidad a aprovechar

Obtener resultados del proceso de matrícula y pago de pensiones a la brevedad posible.

Ofrecer un buen servicio al cliente, para establecer vínculos de confianza.

Requisitos funcionales

Stakeholder	Prioridad	Descripción
I.E.P CARMELITA	Muy alto	Control eficiente de los procesos de pago de pensiones y matrícula.
	Alto	Gestionar rápidamente cantidad de documentos que no contengan errores humanos.
	Alto	Acelerar el tiempo de informe de los estados de los estudiantes por parte de los docentes, hacia los apoderados.
	Muy alto	La pérdida de documentos por varias razones, como extraviarse, ser hurtada, causar daños provocados como los incendios.

Requisitos no funcionales

Stakeholder	Prioridad	Descripción
Gerente del proyecto	Alto	Cumplir con los acuerdos que se establecieron al principio de la propuesta de disco sistema web, que tenga la satisfacción optima de los usuarios. El proyecto debe ser rentable para no generar más gastos de los que ya se tienen.

Requisitos de calidad

Stakeholder	Prioridad	Descripción
Gerente del proyecto	Alto	Durante el uso del sistema se espera acelerar el proceso de pago de pensiones y matrículas de los estudiantes en un 80 % más rápido de lo habitual.

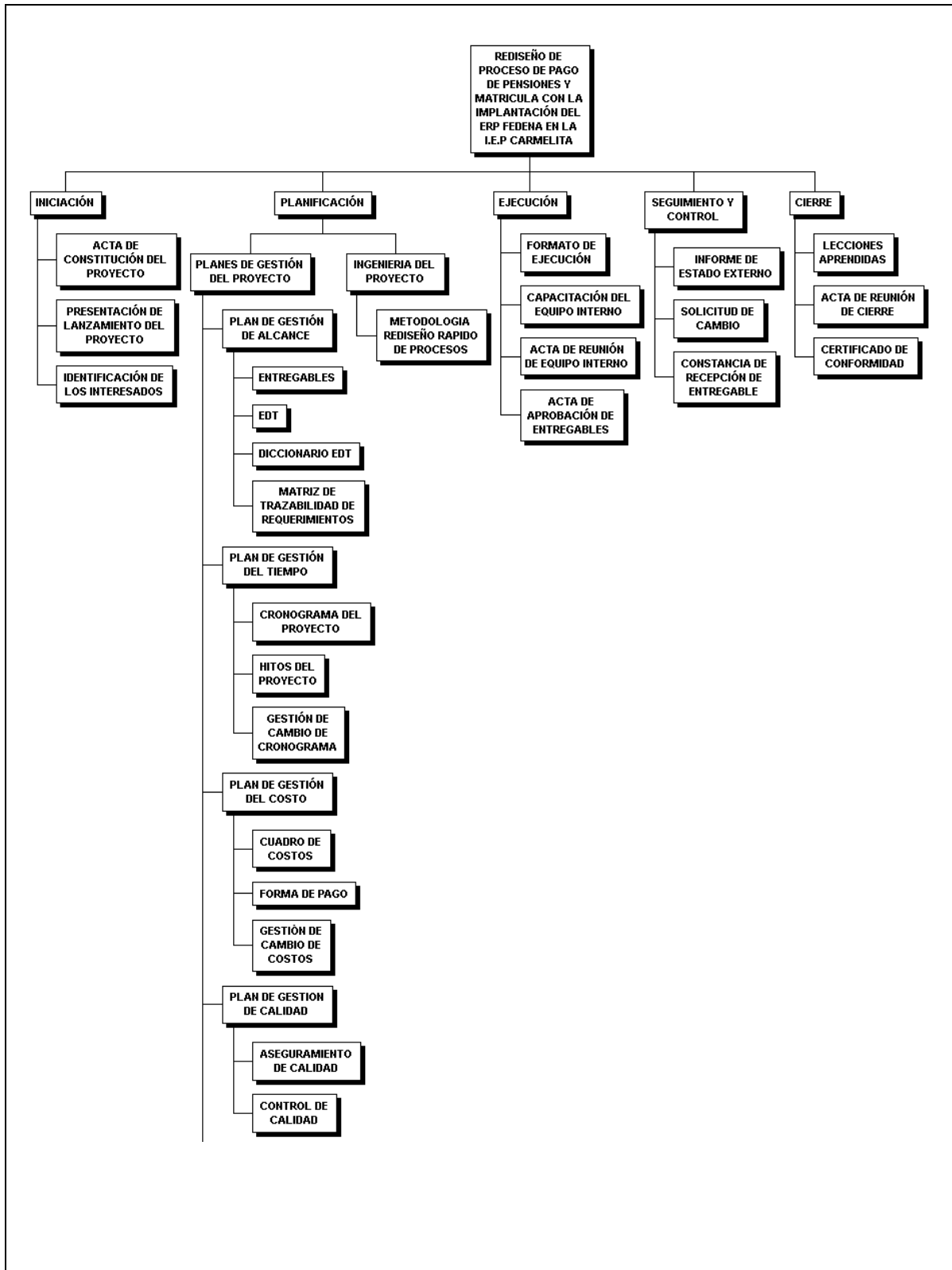
Criterios de Aceptación

Conceptos	Criterios de aceptación
Técnicos	El seguimiento de los documentos será de acuerdo a los

	procedimientos que realizan normalmente de manera normal.
De calidad	Se debe lograr la satisfacción del cliente a un nivel de 85%
Administrativos	La aprobación de todos los entregables del proyecto está a cargo del Jefe del Proyecto
Comerciales	Cumplir los acuerdos del contrato
Otros	
Impactos en otras áreas organizacionales	
Ninguno	
Impactos en otras entidades	
Se espera que como resultado del proyecto el personal de Constructores Asociados obtenga el conocimiento y la capacidad de desarrollar sus proyectos de acuerdo a las buenas prácticas de Gestión de Proyectos del Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (PMBOK)	
Requisitos de soporte y entrenamiento	
Para los que utilicen el sistema los participantes que asistan al curso del programa se les permitirá realizar consultas por medio de correo y/o teléfono.	
Supuestos relativos a requisitos	
<ul style="list-style-type: none"> - El usuario no cambiará las fechas programadas para el dictado del funcionamiento del sistema. - Se cuenta con el personal y el material de los cursos ofrecidos en el Programa de Capacitación 	
Restricciones relativas a requisitos	
<ul style="list-style-type: none"> - Bajo ninguna circunstancia se excederá el presupuesto establecido. - El pago del servicio está sujeto a la aprobación del informe final de cierre del proyecto. 	
Aprobaciones	
 <hr/> Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 4/05/2013	 <hr/> ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ Gerente General Patrocinador del Py 04/05/2013

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
07	ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA





FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
08	DICCIONARIO WBS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJOS DEL WBS			
1. INICIACIÓN	1.1 Acta de constitución del proyecto	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.	
	1.2 Presentación de lanzamiento del proyecto	Documento que establece el trabajo que debe realizarse, y los productos entregables que deben producirse.	
	1.3 Identificación de los interesados	Lista las personas y organizaciones como clientes, patrocinadores, organización ejecutante y el público, involucrados activamente en el proyecto, o cuyo interés pueden verse afectados de manera positiva o negativa para la ejecución o conclusión del proyecto.	
2. PLANIFICACIÓN	2.1 Planes de gestión del proyecto	2.1.1 Plan de gestión de alcance	Documento donde se desarrolla una descripción detallada del proyecto y del producto.
		2.1.2 Plan de gestión de tiempo	La Gestión del Tiempo del Proyecto incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.
		2.1.3 Plan de gestión de costo	Incluye los procesos relacionados con planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo

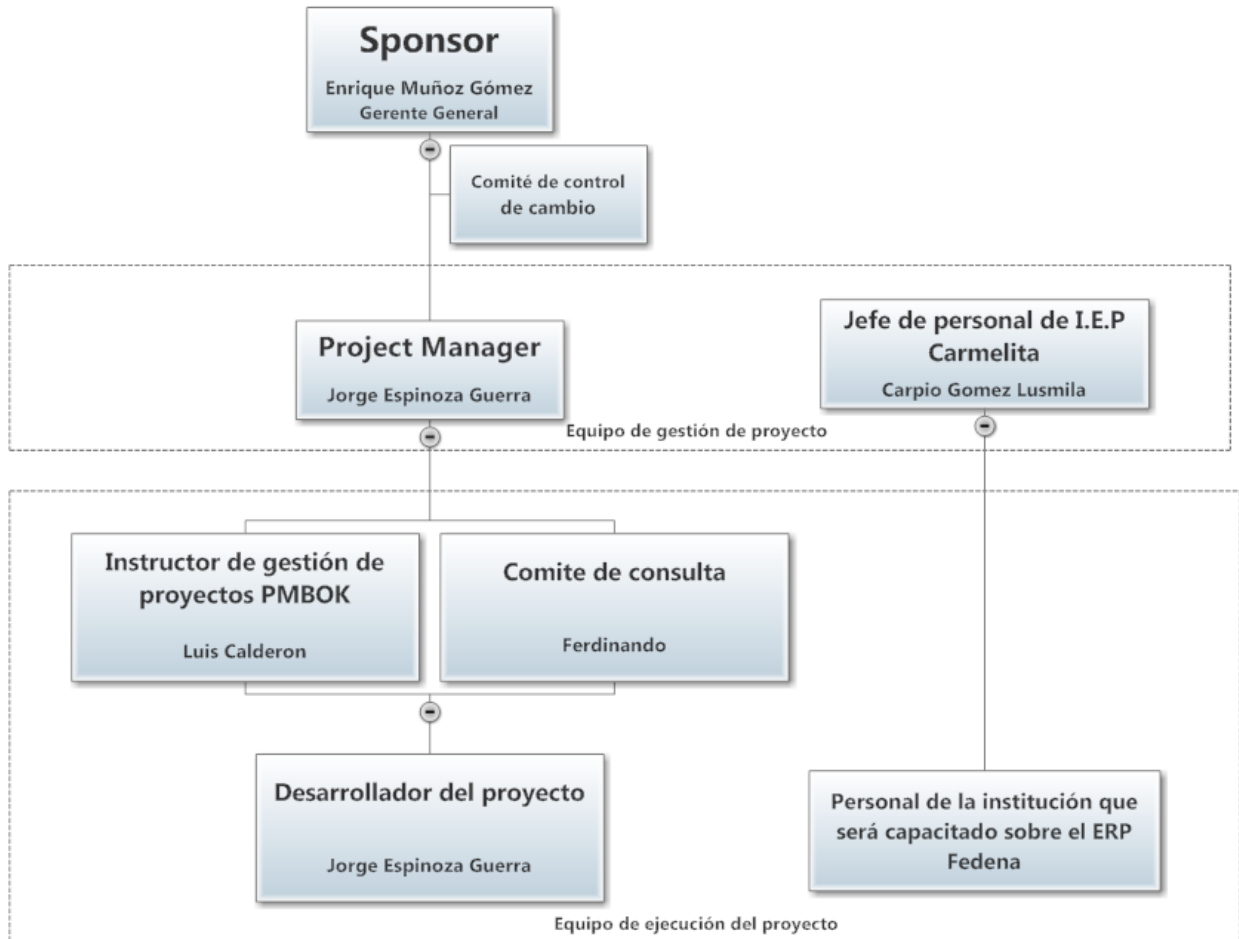
		que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado
	2.1.4 Plan de gestión de calidad	Incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido.
	2.1.5 Plan de gestión de RRHH	Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen al equipo del proyecto
	2.1.6 Plan de gestión de comunicaciones	Proceso de desarrollar un enfoque y un plan apropiados para las comunicaciones del proyecto con base en las necesidades y requisitos de información de los interesados y en los activos de la organización disponibles.
	2.1.7 Plan de gestión de riesgos	Proceso de definir cómo realizar las actividades de gestión de riesgos de un proyecto.
	2.1.8 Plan de gestión de adquisiciones	Incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto.

