

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



TESIS

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL
SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PARCONA - ICA**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER
MAYRA ALEJANDRA ARANDA PISCONTE**

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

ICA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado para mi abuela que me enseñó a ser quien hoy soy, quien a pesar de que nunca pudo estar físicamente en los momentos de mis logros, ahora está en mi corazón, en mí esencia, sus últimas palabras fueron “estudia”, y aquí estoy, estudiando no para saber más ni ser mejor que otros, solo para superarme a mí misma

AGRADECIMIENTOS

A mi Madre, por el gran amor y la devoción que le tiene a sus hijos, por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, por tener siempre la fortaleza de salir adelante sin importar los obstáculos y por ser la mujer que me dio la vida y me enseñó a vivirla, no hay palabras en este mundo para agradecerte, mamá.

A mi Padre, por el valor y el coraje que ha tenido para levantarse ante cualquier adversidad, por las enseñanzas que siempre me ha dado y por darme ánimos siempre diciéndome lo orgulloso que se siente de sus hijos, muchas gracias, papá.

A mi hermano, por estar siempre a mi lado en todo momento de mi vida, por siempre darme fuerzas para continuar y por ser el motivo de mi esfuerzo cada día.

RESUMEN

El Sistema de Administración Financiero se implantó con la finalidad de demostrar que se puede mejorar el proceso de recaudación de impuestos. El avance de la tecnología en el mundo viene dándose de manera acelerada, pero países como el nuestro en su interés de querer estar acorde con ello no se amilana, por lo que con el SIAF RENTAS se hace un trabajo en base al uso de computadoras instaladas en red para abreviar procesos que conllevan a la obtención de ventajas importantes para las Entidades Públicas. Este sistema, permitió la minimización del tiempo en la búsqueda de la información del contribuyente, así como también el control de estos, mejorando la operatividad de las orientadoras y la satisfacción del contribuyente.

El presente trabajo de investigación contiene las principales características del sistema implantado, logrando identificar los elementos que lo conforman y como fue la posterior implantación y control del mismo en el entorno del Área de Rentas. El SIAF RENTAS es propuesto y ejecutado por el Ministerio de Economía y Finanzas, en su afán de querer uniformizar y centralizar la información de todas las Entidades del Sector Público. El objetivo principal del SIAF RENTAS es ayudar a las orientadoras a llevar un correcto control de la información de los contribuyentes de una manera eficiente, logrando así la reducción de la información limitada brindada.

La aplicación cuenta con los siguientes módulos: Módulo de Registro y Determinación, Módulo de Maestros, Módulo de Aplicaciones, Módulo de Consulta, Módulo de Caja y Módulo de Notificaciones. En éste proyecto usamos la metodología Sure Step, que es una metodología de Microsoft para la implementación de proyectos Microsoft Dynamics CRM como ERP. Cuenta con 6 fases: Diagnostico, Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Operación. Los beneficios son: aprovechamiento de las mejores prácticas de la industria, Disminución de riesgos durante toda la ejecución, mayor productividad, al partir ya de herramientas, prácticas, guías y documentos, mayor rentabilidad de proyectos y menos costos para los clientes. Se obtuvieron resultados a la problemática como: Implantación del sistema, contar con información actualizada acerca de los predios, arbitrios y rentas del contribuyente y la reducción de la información limitada de estos.

Palabras Claves: Metodología Sure Step, Rentas, Arbitrios, Predios.

ABSTRACT

The Financial Administration System was implemented with the purpose of demonstrating that the process of tax collection can be improved. The advance of technology in the world comes in the same way as the countries that are in place with the aim of being in the same place as in the place where the SIAF network was installed. to shorten processes that lead to obtaining important advantages for Public Entities. This system allows the minimization of time in the search of the taxpayer information, as well as the control of these, improves the operability of the oriented ones and the satisfaction of the taxpayer.

The present research work contains the main characteristics of the system implemented, managing to identify the elements that make up and how was the subsequent implementation and control of it in the surroundings of the Rents Area. The SIAF RENTAS has been proposed and executed by the Ministry of Economy and Finance, in its desire to standardize and centralize the information of all Public Sector Entities. The main objective of the SIAF RENTAS is to help the communities to carry out a correct control of the information of the taxpayers in an efficient way, thus achieving the reduction of the limited information provided.