		2.1.9 Plan de gestión de los interesados	Incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto
	2.2 Ingeniería del proyecto	2.2.1 Metodología rediseño rápido de procesos	La metodología ayudará realizar el rediseño de los procesos de la Institución Educativa, siguiendo un proceso para poder tener resultados exitosos.
3. EJECUCIÓN	3.1 Formato de ejecución	Está compuesto por aquellos procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto a fin de cumplir con las especificaciones.	
	3.2 Capacitación del equipo interno	Documento donde indicará la capacitación de los involucrados e interesados en el proyecto, para poder realizar el proyecto con el conocimiento necesario.	
	3.3 Acta de reunión de equipo interno	Documento donde se menciona debate y del diálogo con el equipo del proyecto para determinar la manera más adecuada de actualizar y comunicar el desempeño del proyecto, y de responder a las solicitudes de información por parte de los interesados.	
	3.4 Acta de aprobación de entregables	Se define la aprobación de los entregables del proyecto, donde firman los involucrados en el proyecto.	
	4.1 Informe de estado externo	Documento que recopila y analiza de manera periódica datos reales y compararlos con la línea base a fin de	

		comprender y comunicar el avance y el desempeño del proyecto, así como pronosticar los resultados del mismo.
	4.2 Solicitud de cambio	Documento donde se hace una propuesta formal para modificar cualquier documento, entregable o pedir un cambio a la línea base.
	4.3 Constancia de recepción de entregable	Una vez recibido un mensaje, el receptor puede indicar (confirmar) la recepción del mismo, lo que no significa necesariamente que esté de acuerdo con él o que lo comprenda.
5. CIERRE	5.1 Lecciones aprendidas	Esta documentación incluye las causas de los incidentes, el razonamiento subyacente a la acción correctiva elegida y otros tipos de lecciones aprendidas sobre la gestión de las comunicaciones.
	5.2 Acta de reunión de cierre	El Informe Final es un documento que incluye una memoria de las actividades realizadas, resultados alcanzados y todo el material elaborado durante la consultoría. Se debe entregar 2 juegos originales, acompañado de un CD-ROM con todos los archivos electrónicos que generan el informe y la documentación complementaria, así como un archivo en formato .pdf del texto completo del informe final en idéntica estructura a la versión impresa.
	5.3 Certificación de conformidad	Es un documento de reconocimiento de la conformidad del proyecto al término de ello.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
09	ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
10	ENTREGABLES DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
Entregable	Descripción
Acta de Constitución del Proyecto	Documento en el cual se establece los requerimientos solicitados por los Stakeholders.
Plan de Gestión del Proyecto	Documento el cual contiene la estructura y las actividades del proyecto, para el seguimiento de este y las soluciones en caso de conflictos.
Registro de Interesados	Documento en el cual estará el listado de las personas interesadas en el proyecto, es decir aquellas que se beneficiarán con el resultado del mismo.
Actas de Reuniones	Documento que mostrará los acuerdos tomadas en las reuniones realiza con personal involucrada en este proyecto
Enunciado del Alcance	Fragmento, el cual detalla los objetivos del proyecto y del producto, sus características, criterios, limites, requerimientos y entregables.
EDT y Diccionario del EDT	Documenta el cual detalla las etapas del proyecto y los respectivos entregables que manejará por cada una de ellas.
Lista de Actividades	Listado de Tareas a realizar agrupadas por cada fase del proyecto.
Cronograma del Proyecto	Distribución del tiempo mediante las tareas definidas para el proyecto.
Informe de Entrevistas con Usuarios	Se recopila en un documento lo acordado con cada usuario mediante una conversación para adquirir información del proceso, este puede ser reiterativo por eso es agrupado por fechas.
Documento de Especificación de Requerimientos	Documento el cual contiene el listado de los requerimientos realizados en el levantamiento de información.

Diagrama de Casos de Uso del Negocio	Muestra los procesos del negocio, los cuales los Stakeholders son beneficiados.
Especificación de Alto Nivel de Casos de Uso del Negocio	Descripción o detalle resumido de los casos identificados para los procesos del negocio
Diagrama de Casos de Uso del Sistema	Muestra los requerimientos funcionales del sistema.
Especificación de Casos de Uso del Sistema	Detalla el flujo que tendrá cada caso de uso definido son sus respectivas alteraciones y/o restricciones.
Diagrama de Clases de Análisis y Diseño	Modela el comportamiento que tendrá cada módulo del sistema
Diagramas de Secuencia	Muestra las intervenciones que tendrá el sistema con el usuario a nivel de código, es decir detallará los eventos a usar durante la elaboración del mismo.
Modelo de Dominio	Detalla los objetos que se usarán en la construcción del aplicativo, así como los atributos y las relaciones.
Diagrama de Componentes	Especifica que componentes se requiere para la comunicación del servidor con los terminales remotos (estaciones de trabajos de los diferentes usuarios).
Diagrama de Despliegue	Con este documento se podrá apreciar los recursos a requerir para la etapa de implementación del proyecto.
Prototipos	Serán las versiones beta para mostrar al cliente, quien nos indicará si es lo que ha requerido, esto con el objetivo de cumplir nuestro alcance.
Scripts de Base de datos	Documento el cual contendrá la estructura y distribución de las tablas de la respectiva base de datos.
Ejecutables de Aplicativo	CD que contiene el ejecutable o archivos, los cuales permitan.
Informe de Pruebas Unitarias	Documento el cual contiene los resultados de las pruebas realizadas al software, estas pueden ser realizadas de manera diaria y se realiza a una parte del aplicativo.
Informe de Pruebas Integrales	Documento el cual contiene los resultados de las pruebas realizadas a todo el proyecto a nivel macro,

	ya que hay comunicación entre los paquetes o subsistemas que puede tener el aplicativo.
Informe de pruebas de aceptación de usuario	Documento que detallas las pruebas las cuales son realizadas por el usuario. Son básicamente pruebas funcionales, sobre el sistema completo, y buscan una cobertura de la especificación de requisitos y del manual del usuario.
Manual de usuario	Documento que detalla paso a paso la manera correcta de usar el aplicativo desde el logueo hasta su respectivo cierre.
Manual de instalación y configuración	Documento que muestra la instalación y configuración del software en el servidor de aplicaciones.
Capacitación a Usuarios	Actividad que se realiza a los usuarios para el aprendizaje del funcionamiento del aplicativo.
Informe de Pase a Producción	Documento que muestra lo realizado durante la implementación, detalla los pros y contras que haya podido tener esta etapa.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
11	DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Proceso de definición de actividades

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, responsable y tipo de actividad, para cada actividad del entregable.
 - ✓ Inicialmente definimos el secuencia miento de las actividades por cada entregable.
 - ✓ Para este proceso utilizamos el formato de Estimación y Secuencia miento de Actividades.

Proceso de Secuencia miento 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 máquinas, se define la cantidad que se utilizará para realizar la actividad.

Proceso de desarrollo de SCHEDULE

En base a los siguientes documentos:

- Identificación y Secuenciamiento 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 2007, 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	NOMBRE DEL FORMATO
12	HITOS DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Lista de hitos del proyecto			
Fase	Descripción	Fecha	Aprobado por
Iniciación	Inicio del proyecto.	05-08-13	Sponsor
	Plan de gestión del proyecto elaborado.	06-10-13	Sponsor
	Aprobación de las herramientas y planes de gestión.	06-10-13	Sponsor
Planificación	Identificación de factores críticos.	31-10-13	Sponsor
	Factibilidad, planeamientos y factores de éxito.	14-11-13	Sponsor
	Planear la congruencia de las herramientas.	02-03-14	Sponsor
Ejecución	Inicio de la congruencia de las herramientas.	02-02-14	Sponsor
	Obtención de resultados.	31-02-14	Sponsor
	Evaluación y retroalimentación.	29-03-14	Sponsor
Seguimiento y control	Informes y solicitudes de resultados.	10-05-14	Sponsor
	Gestión de seguimiento y control de los resultados.	06-08-13	Sponsor
	Adaptación de estrategias según el desarrollo.	04-06-14	Sponsor
Cierre	Entregar estructuras lógicas del sistema congruente,	06-06-14	Sponsor
	Acta y cierre de conformidad.	22-06-14	Sponsor
	Fin del proyecto.	30-06-14	Sponsor

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
13	DESCRIPCIÓN DE ROLES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Nombre del Rol	
SPONSOR	
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:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar el Project Charter. ✓ Aprobar el Scope Statement. ✓ Aprobar el Plan de Proyecto. ✓ Aprobar el cierre del proyecto. ✓ Aprobar todos los Informes Semanales que se van a elaborar. ✓ Revisar el Informe final de cierre que se envía al cliente. 	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Firmar el Contrato del Servicio. ✓ Iniciar el proyecto. ✓ Aprobar la planificación del proyecto. ✓ Monitorear el estado general del proyecto. ✓ Cerrar el proyecto y el Contrato del Servicio. ✓ Gestionar el Control de Cambios del proyecto. ✓ Gestionar los temas contractuales con el Cliente. ✓ Asignar recursos al proyecto. ✓ Designar y empoderar al Project Manager. ✓ Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto. 	
Niveles de Autoridad:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
Reporta a:	
Supervisa a:	
Project Manager.	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos	-
Habilidades	-
Experiencia	-
Otros	-

Nombre del Rol	
PROJECT MANAGER	
Objetivos del Rol:	
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.	
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar el Project Charter. ✓ Elaborar el Scope Statement. ✓ Elaborar el Plan de Proyecto. ✓ Elaborar el Informe de Estado del Proyecto. ✓ Realizar la Reunión de Coordinación Semanal. ✓ Elaborar el Informe de Cierre del proyecto. ✓ Negociar y firmar Contrato con la Institución Educativa Privada Carmelita. ✓ Elaborar el Informe Final del Servicio que se envía al cliente. 	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayudar al Sponsor a iniciar el proyecto. ✓ Planificar el proyecto. ✓ Ejecutar el proyecto. ✓ Controlar el proyecto. ✓ Cerrar el proyecto. ✓ Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto. ✓ Ayudar a Gestionar los temas contractuales con el Cliente. ✓ Gestionar los recursos del proyecto. ✓ Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto. 	
Niveles de Autoridad:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Decide sobre la programación detallada de los recursos humanos y materiales asignados al proyecto. ✓ Decide sobre la información y los entregables del proyecto. ✓ Decide sobre los proveedores y contratos del proyecto, siempre y cuando no excedan lo presupuestado. 	
Reporta a:	
Sponsor.	
Supervisa a:	
Instructor de Gestión de Proyectos.	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK ✓ MS Project. ✓ Estándares de Capacitación de la empresa.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Comunicación ✓ Negociación ✓ Solución de Conflictos ✓ Motivación
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK. (2 años) ✓ MS Project (2 años) ✓ Estándares de Capacitación de la empresa (2 años)
Otros	

Nombre del Rol	
INSTRUCTOR DE GESTIÓN DE PROYECTOS	
Objetivos del Rol:	
Es la persona que se encargará del desarrollo de las sesiones del Curso Taller de Gestión de Proyectos.	
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de entregar los materiales (en formato físico o digital) que serán utilizados en el desarrollo del Curso Taller de Gestión de Proyectos, como son: sílabo, presentaciones, casos prácticos, formatos, etc. ✓ Responsable de dictar las sesiones del Curso Taller de Gestión de Proyecto. 	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el dictado de las sesiones del Curso Taller de Gestión de Proyectos. ✓ Analizar las sugerencias, evaluar el impacto, y de ser aprobados, efectuar los cambios solicitados en el desarrollo del curso. ✓ Elegir la metodología adecuada para el dictado de la sesión de acuerdo al auditorio y sus expectativas. ✓ Recibir, revisar y corregir los casos prácticos de los grupos de trabajo asignados en cada sesión. ✓ Entregar feedback a los participantes para mejorar sus conocimientos y habilidades de Gestión de Proyectos. ✓ Entregar Acta de Notas al Project Manager. 	
Niveles de Autoridad:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Decide la metodología que utilizará para el dictado de las sesiones del curso Taller de Gestión de Proyectos. ✓ Decide sobre el formato de evaluación de los participantes en el curso. ✓ Decide sobre la estructura con que se desarrollarán las sesiones del curso. 	
Reporta a:	
Project Manager.	
Supervisa a:	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK. ✓ MS Project. ✓ Estándares de Capacitación de la empresa.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Didáctica ✓ Inteligencia Emocional ✓ Dominio de Escena ✓ Oratoria ✓ Comunicación ✓ Negociación ✓ Solución de Conflictos ✓ Motivación
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Proyectos según la Guía del PMBOK (10 años). ✓ Estándares de Capacitación de la empresa (5 años). ✓ MS Project (5 años). ✓ Dictado de cursos similares (5 años).
Otros	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
14	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

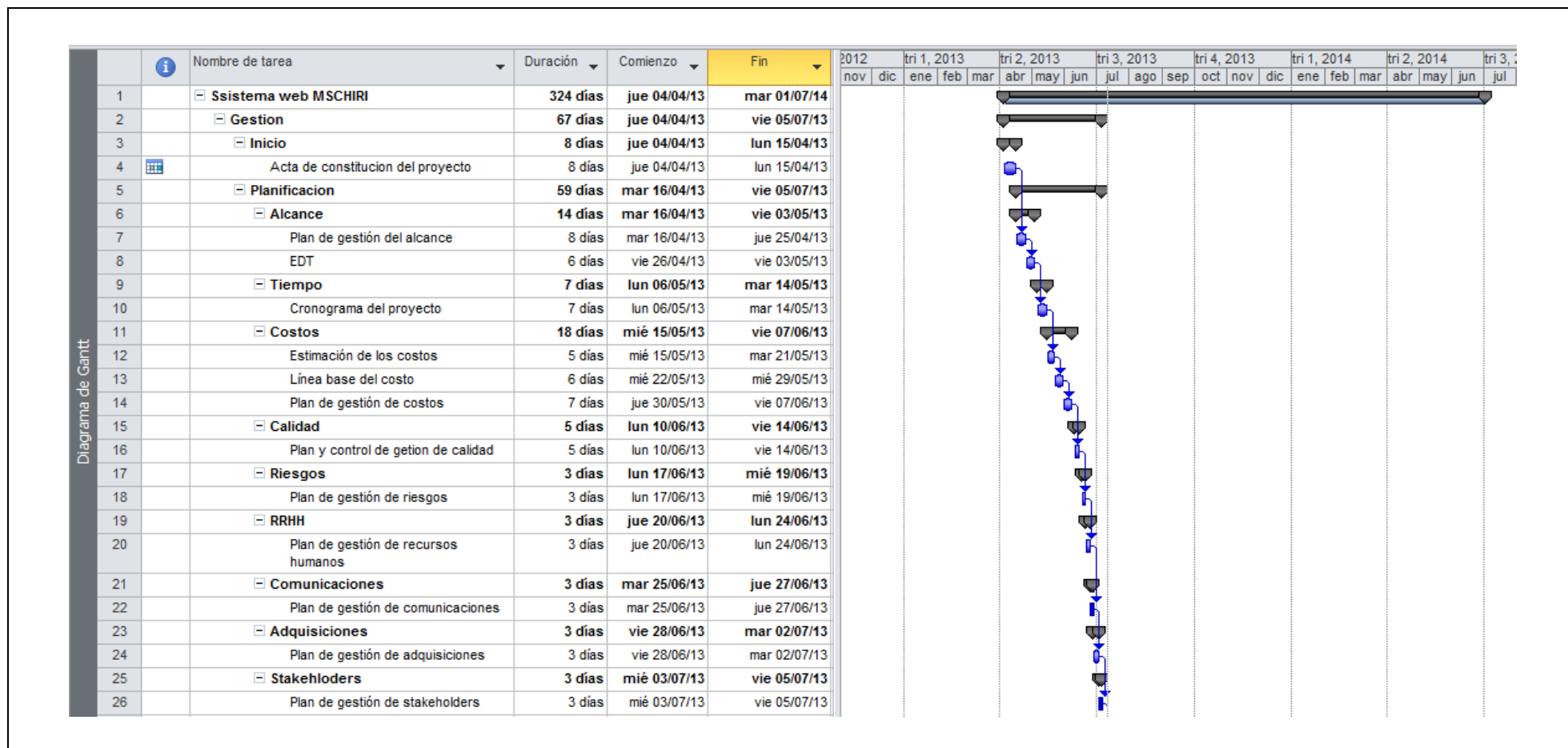
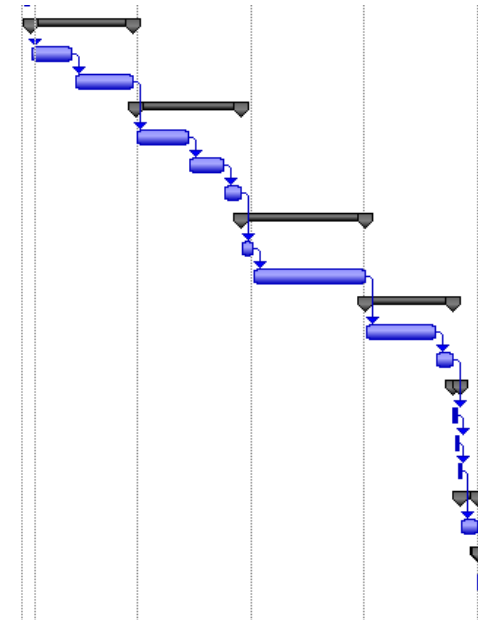


Diagrama de Gannt:

27	[-] Analisis	60 días	lun 08/07/13	vie 27/09/13
28	Analisis de los procesos actuales	25 días	lun 08/07/13	vie 09/08/13
29	Analisis de especificaciones técnicas	35 días	lun 12/08/13	vie 27/09/13
30	[-] Diseño	61 días?	lun 30/09/13	lun 23/12/13
31	Diseño de los nuevos procesos	31 días	lun 30/09/13	lun 11/11/13
32	Diseño de bd	20 días?	mar 12/11/13	lun 09/12/13
33	Diseño de modulos	10 días?	mar 10/12/13	lun 23/12/13
34	[-] Construccion	71 días	mar 24/12/13	mar 01/04/14
35	Construccion de la bd	7 días	mar 24/12/13	mié 01/01/14
36	Desarrollo de modulos	64 días	jue 02/01/14	mar 01/04/14
37	[-] Pruebas	50 días	mié 02/04/14	mar 10/06/14
38	Caso de pruebas funcionales aprobado	40 días	mié 02/04/14	mar 27/05/14
39	Integracion de modulos	10 días	mié 28/05/14	mar 10/06/14
40	[-] Capacitacion	4 días	mié 11/06/14	lun 16/06/14
41	Plan de capacitacion	2 días	mié 11/06/14	jue 12/06/14
42	Manual tecnico	1 día	vie 13/06/14	vie 13/06/14
43	Manual de usuario	1 día	lun 16/06/14	lun 16/06/14
44	[-] Implementacion	10 días	mar 17/06/14	lun 30/06/14
45	Acta de pase a producción	10 días	mar 17/06/14	lun 30/06/14
46	[-] Cierre	1 día	mar 01/07/14	mar 01/07/14
47	Acta de cierre del proyecto	1 día	mar 01/07/14	mar 01/07/14



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
15	LÍNEA BASE DE CALIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

LÍNEA BASE DE CALIDAD				
Factor de calidad relevante	Objetivo de calidad	Métrica a usar	Frecuencia y momento de medición	Frecuencia y momento de reporte
Performance del Proyecto	CPI >= 0.95	SPI= Schedule Performance Índice Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, mensual • Medición, primer día del mes por la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, mensual • Reporte, primer día del mes por la tarde
Performance del Proyecto	CPI >= 0.95	CPI= Costo Performance Índice Acumulado	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, mensual • Medición, primer día del mes por la tarde 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, mensual • Reporte, segundo día del mes por la mañana
Cumplimiento de hitos	Hitos + <=5 días = 90% cumplimiento.	Cumplimiento de hitos.	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia semanal. • Medición los lunes por la tarde 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte, mensual • Reporte, al día siguiente de la medición

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
16	IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

RECURSO	DESCRIPCIÓN	
Recursos Humanos	Capacitaciones	El gerente del proyecto deberá de capacitar al personal de la Institución Educativa para poder utilizar el ERP FEDENA.
	Evaluación de Desempeño	El gerente del proyecto deberá de evaluar constantemente al equipo de desarrollo del proyecto, si tuviera alguna observación que hacer deberá hacerla por escrito.
	Incentivos	El gerente del proyecto deberá motivar constantemente al equipo del proyecto para que realicen su trabajo poniendo el mayor empeño posible.
	Clima Laboral	Nuestro gerente de proyecto deberá de velar por que exista un buen clima laboral.
Herramienta	LFA	Se deberá cumplir con todas las etapas para un excelente desarrollo del proyecto.
	Escala de Likert	Se utilizará para medir la satisfacción del cliente.
	Metodología Rediseño Rápido de Procesos	El rediseño de procesos de la Institución educativa se desarrollará utilizando esta metodología.
	Consulta Práctica	Esta es la Herramienta que se utilizará para automatizar el proceso de recepción y emisión de las Historias Médicas de la clínica.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
17	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Tipos de estimación del proyecto				
Tipos de estimación		Modo de formulación		Nivel de precisión
Orden de Magnitud		Formulación por Analogía		- 25% al +75%
Presupuesto		Bottom up		-15% al +25%
Definitivo		Bottom up		-5% al +10%
Unidades de medida				
Tipo de recurso		Unidades de medida		
Recurso Personal		Costo / hora		
Recurso Material o Consumible		Unidades		
Recurso Máquina o no Consumibles		Unidades		
Cuenta de control	Entregables	Presupuesto	Responsable	Fecha Inicio-Fin
No aplica para el Proyecto	No aplica para el Proyecto	No aplica para el Proyecto	No aplica para el Proyecto	No aplica para el Proyecto
Planificación gradual				
Etapa	Componentes de planificación	Fecha de emisión de presupuesto	Responsable	
No aplica para el proyecto	No aplica para el proyecto	No aplica para el proyecto	No aplica para el proyecto	
Umbrales de control				
Alcance: Proyecto/Fase/Entregable		Variación permitida	Acción a tomar si variación excede lo permitido	
Proyecto Completo		+/- 5% costo planificado	Investigar variación para tomar acción correctiva	
Métodos de medición de valor ganado				
Alcance: Proyecto/Fase/Entregable		Método de medición	Modo de medición	
Proyecto Completo		Valor Acumulado – Curva S	Reporte de Performance mensual del Proyecto	

Fórmulas de pronóstico del valor ganado		
Tipo de pronóstico	formula	Modo: Quien, Como, cuando, Donde
EAC variaciones típicas	$AC + (BAC - EV) / CPI$	Informe de Performance del Proyecto Semanalmente
Niveles de estimación y de control		
Tipo de estimación de costos	Nivel de estimación de costos	Nivel de control de costos
Orden de Magnitud	Por fase	No aplica
Procesos de gestión		
Proceso de gestión de costos	Descripción	
Estimación de Costes	Se estima los costes del proyecto en base al tipo de estimación por presupuesto y definitiva. Esto se realiza en la planificación del proyecto y es responsabilidad del Project Manager, y aprobado por el Sponsor.	
Preparación de su Presupuesto de Costes	Se elabora el presupuesto del proyecto y las reservas de gestión del proyecto. Este documento es elaborado por el Project Manager y, revisado y aprobado por el Sponsor.	
Formatos de gestión de costos		
Formato de gestión de costos	Descripción	
Plan de Gestión de Costos	Documento que informa la planificación para la gestión del costo del proyecto.	
Línea Base del Costo	Línea base del costo del proyecto, sin incluir las reservas de contingencia	
Costeo del Proyecto	Este informe detalla los costos a nivel de las actividades de cada entregable, según el tipo de recurso que participe.	
Presupuesto por Fase y Entregable	El formato de Presupuesto por Fase y Entregable informa los costos del proyecto, divididos por Fases, y cada fase dividido en entregables.	
Presupuesto por Fase y por Tipo de Recurso	El formato de Presupuesto por Fase y por Tipo de Recurso informe los costos del proyecto divididos por fases, y cada fase en los 3 tipos de recursos (personal, materiales, maquinaria).	
Presupuesto por Semana	El formato Presupuesto por Semana informa los costes del proyecto por semana y los costes acumulados por semana.	
Presupuesto en el Tiempo (Curva S)	El formato Presupuesto en el Tiempo (Curva S) muestra la gráfica del valor ganado del proyecto en un periodo de tiempo.	
Sistema de control de tiempos		
Descripción		
Cada responsable del equipo de proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encarga de compactar la información del equipo de proyecto en el Schedule, actualizando el proyecto según los reportes del equipo, y procede a re planificar el proyecto en el escenario del MS Project. De esta manera se actualiza el estado del proyecto, y se emite el Informe Semanal del Performance del Proyecto.		
La duración del proyecto puede tener una variación de +/- 10 % del total planeado, si como		