The application has the following modules: Registration and Determination Module, Teacher Module, Applications Module, Consultation Module, Cash Module and Notifications Module. In this project the Sure Step methodology is used, which is a Microsoft methodology for the implementation of Microsoft Dynamics CRM projects such as ERP. It has 6 phases: Diagnosis, Analysis, Design, Development, Implementation and Operation. The benefits are: Take advantage of industry best practices, Reduced risks throughout the execution, Higher productivity, tools, practices, guides and documents, greater profitability of projects and less costs for customers. Results were obtained to the problem as: Implementation of the system, have information about the prices, taxes and income of the taxpayer and the reduction of the limited information of these.

Key Words: Sure Step Methodology, Income, Excesses, Premises.

INTRODUCCIÓN

El Perú es un reflejo de su variada geografía que le ha permitido desarrollar una economía basada en el procesamiento y exportación de recursos naturales, principalmente mineros, agrícolas y pesqueros. En los últimos años, se ha observado una muy importante diversificación y un notable crecimiento en sectores como agroindustria, servicios e industrias ligeras, con importante valor agregado. Sin embargo, el Perú ha tenido esta recuperación después de las desastrosas consecuencias de las políticas de industrialización. En la actualidad, el Perú es categorizado como un país de economía emergente, con una de las economías más estables y propicias para la inversión de toda Latinoamérica.

La presente tesis cuyo nombre es “Gestión de la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS en la Municipalidad Distrital de Parcona”, busca crear una ventaja competitiva para la Municipalidad empleando nuevas tecnologías. El presente trabajo plantea toda la información relacionada con dicha herramienta y todo lo que se ha tenido en cuenta para llevar a cabo la realización de la implantación del sistema que permite brindar a las orientadoras la información actualizada del contribuyente.

El desarrollo del proyecto se compone de siete capítulos:

El primer capítulo contiene el Análisis de la organización, se procede a dar una descripción de la situación actual de la organización, explicando la problemática que existe en el proceso de recaudación tributaria.

En el segundo capítulo contiene el marco teórico del negocio y proyecto, se procede a dar definiciones referentes al sistema que se va a utilizar, al igual que el de proyecto donde se colará la metodología que se usará para el desarrollo del proyecto.

El tercer capítulo contiene el inicio y planificación del proyecto abarcando 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.

El cuarto capítulo contiene ejecución, seguimiento y control de proyecto, se va a especificar que se ha requerido o utilizado para que se implante el sistema, como se ejecuta el sistema ya implantado en el Área de Rentas.

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 para poder observar la correcta funcionalidad del sistema.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE PRINCIPAL.....	viii

ÍNDICE PRINCIPAL

1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1 Datos Generales de la Institución.....	2
1.2 Fines de la Organización.....	6
1.3 Análisis externo.....	8
1.4 Análisis Interno.....	16
1.5 Análisis Estratégico.....	21
1.6 Descripción de la problemática.....	23
1.7 Resultados Esperados.....	25
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO.....	26
2.1 Marco teórico del Negocio.....	27
2.2 Marco teórico del Proyecto.....	30
2.2.1 Gestión del Proyecto.....	31
2.2.2 Ingeniería del Proyecto.....	37
2.2.3 Soporte del Proyecto.....	47
3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	51
3.1 Gestión del proyecto.....	52
3.1.1 Iniciación.....	52
3.1.2 Planificación.....	56
3.2. Ingeniería del Proyecto.....	72
4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....	77
4.1 Gestión del proyecto.....	78
4.1.1 Ejecución.....	78
4.1.2 Seguimiento y control.....	82
4.2 Ingeniería del Proyecto.....	83
4.3. Soporte del Proyecto.....	88