<p>resultado de la replanificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser revisada y aprobada por el Project Manager y el Sponsor.</p>
<p>Sistema de control de costos</p>
<p style="text-align: center;">Descripción</p>
<p>Cada responsable del equipo de proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encarga de compactar la información del equipo de proyecto en el Schedule, actualizando el proyecto según los reportes del equipo, y procede a replanificar el proyecto en el escenario del MS Project. De esta manera se actualiza el estado del proyecto, y se emite el Informe Semanal del Performance del Proyecto.</p>
<p>El coste del proyecto puede tener una variación de +/- 5 % del total planeado, si como resultado de la re planificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser revisada y aprobada por el Project Manager y el Sponsor.</p>
<p>Sistema de control de cambios de costos</p>
<p>El Sponsor y el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios.</p>
<p>Se aprobarán automáticamente aquellos cambios de emergencia que potencialmente puedan impedir la normal ejecución del proyecto, y que por su naturaleza perentoria no puedan esperar a la reunión del Comité Ejecutivo, y que en total no excedan del 5% del presupuesto aprobado del proyecto. Estos cambios deberán ser expuestos en la siguiente reunión del equipo del proyecto.</p>
<p>Los documentos que serán afectados o utilizados en el Control de Cambios de Costos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de Cambios. ✓ Acta de reunión de coordinación del proyecto. ✓ Plan del Proyecto (re planificación de todos los planes que sean afectados)
<p>En primera instancia el que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Project Manager, si está no puede ser resuelta por él, es el Sponsor que asume la responsabilidad.</p>
<p>Una solicitud de cambio sobre el coste del proyecto que no exceda el +/- 5% del presupuesto del proyecto puede ser aprobada por el Project Manager, un requerimiento de cambio superior será resuelta por el Sponsor.</p>

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
18	COSTEO DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Fecha de pago	Responsable	TIPO DE RECURSO: PERSONAL				
		Nombre del recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Cierre del proyecto	Gerente del proyecto	Pago de personal especialista en procesos.	-	1	S/. 1500.00	S/. 1500.00
		Pago al Analista de sistemas	-	1	S/. 1500.00	S/. 1500.00
Al inicio del proyecto y al cierre del proyecto	Sponsor	Pago al Director del proyecto	-	1	S/. 4000.00	S/. 4000.00

Fecha de compra y pago	Responsable	TIPO DE RECURSO: CONSUMIBLES				
		Nombre del recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Al inicio del proyecto	Gerente del proyecto	Compra de útiles de escritorio	-	6	S/. -	S/. 300.00
Durante desarrollo del proyecto		Gastos de representación	-	-	S/. -	S/. 450.00

Fecha de compra y pago	Responsable	TIPO DE RECURSO: MAQUINAS O NO CONSUMIBLES				
		Nombre del recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Durante desarrollo del proyecto	Gerente del proyecto	Imprevistos y contingencia	-	-	S/. -	S/. 2000.00
Cierre del proyecto		Capacitación del personal	-	1	S/. 1000.00	S/. 1000.00

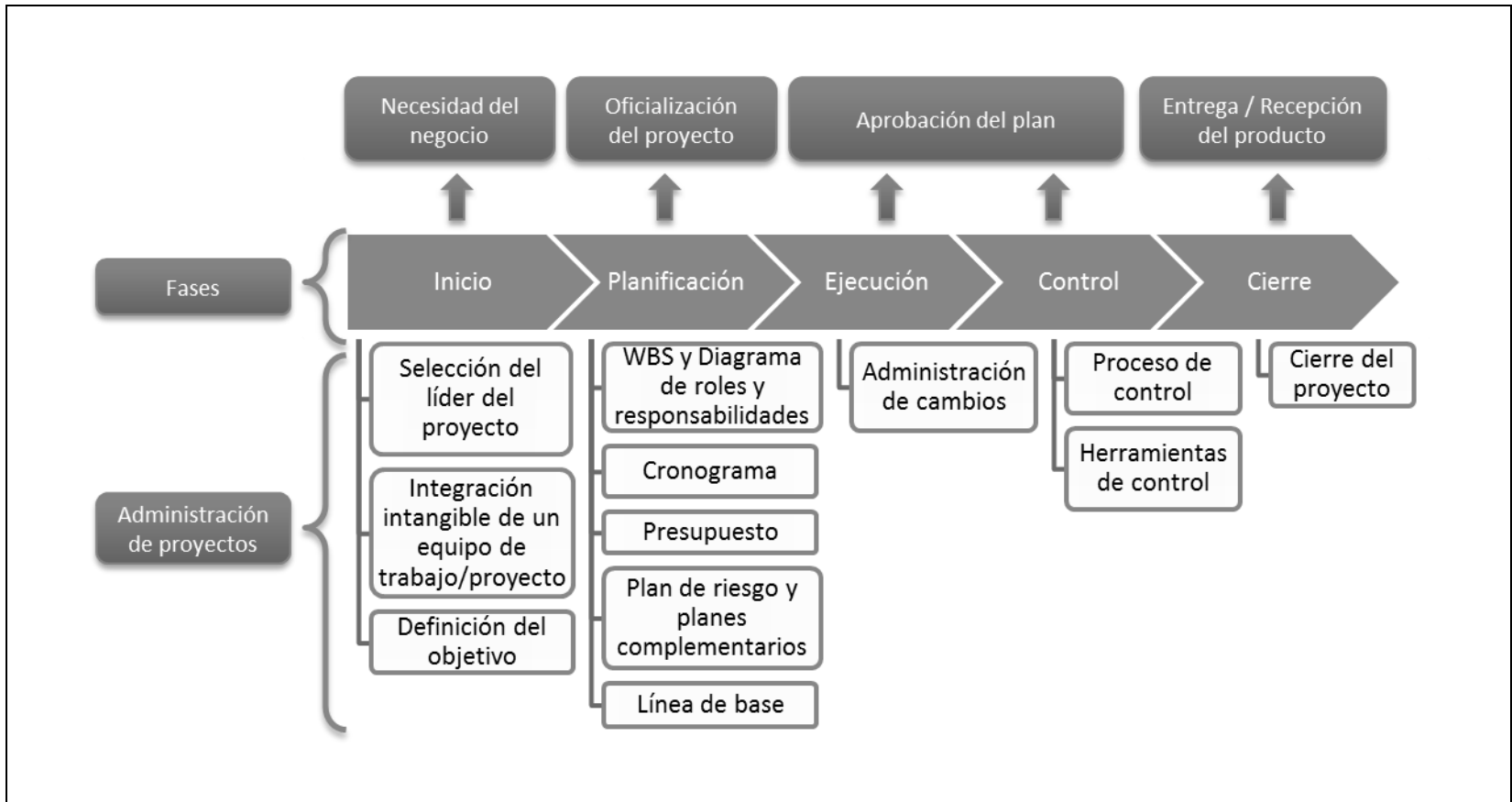
FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
19	PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Proyecto	Fase	Tipo de recurso	Monto S/.		
	1.0 Inicio	Personal	500.00		
		Materiales	150.00		
		Maquinaria	-		
		Otros	-		
		Total fase		650.00	
	2.0 Planificación	Personal	1500.00		
		Materiales	200.00		
		Maquinaria	-		
		Otros	-		
		Total fase		1700.00	
3.0 Ejecución	Personal	4000.00			
	Materiales	100.00			
	Maquinaria	-			
	Otros	-			
	Total fase		4100.00		
4.0 Control y seguimiento	Personal	1000.00			
	Materiales	150.00			
	Maquinaria	-			
	Otros	-			
	Total fase		1150.00		
5.0 Cierre	Personal	800.00			
	Materiales	100.00			
	Maquinaria	-			
	Otros	-			
	Total fase		900.00		
			Total fases	S/. 8500.00	
			Reserva de contingencia	S/. 3000.00	
			Reserva de gestión	S/. 1500.00	
			Presupuesto del proyecto	S/. 13000.00	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
20	ORGANIZACIÓN

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
21	MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES (RAM)

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ENTREGABLES	ROLES/PERSONAS		
	SP	PM	IG
1. INICIACIÓN	V	A	
1.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		R	P
1.2 PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO		R	P
1.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS		R	
2. PLANIFICACIÓN	V	A	
2.1 PLANES DE GESTIÓN DEL PROYECTO	V	A	
2.1.1 PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	V	A	
2.1.1.1 ENTREGABLES		R	
2.1.1.2 EDT		R	
2.1.1.3 DICCIONARIO EDT		R	
2.1.1.4 MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTOS		R	P
2.1.2 PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO	V	A	
2.1.2.1 CRONOGRAMA DEL PROYECTO		R	
2.1.2.2 HITOS DEL PROYECTO		R	P
2.1.2.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE CRONOGRAMA		R	
2.1.3 PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO	V	A	
2.1.3.1 CUADRO DE COSTOS		R	
2.1.3.2 FORMA DE PAGO		R	P
2.1.3.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE COSTOS		R	P
2.1.4 PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	V	A	P
2.1.4.1 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		R	
2.1.4.2 CONTROL DE CALIDAD		R	
2.1.5 PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	V	A	
2.1.5.1 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO		R	
2.1.5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES		R	
2.1.5.3 MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES		R	P
2.1.6 PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	V	R	P
2.1.6.1 DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS		R	P
2.1.6.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN		R	
2.1.7 PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	V	A	
2.1.7.1 FUENTES DE RIESGOS		R	P
2.1.7.2 MATRIZ DE DESCOMPOSICIÓN DE RIESGOS		R	
2.1.7.3 CATEGORÍAS, CRITERIOS PARA PRIORIZAR Y LEVANTAR LOS RIESGOS		R	P
2.1.7.4 ESTRATEGIA PARA RESPUESTA DE RIESGOS		R	
2.1.7.5 IDENTIFICACIÓN , SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS		R	

2.1.8 PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	V	A	P
2.1.8.1 RECURSOS ADQUIRIDOS		R	
2.1.8.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ADQUISICIONES		R	
2.1.9 PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS	V	A	P
2.1.9.1 INTERESADOS DEL PROYECTO		R	
2.1.9.2 EQUIPOS DE TRABAJO DEL PROYECTO		R	
2.1.9.3 REUNIONES DEL PROYECTO		R	
2.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO	V	A	
2.2.1 METODOLOGÍA REDISEÑO RÁPIDO DE PROCESOS		R	
3 EJECUCIÓN	V	A	
3.1 FORMATO DE EJECUCIÓN		R	
3.2 CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO		R	
3.3 ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPO INTERNO		R	
3.4 ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES		R	
4 SEGUIMIENTO Y CONTROL	V	A	
4.1 INFORME DE ESTADO EXTERNO		R	
4.2 SOLICITUD DE CAMBIO		R	
4.3 CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE		R	P
5 CIERRE	V	A	
5.1 LECCIONES APRENDIDAS		R	P
5.2 ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE		R	P
5.3 CERTIFICADO DE CONFORMIDAD		R	P

LEYENDA	
CÓDIGO DE RESPONSABILIDADES	CÓDIGO DE ROLES
R = Responsable P = Participa V = Revisa A = Aprueba	SP = Sponsor del proyecto PM = Project Manager IG = Instructor de gestión de proyectos

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
22	PLAN DE GESTIÓN DEL PERSONAL

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Interesados	Interés en el proyecto	Evaluación del impacto de responsabilidad	Estrategia para ganar soporte o reducir obstáculos	Observaciones y comentarios
Sponsor	A	A	Coordinar constantemente con el gerente del proyecto para verificar los avances	Realizar las coordinaciones respectivas con el sponsor
Promotor de la Institución Educativa	A	B		Monitorear constantemente el avance del proyecto
Apoderados	M	N	Realizar sus observaciones en el libro de reclamos de Institución Educativa	Si tienen alguna observación que hacer registrarla en el libro de reclamos para su evaluación
Equipo de desarrollo del proyecto	A	A	Interactuar constantemente con el sponsor de la Institución para poder entrevistar a los apoderados	Realizar continuamente la toma de las encuestas

LEYENDA			
INTERÉS EN EL PROYECTO		IMPACTO DE RESPONSABILIDAD	
A	Alto	A	Alto
M	Medio	B	Bajo
B	Bajo	N	Ninguno

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
23	DIRECTORIO DEL EQUIPO DE PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Rol / Persona	Datos personales		Datos empresa	
Sponsor	Nombres y apellidos	Enrique Muñoz Gómez	Nombre	IEP Carmelita
	Dirección	El Médano - La angostura	Área	Gerencia
	Teléfono	056 – 235964	Cargo	Promotor
	Celular	956124578	Teléfono/Fax	-
	Correo personal	sponsor@gmail.com	Correo empresa	-
Project Manager	Nombres y apellidos	Jorge Ross Espinoza Guerra	Nombre	-
	Dirección	Coop. Nueva Esperanza San Joaquín	Área	-
	Teléfono	056 – 235956	Cargo	-
	Celular	958881403	Teléfono/Fax	-
	Correo personal	projectmanajer@gmail.com	Correo empresa	-
Instructor de gestión de Proyectos	Nombres y apellidos	Maykol Meneses Malca	Nombre	-
	Dirección	Señor de Luren	Área	-
	Teléfono	056 – 243561	Cargo	-
	Celular	956117542	Teléfono/Fax	-
	Correo personal	Instructorprouectos@gmail.com	Correo empresa	-

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
24	PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Procedimiento para tratar polémicas

- La polémicas serán presentadas de acuerdo a la observación y el dialogo de una persona o un grupo que serán los encargados de informar formalmente.
- Las polémicas serán archivados de acuerdo en un formato especial que está asignado para poder controlar ordenadamente.

Código	Observador	Descripción	Involucrado	Alternativa	Solución	Responsable	Fecha	Resultado

- El archivo será revisado semanalmente para poder resolver las observaciones con el propósito de:
 - Determinar las soluciones correctas para que no afecte el avance del proyecto.
 - Programar las soluciones hasta una fecha exacta para ser resueltas.
 - Revisar si la solución fue aplicada como al principio de la reunión, si no funciona la solución se tendrá que determinar otra solución correcta.
- Si la polémica no se puede resolver y se convierte en un problema se tendrá que hacer una evaluación si será abortado, si la solución es abortar se tendrá que seguir los siguientes pasos:
 - Se tendrán que reunir todos los involucrados en el proyecto para poder solucionar el problema.
 - Se tratará de resolver en conjunto con los involucrados del proyecto y el gerente del proyecto.
 - Si no se pudo resolver será tratado de resolver junto con el sponsor para poder tomar una decisión.
 - Se hace una reunión con el comité de cambio con la finalidad de darle la solución al problema, como se crea conveniente.

Procesamiento para actualizar el plan de gestión de comunicaciones

La revisión se hará cada vez que:

- ✓ Hay una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto.
- ✓ Hay una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los Stakeholders.
- ✓ Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
- ✓ Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
- ✓ Hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los Stakeholders.

- ✓ Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
- ✓ Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
- ✓ Hay evidencias de resistencia al cambio.

Informar el rendimiento

El rendimiento será informado cada semana con el propósito de ver si el proyecto de inversión va como lo acordado al principio, el cual será informado jerárquicamente, de la siguiente manera:

- El grupo de trabajo tendrá que informar al Gerente del proyecto el avance semanal del mismo con el propósito de ver la conformidad del trabajo.
- El Gerente del proyecto tendrá que sacar las conclusiones y observar si lo informado por el grupo de trabajo va de acuerdo al cronograma de tiempo establecido al principio.
- El gerente del proyecto tendrá que dar un informe básico al sponsor del estado del proyecto que se está realizando.
- El Sponsor recibirá el informe para constatar si está de acuerdo a lo pactado, caso contrario tendrá que presentar si queja.

Gestionar a los interesados

Se trabajar en conjunto con los interesados para satisfacer sus necesidades y abortar los problemas conforme se presenten, mediante las entradas de:

- Registro de los interesados
- Estrategia de gestión de los interesados
- Plan para la dirección del proyecto
- Registro de incidentes
- Registro de cambios

Y la gestión de salida será de acuerdo de:

- Informes de desempeño y resumen de la información de los resultados comparando con lo planeado.
- Actualización de los activos, mediante formatos y las causas de los incidentes
- Solicitud de cambio de acuerdo al desempeño futuro del proyecto.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
25	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Metodología de gestión de riesgos			
Proceso	Descripción	Herramientas	Fuentes de información
Planificación de gestión de riesgos	Elaborar el plan de gestión de riesgos.	La guía de fundamentos para la gestión de proyectos (PMBOK)	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Identificación de los riesgos	Identificar que riesgos pueden afectar el proyecto y documentar sus características.	Checklist de riesgos	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Análisis de los riesgos	Evaluar la probabilidad e impacto.	Definición de la probabilidad impacto	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Planificación de las respuestas a los riesgos	Definir las respuestas del riesgo.	-	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Seguimiento y control de riesgos	Verificar y supervisar la ejecución de la solución a los riesgos sea correcto.	-	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Prioridad de la gestión de riesgos			
Proceso	Momento de ejecución	Entregables del WBS	Prioridad de ejecución
Planificación de gestión de riesgos	Al principio del proyecto	Plan de proyecto	De acuerdo al cronograma
Identificación de los riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Plan de proyecto Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Análisis de los riesgos	Al principio del	Plan de proyecto	De acuerdo al

	proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Reunión de coordinación semanal	cronograma
Planificación de las respuestas a los riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Plan de proyecto Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Seguimiento y control de riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Formatos de la gestión de riesgos			
Planificación de gestión de riesgos		Plan de gestión de riesgos	
Identificación de riesgos		Identificación y evaluación de riesgos	
Análisis de riesgos		Identificación y evaluación de riesgos	
Planificación de respuesta a riesgos		Plan de respuesta a riesgos	
Seguimiento y control de riesgos		Informe de monitoreo de riesgos. Solicitud de cambios. Acción correctiva.	
Otros Riesgos			

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
26	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN CUALITATIVA DE RIESGOS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Probabilidad	Valor numérico	Impacto	Valor numérico
Muy improbable	0.1	Muy bajo	0.05
Relativamente probable	0.3	Bajo	0.10
Probable	0.5	Moderado	0.20
Muy probable	0.7	Alto	0.40
Casi certeza	0.9	Muy alto	0.80

Tipo de riesgo	Probabilidad x impacto
Muy bajo	Mayor a 0.50
Bajo	Menor a 0.50
Moderado	Menor a 0.30
Alto	Menor a 0.10
Muy alto	Menor a 0.05

Código del riesgo	Descripción del riesgo	Causa raíz	Trigger	Entregables afectados	Estimación de probabilidad	Objetivo afectado	Estimación de impacto	Probabilidad x impacto	Tipo de riesgo	
R001	Modificación del Cronograma de clase	Solicitud del Comité de Control de Cambios	Conversaciones o Consultas Informales	Cursos de GP usando MS Project	0.3	Alcance		0.06	Bajo	
						Tiempo	0.20			
						Costo				
						Calidad				
						Total probabilidad x impacto				0.06
R002	Baja satisfacción de los participantes con el desarrollo de los cursos	No cumplimiento de los objetivos de calidad	Resultados de Encuestas	Proyecto completo	0.3	Alcance		0.18	Moderado	
						Tiempo				
						Costo	0.10			0.03
						Calidad	0.50			0.15
						Total probabilidad x impacto				0.18
R003	Material de los cursos insuficiente o con deficiencias de	Falta de material de estudio	Resultados de las Encuesta	Curso Taller de Gestión de	0.3	Alcance		0.60	Moderado	
						Tiempo	0.20			
						Costo	0.20			0.60

	contenido	Complementario		Proyectos		Calidad	0.20	0.60	
						Total probabilidad x impacto		0.18	
R004	Metodología inadecuada para el desarrollo del curso	Metodología de dictado de los instructores	Resultados de las encuestas	Desarrollo del Proyecto fallida	0.1	Alcance			Muy bajo
						Tiempo			
						Costo			
						Calidad	0.03	0.03	
						Total probabilidad x impacto		0.03	
R005	Solicitud de adicionales no contemplados en el alcance	Identificación de nuevos entregables	Conversaciones o consultas informales resultados de las encuestas	Todo el proyecto	0.2	Alcance			Muy bajo
						Tiempo	0.10	0.02	
						Costo	0.10	0.02	
						Calidad			
						Total probabilidad x impacto		0.04	
R006	Incumplimiento de los contratos de capacitación	Falta de coordinación y comunicación con los proveedores.	Detección de pequeños incumplimientos o signos de no calidad de servicio	El proyecto	0.5	Alcance			Alto
						Tiempo			
						Costo	0.30	0.15	
						Calidad	0.40	0.20	
						Total probabilidad x impacto		0.35	
R007	Desaprobación de los informes mensuales o informe final	El informe no está de acuerdo a los términos de referencia del contrato.	Conversaciones o consultas informales	Informes	0.3	Alcance			Bajo
						Tiempo	0.10	0.03	
						Costo	0.10	0.03	
						Calidad			
						Total probabilidad x impacto		0.06	
R008	Incumplimiento de los contratos de alquiler de aulas y laboratorios	Deficiencias en el servicio del proveedor	Detección de pequeños incumplimientos o signos de no calidad de servicio	Curso Taller de Gestión de Proyectos	0.3	Alcance			Moderado
						Tiempo			
						Costo	0.30	0.09	
						Calidad	0.50	0.15	
						Total probabilidad x impacto		0.24	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
27	DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE RIESGOS DEL PROYECTO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ID	AMENAZA/ OPORTUNIDAD	RIESGO	CAUSA RAÍZ
R001	Amenaza	Miedo al cambio por parte de los trabajadores	Mitigar: Brindar capacitaciones a los empleados para que no tengan miedo al cambio.
R002	Oportunidad	Baja satisfacción del cliente con respecto al avance del proyecto	Mitigar Probabilidad: A través de un listado de todos los requerimientos y coordinación con el Patrocinador.
R003	Amenaza	Solicitud adicionales no contemplados en el alcance	Mitigar Probabilidad: Identificación de los nuevos entregables.
R004	Amenaza	Incumplimiento con la fecha de entrega de desarrollo del proyecto	Mitigar: Realizar un análisis y comparación de las diferentes opciones en cuanto a ese servicio que brinda un proveedor de las tecnologías utilizadas para el sistema.
R005	Amenaza	Suceso de acontecimientos de desastres naturales	Mitigar Probabilidad: Causadas por un suceso natural
R006	Amenaza	Exceder en el costo de presupuesto	Mitigar: Salvamento a la mano para dar solución en caso de que haya problemas de falta de capital para el proyecto.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
28	INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MATERIALES Y ACCESORIOS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ID	Actividad	Tipo de recurso : Personal	
		Nombre de recurso	Duración
1	PROYECTO REPROCARMELITA		211 Días
2	1 FASE INICIAL		20 Días
3	1.1 Acta de constitución del proyecto		10 días
4	1.2 Kick Off		5 días
5	1.3 Identificación de interesados		5 días
6	2 FASE DE PLANIFICACIÓN		155 Días
7	2.1 Desarrollo de plan de Gestión de Alcance		45 días
8	2.2 Desarrollo de Plan de Gestión de Tiempo		20 días
9	2.3 Desarrollo de Plan de Gestión de Cotos		15 días
10	2.4 Desarrollo de Plan de Gestión de Calidad		25 días
11	2.5 Desarrollo de Plan de Gestión de Comunicación		20 días
12	2.6 Desarrollo de Plan de Gestión de riesgos		20 días
13	2.7 Desarrollo de Plan de Gestión de adquisiciones		10 días
14	3 FASE DE EJECUCIÓN		8 Días
15	3.1 Capacitación del equipo interno		5 días
16	3.2 Acta de reunión de equipo interno		1 días
17	3.3 Acta de aprobación de entregables		2 días
18	4 FASE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO		12 días
19	4.1 Informe de estado		5 días
20	4.2 Solicitud de cambio		5 días
21	4.3 Constancia de recepción de entregable		2 días
22	5 FASE DE CIERRE		16 Días
23	5.1 Acta de reunión de cierre		2 días
24	5.2 Certificado de conformidad		2 días
25	5.3 Matriz de indicadores claves de éxito		2 días
26	5.4 Diagrama del proceso total (AS-IS)		5 día
27	5.5 Diagrama del proceso total (TO - BE)		5 día

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
29	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Adquisiciones del proyecto
Ver la Matriz de Adquisiciones del Proyecto.
Formatos estándar a utilizar
El formato se realizará de acuerdo al lugar donde se comprará, el costo a pagar
Coordinación con otros aspectos de la gestión del proyecto
En la planificación de los proyectos se establecieron que el sistema estará alojado en un hosting que la institución, pagará anualmente. También contará con un dominio que será especialmente utilizado para el seguimiento y los procesos de trámite de inscripción y seguimiento de proyectos de investigación y prácticas preprofesional.
Coordinación con la gestión de proyectos de los proveedores
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El ambiente donde se encontrará o se dará la razón acerca del sistema web, será en la admisión que contara con una PC que la misma institución proporcionará con gastos que la institución correrá por su cuenta. ✓ Para poder elaborar el proyecto el grupo de trabajo contará con su propia laptop o PC. ✓ El laboratorio donde se realizará el proyecto será parte de la intuición que proporcionará un ambiente especial para poder realizar los trabajos correspondientes.
Restricciones y supuestos
<p>Las restricciones y/o supuestos que han sido identificados y que pueden afectar las adquisiciones del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de cambio en el presupuesto del proyecto, debido a la modificación en la cotización del dólar. Dándose este caso si aún no se ha solicitado la cotización del servicio de alquiler de laboratorio o aula, o la cotización ha sido emitida por un periodo de validez el cual concluyó. • Se asume que la probabilidad de modificación del cronograma de servicio es mínima, pues esto conlleva a renegociar el contrato durante el desarrollo del servicio con todos los proveedores.