5.	CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO	97
6.	CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	101
7.	CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	117
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
	ANEXOS GENERALES.....	119
	FORMATOS	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01 Municipalidad Distrital de Parcona	2
GRÁFICO N°02 Organigrama de la Municipalidad Distrital de Parcona.....	3
GRÁFICO N°03 PBI según Actividades Económicas	9
GRÁFICO N°04 Hogares con Acceso Internet	10
GRÁFICO N°05 Porcentaje de Incidencia de Pobreza total.....	11
GRÁFICO N°06 Población, Condición de Alfabetismo y Sexo.....	12
GRAFICO N°07 Estadística de Serenazgo del Distrito de Parcona.....	13
GRAFICO N°08 Establecimientos de Salud	14
GRÁFICO N°09 Ubicación de la Municipalidad Distrital de Parcona	14
GRÁFICO N°10 Población Censada.....	15
GRÁFICO N°11 Cadena de Valor	19
GRÁFICO N°12 Resultados – Distritos Región Huánuco.....	32
GRÁFICO N°13 Grupo de procesos de la dirección de proyectos.....	33
GRÁFICO N°14 Fases de la Metodología Sure Step	38
GRÁFICO N°15 Actividades de las Fases de Sure Step.....	44
GRÁFICO N°16 Cronograma Actualizado	80
GRÁFICO N°17 Nivel de Calidad del servicio antes de implantar el sistema.....	103
GRÁFICO N°18 Nivel de Calidad del servicio después de implantar el sistema.	105
GRÁFICO N°19 Nivel de satisfacción del contribuyente antes de implantar el sistema	108
GRÁFICO N°20 Nivel de satisfacción del contribuyente después de implantar el sistema.	110
GRÁFICO N°21 Nivel de operatividad en la búsqueda de la información antes de implantar el sistema	112
GRÁFICO N°22 Nivel de operatividad en la búsqueda de la información después de implantar el sistema.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1 Personal y Medio Logístico en la Municipalidad Distrital de Parcona.....	17
TABLA N°2 Matriz FODA de la Municipalidad Distrital de Parcona.....	22
TABLA N°3 Cuadro de Resultados Esperados	25
TABLA N°4 Nivel de Calidad del servicio antes de implantar el sistema.....	102
TABLA N°5 Nivel de Calidad del servicio después de implantar el sistema.....	104
TABLA N°6 Nivel de satisfacción del contribuyente ante de implantar el sistema.....	106
TABLA N°7 Nivel de satisfacción del contribuyente después de implantar el sistema	108
TABLA N°8 Nivel de operatividad en la búsqueda de la información antes de implantar el sistema	111
TABLA N°9 Nivel de operatividad en la búsqueda de la información después de implantar el sistema	112

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN N°1 Módulo Maestro	84
ILUSTRACIÓN N°2 Normas Municipales	84
ILUSTRACIÓN N°3 Módulo Caja	85
ILUSTRACIÓN N°4 Reportes.....	85
ILUSTRACIÓN N°5 Módulo de Notificaciones.....	86
ILUSTRACIÓN N°6 Registro de Constancia Tributaria.....	87
ILUSTRACIÓN N°7 Módulo de Cobranza.....	87
ILUSTRACIÓN N°8 Reportes y Estadística.....	88

ÍNDICE DE ANEXOS

A. ANEXO GENERAL

1. Diagrama de Ishikawa.....	120
2. Diagrama de Procesos.....	121
3. Diagrama AS-IS del Proceso de Recaudación de Impuestos	122
4. Diagnóstico situacional de la Unidad Ejecutora	123
5. Diagnóstico informático de la Unidad Ejecutora.....	124
6. Implantador SIAF RENTAS	128
7. Plan de Trabajo – IMPLANTADOR	129
8. Carta de Compromiso.....	130

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Datos generales de la institución

1.1.1 Nombre de la Institución

Municipalidad Distrital de Parcona

1.1.2 Rubro o Giro del Negocio

Servicios Públicos Municipales

1.1.3 Breve Historia¹

Parcona es un Distrito ubicado en la parte este de la ciudad de Ica, a unos 3 kilómetros en la ruta a la carretera de los Molinos, bordeado por un canal de regadío construido por Pachacutec en el año 1412 la Achirana del Inka. Antes de la llegada de los españoles toda la cuenca del valle de Ica estuvo poblado por los inkas, tal es así que Pachacutec construyó el gran canal que tiene más de 30 kilómetros de largo, que nace en la cuenca del río Aqu Mayu en Los Molinos y termina en la altura de Ocucaje; el nombre del Distrito de Parcona, proviene de un vocablo quechua, PARQUN ALLPA, que significa tierra húmeda. En tiempos de los inkas, toda la parte del valle se inundaba con las aguas del río Ica, el río tomaba distintas direcciones con las aguas de venida. Parcona fue creado, cuando fuera presidente de la República el Dr. Manuel Prado Ugarteche, por Ley N° 14076 el 17 de marzo de 1962, siendo su primer Alcalde, el Señor Juan Antonio Escate Hernández.