Riesgos y respuestas
<ul style="list-style-type: none">▪ Pago adelantado de solo el 50% y resto al término del contrato. Con lo cual se obliga al proveedor a dar un servicio de calidad, pues está sujeto a la cancelación o no del monto restante.▪ Actualizar la lista de proveedores.▪ Informe semanal al proveedor de nivel de cumplimiento de contrato. Señalando los aciertos y fallas que han sido identificadas en el desarrollo del servicio.▪ Listas de verificación a ser aplicadas antes de cada sesión. Para garantizar que los requerimientos solicitados a la firma del contrato para el desarrollo del servicio se están realizando, o detectar posibles bajas en la calidad del servicio.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
30	PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Política de calidad del proyecto

En el presente proyecto se deben de cumplir con los requisitos de calidad desde un punto de vista del gerente del proyecto, es decir acabar dentro del tiempo que se estableció al principio y los presupuestos que se tomaron en cuenta para la ejecución y también debe de cumplir con los requisitos de calidad del cliente de REPROCARMELITA, es decir la capacitación hacia los encargados que manipularán el sistema e interactúen con el mismo para una buena satisfacción por parte de los usuarios.

Plan de mejoras de procesos

Para poder mejorar los procesos que se vean convenientes se tendrá que seguir los siguientes pasos:

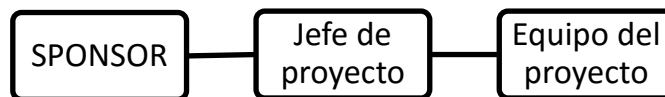
- Determinar el proceso a mejorar.
- Ver cómo funciona el proceso.
- Observar y analizar la información que se está haciendo.
- Definir los cambios en los procesos.
- Una vez definida, se aplicarán de acuerdo al análisis.
- Revisar si los cambios son productivos y son correctos.
- Hacer que la parte mejorada sea parte del proceso.

Roles para la gestión de calidad

ROL	Objetivo, Funciones, Niveles, Requisitos y habilidades
Sponsor	Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto. Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad. Aplicar a discreción los recursos de Jefe de proyecto para el proyecto, renegociar contratos. Reportará al directorio. Supervisará al Jefe del proyecto Requiere tener conocimientos previos de gestión en general. Tener la habilidad de liderazgo, comunicación, motivación y solución de conflictos.
Jefe de Proyecto	Su objetivo es gestionar operativamente la calidad. Se encargara de revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas.

	<p>El nivel de autoridad es de exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto.</p> <p>Reportará al Sponsor.</p> <p>Supervisará de muy cerca al Equipo de proyecto.</p> <p>Conocer de gestión de proyectos.</p> <p>Tener la habilidad de liderazgo, comunicación, motivación y solución de conflictos.</p>
Equipo de proyecto	<p>Su objetivo es de elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares.</p> <p>La función es de elaborar los entregables.</p> <p>Su nivel de autoridad es de aplicar los recursos que se le han asignado.</p> <p>Reporta al Jefe del proyecto.</p> <p>No supervisa a nadie, es el elaborador del proyecto.</p> <p>Los requisitos son de conocer las especialidades de acuerdo a los puntos que le toquen según sus entregables que se les asignará.</p> <p>Según la necesidad de los entregables.</p>

Organización para la calidad del proyecto



El comité de control de cambios se encontrará entre el Sponsor y el jefe del proyecto para poder informar al jefe del proyecto de los cambios que se harán en el proyecto.

Proceso de gestión de calidad

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

- Delimitar el proceso
- Determinar la oportunidad de mejora
- Tomar información sobre el proceso
- Analizar la información levantada
- Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso
- Aplicar las acciones correctivas
- Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas
- Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
31	IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Factor de calidad relevante
Performance del Producto.
Definición del factor de calidad
<p>Los factores de calidad establecidos, garantizarán el cumplimiento de las especificaciones del cliente y asegurar la aceptación de la solución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de pagos inmediatos. 2. Pago de pensiones rápidas. 3. Se garantiza el correcto funcionamiento
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.
Método de medición
<p>Hitos a considerar y sus mediciones:</p> <p>Hitos <= 2 días después de la fecha de cumplimiento es el 90%. Hitos > 2 días después de la fecha de cumplimiento es 0%.</p> <p>Entrega compuesta Entregables, Prototipo de Herramienta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si se concluyen con los Entregables de todos los componentes en fecha cumple al 90%. 2. Si solo se entrega el ERP 30%. 3. Si solo se entrega los entregables del proyecto 70%. 4. Si no se entrega ninguno de los Entregables del proyecto 0%
Resultado deseado
El resultado de la métrica será tener porcentajes en el rango del 90% al 99% de satisfacción.
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	NOMBRE DEL FORMATO
32.1	DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ORIENTADO A	APLICACION	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
ENTREGABLES	SÍ	¿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 re planificaciones.
PROCESO	SÍ	Durante la ejecución del proyecto ¿hubo solicitudes de cambio aprobadas con un impacto en el alcance del proyecto (EDT)? Frente a esto ¿se actualizó el EDT detallado del proyecto y por ende la sección del plan de gestión de proyecto relacionada?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el alcance del proyecto	Plan de gestión del proyecto /alcance del proyecto/ estructura de descomposición del trabajo actualizado. EDT actualizado.
ENTREGABLES	SÍ	¿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	SÍ	Durante la ejecución del proyecto ¿hubo retrasos en los plazos (fecha de finalización de actividades)? Frente a esto ¿se actualizó el cronograma?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	SÍ	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	SÍ	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	SÍ	Con las actualizaciones realizadas al cronograma, ¿se ha mantenido actualizado el plan de gestión de proyectos?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
32.2	CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE INGENIERÍA

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ORIENTADO A	APLICACION	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
PROCESO	SÍ	¿Se ha analizado la siguiente documentación propuesta técnica, requerimientos del cliente, bases y plan de gestión del proyecto para definir los requerimientos de alto nivel?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	El plan de gestión de requerimientos hace referencia a los documentos revisados. En la matriz de requerimientos de alto nivel con cada fuente de información.
PROCESO	SÍ	¿Se ha planificado y se ha realizado reuniones con el cliente para extraer los requerimientos de alto nivel?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	Se revisa el cronograma del proyecto y se ve que las reuniones programadas se han ejecutado. Producto de ellas se tiene las actas de reunión, que registra los requerimientos obtenidos.
PROCESO	SÍ	¿Se ha determinado categorías y prioridades a los requerimientos?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	El plan de gestión de requerimientos incluye estas secciones.
PROCESO	SÍ	¿Se han acordado con el cliente criterios de aceptación para los requerimientos?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	El plan de gestión de requerimientos incluye estas secciones. Existe una acta de reunión donde se le ha tratado ese tema con el cliente.
ENTREGABLE	SÍ	¿Se ha elaborado y entregado un plan de gestión para los requerimientos para su aprobación y validación?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	El plan de gestión de requerimientos ha sido aprobado.
APROBACION	SÍ	¿Se ha registrado requerimientos de alto nivel en la matriz de trazabilidad?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	La matriz de trazabilidad incluye los requerimientos de alto nivel extraídos en las reuniones y documentos iniciales.
APROBACION	SÍ	¿Se han entregado los requerimientos de alto nivel para su aprobación y validación?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos de alto nivel	Correo electrónico o acta donde se muestra que el cliente ha recibido la lista de requerimientos de alto nivel para su aprobación y validación.
PROCESO	SÍ	¿Se han extraído y definido temas que se relaciona al sistema?	Analista de Sistemas	Determinar requerimientos	Glosario de términos.



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
32.3	CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE MÉTRICAS
Nombre del proyecto	
Siglas del proyecto	
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

ORIENTADO A	APLICACION	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
PROCESO	SÍ	¿Se ha planificado la recolección de mediciones a través de un plan de medición?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	El plan de gestión del proyecto hace referencia al plan de medición
PROCESO	SÍ	¿Se ha programado las fechas de la recolección de las mediciones y en el cronograma del proyecto? ¿Se siguió para ello el criterio de flexibilización correspondiente?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	Este plan de medición se encuentra completo y con las fechas de recolección de métricas definidos claramente. El cronograma del proyecto incluye estas actividades asignado a las personas identificadas en el plan.
PROCESO	SÍ	¿Se ha definido los roles y responsabilidades para la ejecución de las mediciones?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	El plan de medición incluye los roles designados para la recolección de mediciones.
PROCESO	SÍ	¿Se ha planificado las revisiones de los documentos de definición de métricas por parte del recolector de mediciones?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	El cronograma del proyecto incluye una actividad para que el recolector de métricas revise los documentos de definición de métricas.
ENTREGABLE	SÍ	¿Se ha elaborado un plan de medición usando el formato estándar?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	El Plan de medición tiene sus secciones completas de acuerdo al formato estándar. Contiene las mediciones que se realizarán durante el proyecto.
APROBACION	SÍ	¿El plan de medición ha sido aprobado por el jefe de proyecto y ha sido suscrito por el responsable de la recolección de mediciones?	Jefe de Proyecto	Planificar mediciones	El plan de medición tiene las firmas del jefe del proyecto y del responsable de la recolección de mediciones.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
33	EJECUCIÓN

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Entregables a presentar	Presentado	Aprobado por:
Los 47 formatos del proyecto debidamente documentados	SÍ	• Gerente del proyecto
La planificación de tiempos y duración	SÍ	• Especialista en procesos • Gerente del proyecto
ERP Fedena	SÍ	• Gerente del proyecto
Manual de usuario y soporte del ERP Fedena	SÍ	• Gerente del proyecto • Projectista
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	SÍ	• Gerente del proyecto
Base de datos para el ERP	SÍ	• Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	SÍ	• Gerente del proyecto
Nuevo organigrama de la empresa	NO	
Documentación general del proyecto	SÍ	• Gerente del proyecto
Diagrama TO-BE	SÍ	• Gerente del proyecto
Registro de pago de pensiones con el ERP Fedena.	SÍ	• Gerente del proyecto
Presupuesto del proyecto	SÍ	• Gerente del proyecto

 <hr/> Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 04/05/2013	 <hr/> ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ Gerente General Patrocinador del Py 04/05/2013
---	---

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
34	CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

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 la 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	CALIFICACIÓN				
	1 Nunca	2 Poco	3 Inmediatam ente	4 Habitual mente	5 Siempre
1. Calidad de trabajo: conoce los temas del área del 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 aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.	0	0	2	2	0
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 morales, y las buenas costumbres y prácticas profesionales.	0	0	1	1	2
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
FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					
FORTALEZAS			OPORTUNIDADES DD MEJORA		
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 consciente de la importancia de la información en la organización.			Mejorar las relaciones con la red de contactos dentro y fuera de la organización.		
Organiza adecuadamente 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	NOMBRE DEL FORMATO
35	ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPO INTERNO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Proyecto	Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita		
Fecha y hora	24/06/2014 9:00 a.m.	Convocada por	Project Manager
Lugar	Empresa proveedora	Facilitador	Empresa ejecutora
Objetivo	Revisar el estado del proyecto		

ASISTENTES			
Persona	Cargo	Empresa	
Enrique Muños Gómez	Promotor	Empresa ejecutora	
Espinoza Guerra Ross	Project Manager	Empresa ejecutora	
DOCUMENTACIÓN			
Que se debe presentar en la reunión	Responsable		
Acta de reunión	Project Manager		
Informe de performance	Project Manager		
Schedule actualizado a realizar	Project Manager		
AGENDA			
Actividad	Responsable	Tiempo	
Informar el estado del proyecto	Project Manager	20 min	
Acordar las actividades a realizar	Project Manager	20 min	
CONCLUSIONES			
01	El proyecto se viene desarrollando de acuerdo a lo planificado. Se culminó con éxito la recopilación de información relevante al proyecto		
02	Se deberá coordinar con el patrocinador de los requerimientos del ERP Fedena		
03	Se debe coordinar con el patrocinador la fecha de prueba piloto del sistema congruente.		
04	Se requiere la matriz de identificación de riesgos y peligros, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el proyecto.		
Acciones	Responsable	Fecha límite	Obs.
Elaborar acta de reunión.	Project Manager	23-06-14	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	Project Manager	23-06-14	
Coordinación con la Institución Educativa.	Project Manager	24-06-14	
Reunión con responsables de ejecución.	Project Manager	24-06-14	
Elaborar Informe Semanal N° 1.	Project Manager	28-06-14	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
36	ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Declaración de la Aceptación Formal

Por la presente se deja constancia que el Proyecto IMPLANTACIÓN DEL ERP “FEDENA” PARA LA MEJORA DE PROCESOS DE PAGO DE PENSIONES Y MATRÍCULA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CARMELITA a cargo de la empresa ha sido aceptado y aprobado, siendo culminada exitosamente.

El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:

1. Inicio
 - 1.1 Acta de Constitución del proyecto
 - 1.2 Presentación de lanzamiento del proyecto (Kick Off)
 - 1.3 Identificación de los interesados
2. Planificación
 - 2.1 Plan de gestión del alcance
 - 2.2 Plan de gestión de Tiempo
 - 2.3 Plan de gestión costo
 - 2.4 Plan de gestión calidad
 - 2.5 Plan de gestión comunicación
 - 2.6 Plan de gestión Riesgos
 - 2.7 Plan de gestión adquisiciones
3. Ejecución
 - 3.1 Capacitación del equipo interno
 - 3.2 Acta de reunión de equipo interno
 - 3.3 Acta de aprobación de entregable
4. Seguimiento y control
 - 4.1 Informe de estados
 - 4.2 Solicitud de cambio
 - 4.3 constancia de recepción de entregable
5. Cierre
 - 5.1 Acta de reunión de cierre

- 5.2 Certificado de conformidad
- 5.3 Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)
- 5.4 Diagrama del proceso total (AS-IS)
- 5.5 Diagrama del proceso total (TOBE)
- 6. Evaluación de resultados
 - 6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto y del producto
 - 6.1.1. Indicadores de Gestión e ingeniería del proyecto

El proyecto fue iniciado el 07 de octubre del 2013, y se terminará el Lunes 08-07-14.


Observaciones Adicionales

En la planificación del proyecto la fecha de término indicada 2 meses antes de lo que figura en la presente acta, sin embargo, por solicitud de cambio N° 001, enviada al Gerente del proyecto.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
37	INFORME DE ESTADO EXTERNO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Periodo	EDT	Actividad	Inicio	Final	Responsable
Actividades concluidas	Gestión del Proyecto	Iniciación	14/04/2014	16/04/2014	Espinoza Guerra Jorge
		Elaboración del Acta de constitución			
		Asignación de Recursos			
Actividades atrasadas	Elaboración	Elaboración	15/05/2014	19/04/2014	Espinoza Guerra Jorge
		Preparación del Entorno de producción			
Actividades futuras	Identificación y Transición	Parametrización	17/05/2014	20/04/2014	Espinoza Guerra Jorge
		Pruebas Integrales			
		Transición			
Acciones correctivas	-	-	-	-	-
Riesgos	-	-	-	-	-
Solicitudes de cambio	-	-	-	-	-

Aprobaciones
 <hr/> Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 24/06/2014



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
38	SOLICITUD DE CAMBIO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Tipo de cambio requerido			
Acción correctiva	X	Reparación por defecto	
Acción preventiva		Cambio de el plan de proyecto	
Definición del problema o situación actual:			
Se detectó el retraso de la entrega del sistema para la prueba piloto, lo que generó que no cumplan con las fechas determinadas en el cronograma del proyecto.			
Descripción detallada del cambio solicitado			
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la prueba piloto del ERP Fedena el cual estaba programado para el 03 de julio y finalizó el 08, es decir, tuvo un retraso de 5 días.			
Razón por la que se solicita el cambio			
El cambio fue solicitado porque se debía actualizar el cronograma del proyecto con las nuevas fechas indicadas por el Gerente del proyecto, para realizar las verificaciones del ERP Fedena. Y finalmente poder tener todo listo y corregido para la prueba piloto.			
Efectos en el proyecto			
En el corto plazo		En el largo plazo	
Ampliación de la fecha de la prueba piloto del ERP Fedena, sería el día 08 de julio			
Efectos en otros proyectos, programas, portafolios u operaciones			
Ninguno.			
Efectos extra empresariales en clientes, mercados, proveedores, gobierno, etc.			
Ninguno			
Revisión del comité de control de cambios			
Fecha de Revisión	26 de mayo del 2014		
Efectuada por	Gerente del Proyecto		
Resultados de Revisión	Aprobada		
Responsable de aplicar/ Informar	Patrocinador		
Observaciones especiales	Ninguna		

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
39	CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Entregables	Presentados	
	SÍ	No
Los 47 formatos del proyecto debidamente documentados	✓	
La planificación de tiempos y duración	✓	
ERP Fedena	✓	
Manual de usuario y soporte del ERP Fedena	✓	
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	✓	
Base de datos para el ERP	✓	
Diagrama de procesos propuesta	✓	
Nuevo organigrama de la empresa		✓
Documentación general del proyecto	✓	
Diagrama TO-BE	✓	
Registro de pago de pensiones con el ERP Fedena.	✓	
Presupuesto del proyecto	✓	
Aprobaciones		
 <hr/> Jorge Ross Espinoza Guerra Gerente del Proyecto 04/05/2013	 <hr/> ENRIQUE MUÑOZ GÓMEZ Gerente General Patrocinador del Py 04/05/2013	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
40.1	RELACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS GENERADAS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

CODIGO DE LECCION APRENDIDA	ENTREGABLE AFECTADO	DESCRIPCION PROBLEMÁTICA	CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RSULTADO OBTENIDO	LECCION APRENDIDA
001	Reunión de coordinación del trabajo	No estuvieron presentes todos los miembros de equipo	Algunos fueron informados y otros no fueron informados a tiempo	Enviar vía mail la agenda de reuniones constantemente para evitar faltas en las reuniones	A la siguiente reunión todos los miembros de equipo estuvieron presentes	Preparar la agenda de reuniones con anticipación de equipo periódicamente
002	Informe de rendimiento de trabajo	El informe menciona que el trabajo va bien, pero en realidad el proyecto está retrasado	No se usó los indicadores principales.	Volver a definir las métricas e indicadores claves para un buen informe de rendimiento.	El informe detalla lo que realmente sucede en el proyecto	Realizar un análisis para conocer que métricas son útiles en el proyecto

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
40.2	ACTA DE CONFORMIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Declaración de la Aceptación Formal

Por la presente se deja constancia que el Proyecto IMPLANTACIÓN DEL ERP “FEDENA” PARA LA MEJORA DE PROCESOS DE PAGO DE PENSIONES Y MATRÍCULA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CARMELITA a cargo de la empresa ha sido aceptado y aprobado, siendo culminada exitosamente.

El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:

1. Inicio
 - 1.1 Acta de Constitución del proyecto
 - 1.2 Presentación de lanzamiento del proyecto (Kick Off)
 - 1.3 Identificación de los interesados
2. Planificación
 - 2.1 Plan de gestión del alcance
 - 2.2 Plan de gestión de Tiempo
 - 2.3 Plan de gestión costo
 - 2.4 Plan de gestión calidad
 - 2.5 Plan de gestión comunicación
 - 2.6 Plan de gestión Riesgos
 - 2.7 Plan de gestión adquisiciones
3. Ejecución
 - 3.1 Capacitación del equipo interno
 - 3.2 Acta de reunión de equipo interno
 - 3.3 Acta de aprobación de entregable
4. Seguimiento y control
 - 4.1 Informe de estados
 - 4.2 Solicitud de cambio
 - 4.3 constancia de recepción de entregable
5. Cierre

- 5.1 Acta de reunión de cierre
- 5.2 Certificado de conformidad
- 5.3 Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)
- 5.4 Diagrama del proceso total (AS-IS)
- 5.5 Diagrama del proceso total (TOBE)
- 6. Evaluación de resultados
 - 6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto y del producto
 - 6.1.2. Indicadores de Gestión e ingeniería del proyecto

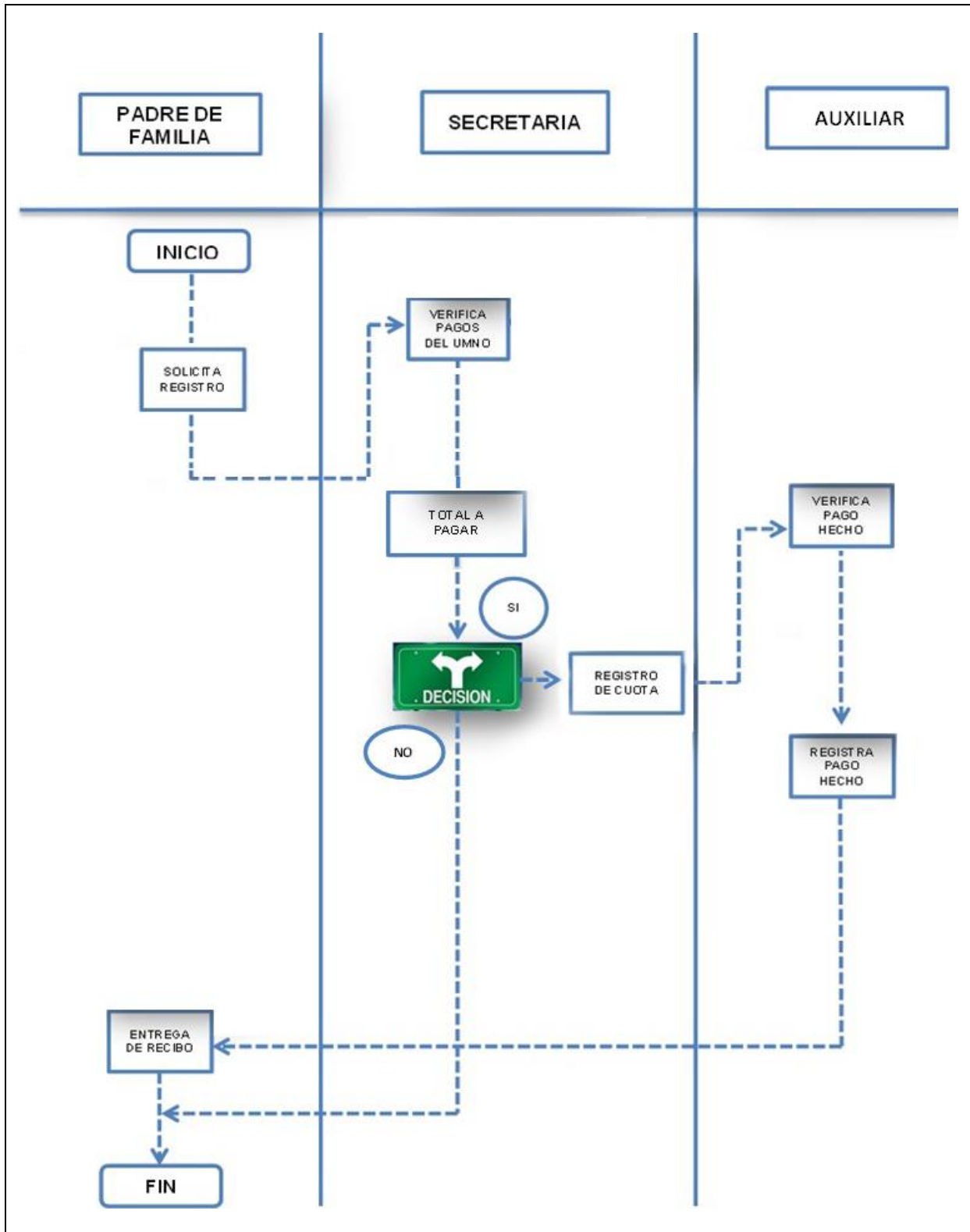
El proyecto fue iniciado el 07 de octubre del 2013, y se terminará el Lunes 08-07-14.

Observaciones Adicionales

En la planificación del proyecto la fecha de término indicada 2 meses antes de lo que figura en la presente acta, sin embargo, por solicitud de cambio N° 001, enviada al Gerente del proyecto.

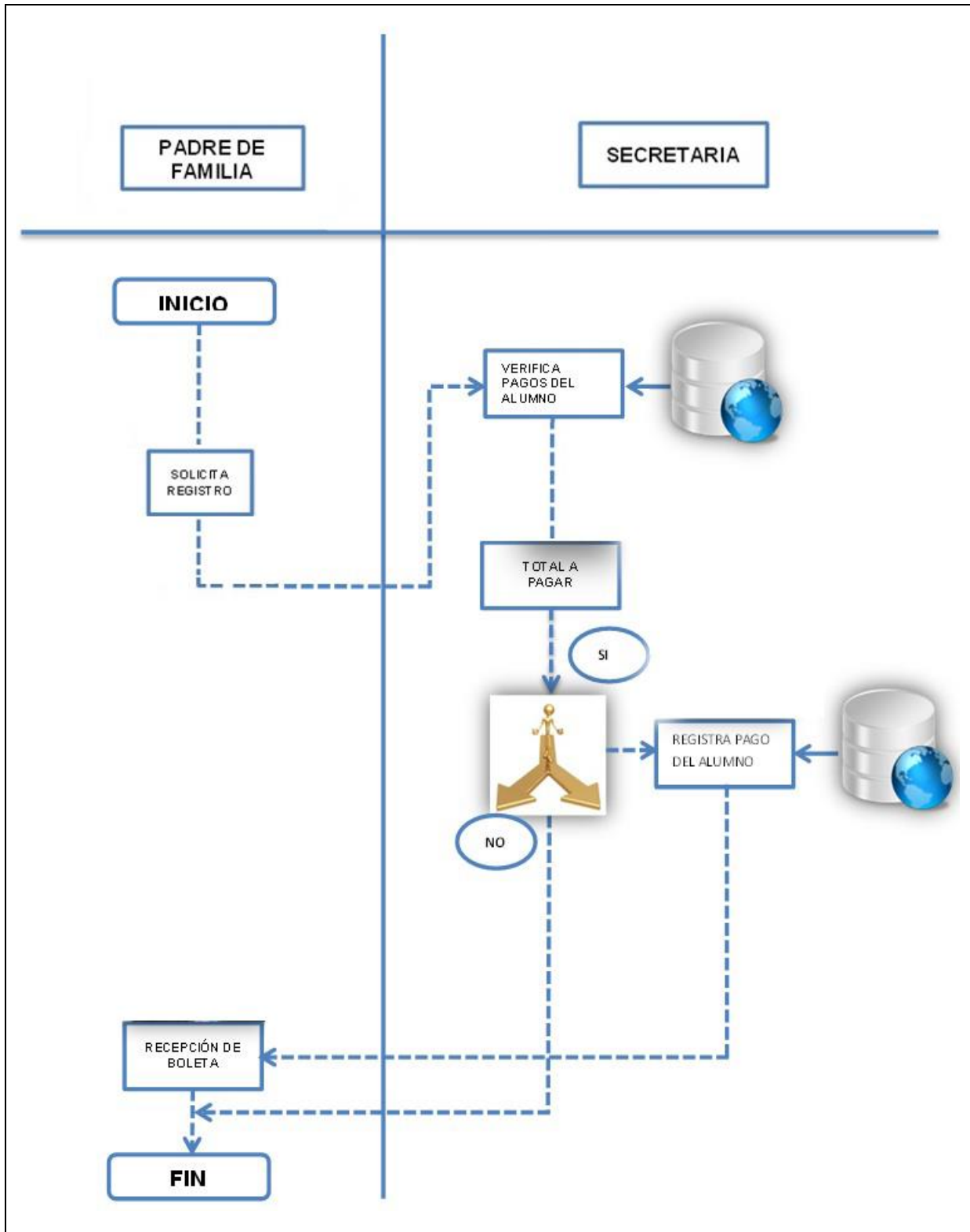
FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
42	DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL AS-IS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA



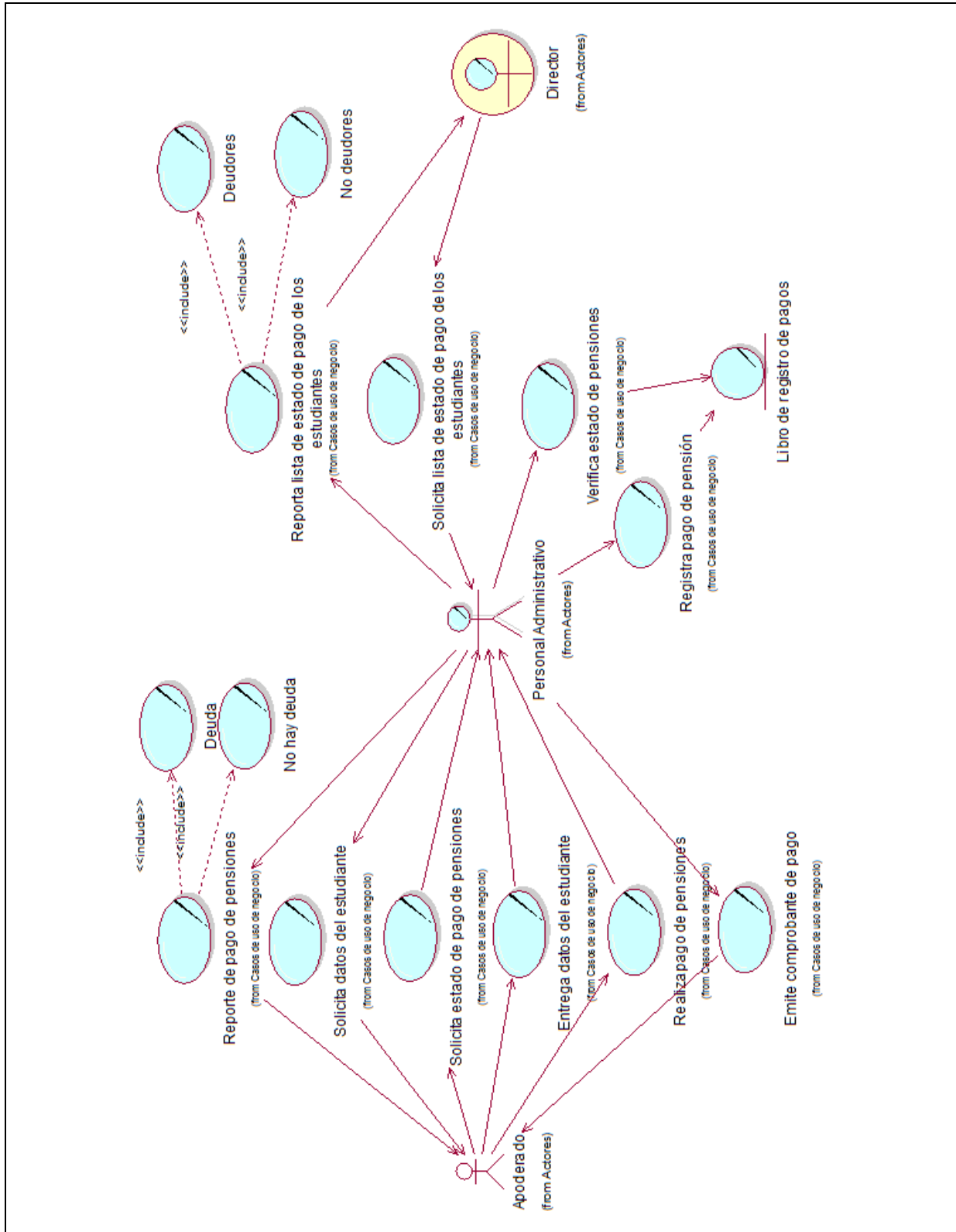
FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
43	DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL TO-BE

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
44	DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL DE LAS REGLAS DEL NEGOCIO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
45	PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Roles de la gestión de la configuración					
Nombre del Rol	Persona asignada	Responsabilidades	Niveles de autoridad		
Project Manager	Jefe de proyecto	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la configuración	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones		
Gestor de configuración	Jefe del proyecto	Ejecutar todas las tareas de gestión de configuración	Autoridad para operar la funciones de gestión de la configuración		
Inspector de aseguramiento de la calidad	Jefe del proyecto Sponsor	Supervisar la gestión de la configuración	Supervisar la gestión de la configuración según indique el gerente del proyecto		
Plan de documentación:					
Documentos o artefactos	Acceso rápido necesario	Disponibilidad amplia necesaria	Seguridad de acceso	Recuperación de información	Retención de información
Acta de constitución	Disponible	A todos los Interesados.	Lectura general modificación restringida.	Backup primario y almacenamiento secundario.	Durante el proyecto.
Plan del proyecto.	Disponible	A todos los Interesados.	Lectura general modificación restringida.	Backup primario y almacenamiento secundario.	Durante el proyecto.
Informe de performance del proyecto.	Disponible	A todos los Interesados.	Lectura general modificación restringida.	Backup primario y almacenamiento secundario.	Durante el proyecto.
Solicitud de cambio.	Disponible	A todos los Interesados.	Lectura general modificación restringida.	Backup primario y almacenamiento secundario.	Durante el proyecto.
Informe de cierre de proyecto.	Disponible	A todos los Interesados.	Lectura general modificación restringida.	Backup primario y almacenamiento secundario.	Durante el proyecto.

Ítems de configuración:					
Código del Ítem de configuración	Nombre del Ítem de configuración.	Categoría	Fuente	Formato	Observaciones
1	Contrato con I.E.P Carmelita	Físico	Empresa	Original impreso.	Firmado
2	Informe mensual.	Documento	Empresa	PDF	Firmado y aprobado.
3	Informe final.	Documento	Empresa	PDF	Firmado y aprobado
Gestión del cambio					
Ver plan de Gestión del Proyecto					
Verificación y auditorías de configuración					
Las verificaciones y auditorías de la integridad de la configuración serán rutinarias y bisemanales por el Gerente del proyecto y en donde se comprobará:					
<ul style="list-style-type: none"> • Integridad de la información y la conformidad de lo planificado. 					

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
46.1	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Fase del proyecto	Código de la auditoria
Cierre	AUD0001
Datos del evaluado	Líder de la auditoria
24/06/2014	Espinoza Guerra Jorge Ross

Equipo de la auditoria

- Gerente del Proyecto.
- Patrocinador del Proyecto.

Objetivos de la auditoria

- Verificar el estado del proyecto.
- Evaluar los resultados obtenidos luego de aplicar los cambios solicitados por el Patrocinador y aprobados por el Gerente del Proyecto.

Resultados de la auditoria

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

- La gestión del proyecto se está realizando de acuerdo a lo planificado.
- Se debe incluir los manuales de usuarios, sin afectar el cronograma del proyecto.

Acciones recomendadas

- Se agrega los documentos de manuales de usuarios en la Fase de cierre, para no afectar el cronograma del proyecto.

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
46.2	INFORME DE INSPECCIÓN DE CALIDAD

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

Daros del entregable inspeccionado				
Fase	Entregable 2° nivel	Entregable 3° Nivel	Paquete de trabajo	
Ejecución	Acta de aprobación de entregables.		Relación de documento de trabajo	
Elaborado por				
Espinoza Guerra Jorge Ross				
Estándar, norma o especificación de referencia para hacer la inspección				
- Verificación de formatos del proyecto				
Datos de la Inspección				
Objetivos de la Inspección				
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el desarrollo del proyecto se esté desarrollando de manera correcta. - De encontrar algún error, se tomarán las medidas correctivas. 				
Grupo de Inspección				
Persona	Rol en el proyecto	Rol durante la supervisión	Observaciones	
Espinoza Guerra Ross	Gerente del Proyecto	Supervisor		
Modo de Inspección				
Método	Fecha	Lugar	Horario	Observaciones
Revisión comparativa según el tipo de proyecto y áreas de gestión del PMBOK	24/06/2014	I.E.P Carmelita	9:00 am	Los defectos encontrados deben ser corregidos antes de la aceptación del proyecto
Lista de defectos a corregir	Responsable	Fecha Requerida	Observaciones	
No se están contando la elaboración de los manuales de usuario	Gerente del Proyecto	1/07/2014	Corregido antes de la fecha requerida	

FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO
47	MÉTRICA Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
Rediseño de proceso de pago de pensiones y matrícula con la implantación del ERP FEDENA en la I.E.P Carmelita	REPROCARMELITA

DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO	
Tiempo de capacitación de personal acerca del ERP FEDENA	4 horas
Tiempo de evaluación de personal acerca del ERP FEDENA	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 recepción de entregables	4.3	Elaboración de Constancia de 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