GRÁFICO N°01
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA

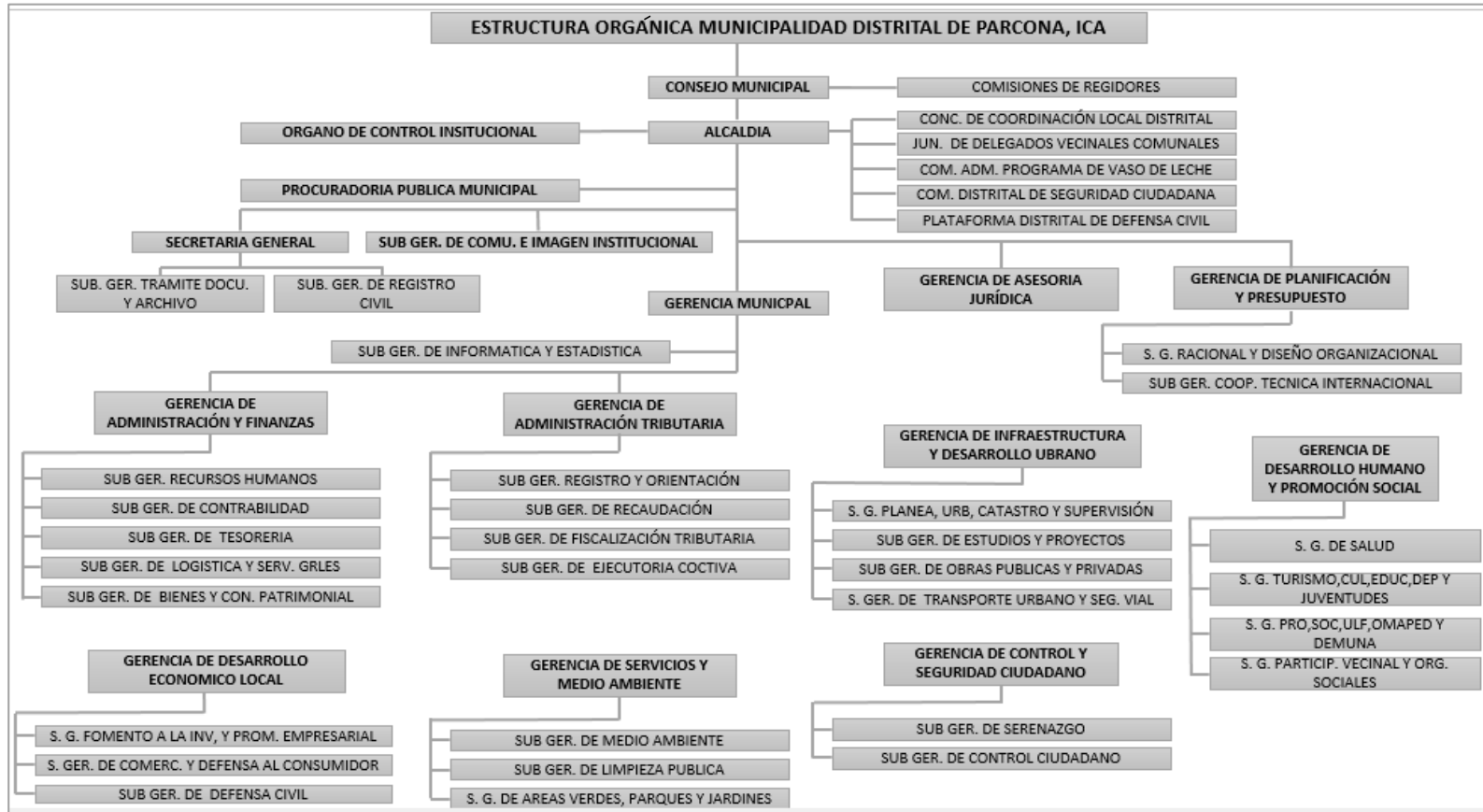


FUENTE: Google Maps

¹ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.13

1.1.4 Organigrama²

**GRÁFICO N°02
ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA - ICA**



FUENTE: Municipalidad Distrital de Parcona

² Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.50

1.1.5 Descripción de las Áreas Funcionales³

- A. Alcaldía:** Mantiene comunicación directa con sus subordinados, órgano principal de control Institucional, el cual permite o deniega que se desarrollen proyectos en la Municipalidad.
- B. Gerencia de Administración y Finanzas:** es el órgano de apoyo responsable de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, financieros, materiales y servicios que requieran las diferentes áreas de la municipalidad, así como también del mantenimiento de las edificaciones e instalaciones municipales, y de los servicios complementarios y de apoyo a las unidades orgánicas de la municipalidad.
- C. Gerencia de Asesoría Jurídica:** es el órgano de asesoramiento encargado de dirigir y evaluar los asuntos de carácter legal de la municipalidad, sobre la base de adecuada interpretación de las normas legales. Está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Gerente, que depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Municipal.
- D. Gerencia de Planificación y Presupuesto:** es el órgano de asesoría encargado de organizar, dirigir y controlar las actividades de los sistemas de planeamiento, presupuesto, racionalización, estadística y cooperación nacional e internacional, en concordancia con las normas legales vigentes sobre la materia.
- E. Gerencia de Administración Tributaria:** es el órgano de línea encargado de la orientación y atención al contribuyente, registro, recaudación y fiscalización de las obligaciones tributarias, y del establecimiento de políticas de gestión y estrategias para simplificar los procesos tributarios.
- F. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano:** es el órgano de línea de la Municipalidad Distrital de Parcona, encargado de planificar, ejecutar y supervisar las acciones referidas a los proyectos y obras públicas, el planeamiento de los espacios urbanos y rurales, el ornato, catastro, control urbano y de edificaciones.
- G. Gerencia de Desarrollo Económico Local:** es el órgano encargado de las actividades relacionadas con la promoción del desarrollo

³ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.41

empresarial, el comercio, las industrias y servicios profesionales, así como su regulación y formalización dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.

- H. Gerencia de Servicios y Medio Ambiente:** es el órgano de línea, responsable de dirigir y ejecutar las políticas emanadas de los órganos de gobierno en cuanto a la prestación de los servicios públicos, comercialización, limpieza pública, medio ambiente y ornato y transportes y circulación terrestre.
- I. Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social:** es el órgano de línea, responsable de dirigir y ejecutar las políticas en el área del desarrollo humano y la promoción del desarrollo económico local a través de la concertación y la participación ciudadana, teniendo como eje principal de su trabajo la promoción de capacidades necesarias para el desarrollo local.
- J. Gerencia de Control y Seguridad Ciudadana:** es el órgano de línea responsable de conducir y ejecutar los procesos vinculados con la seguridad ciudadana, contribuyendo a asegurar la convivencia social, el control de la violencia urbana y la prevención de delitos y faltas en el Distrito de Parcona.
- K. Gerencia de Informática y Estadísticas:** es el órgano responsable del diseño y adecuado funcionamiento tecnológico y de los sistemas informáticos, así como del tratamiento de la información estadística, en la Municipalidad Distrital de Parcona.

1.1.6 Descripción General del Proceso de Negocio

El proceso de recaudación tributaria parte del ciudadano quien se acerca a las orientadoras para poder pedir información sobre los pagos que ya realizó o los pagos que debe realizar. La orientadora debe buscar en los libros de excel o en el sistema básico creado por la oficina de informática, ya sea por apellidos o DNI al ciudadano para poder darle la información que necesita, si el ciudadano no aparece, ya que los datos no han sido llenados anteriormente, se le brinda una ficha para que se pueda registrar, si está registrado pasa a que la orientadora le dé la información que necesita ya sea de sus predios, arbitrios o rentas, si la persona cuenta con un negocio debe pasar por mesa de partes primero para pedir su documento, luego

debe ir a que la orientadora lo verifique y mande a caja si desea cancelar su deuda, en caja le preguntan al ciudadano si pagará al contado o fraccionado. Si es un ciudadano sin negocio y solo quiere pagar sus arbitrios solo deben acercarse a la orientadora que verifique sus datos, lo envía a caja con un pequeño ticket y en caja le preguntan si pagará fraccionado o al contado. Las orientadoras al terminar su horario, deben ingresar los datos de los ciudadanos que se han registrado, también tienen que presentar un reporte al gerente de área de las personas que han sido registradas ese día y de quienes no se ha encontrado información. En caja hacen una lista de las personas que han pagado al contado y las que han pagado fraccionado, luego hacen un reporte para ser presentado al gerente, el gerente de rentas recibe los reportes presentados, los revisa y verifica que todo esté en orden, luego emite un informe cada mes al gerente general de las deudas que han sido pagadas. Se puede observar en el **Anexo N° 3, diagrama As – Is.**

1.2 Fines de la Organización⁴

1.2.1 Visión

“El Distrito de Parcona con una economía que crece de manera sostenible, basada en agro-industria y turismo aprovechando sus recursos naturales de manera racional, potencializando capacidades productivas e insertadas competitivamente en el mercado nacional e internacional. Población gozando de calidad de vida digna con un gobierno local participativo y transparente, liderando el desarrollo integral.”

1.2.2 Misión

“Representar al vecindario, promover la adecuada prestación de servicios públicos locales, promover el desarrollo integral, sostenible y armónico de su jurisdicción, la promoción del desarrollo se asume con carácter permanente e integral, coordinando a todo nivel las acciones con el sector público, privado y la sociedad civil, nacional e internacional, para facilitar y asegurar competitividad local y una calidad de vida digna a la población.”

1.2.3 Valores

- A.** Ética en todos nuestros actos.
- B.** Respeto por la vida y por la dignidad humana.

⁴ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.14

- C. Honestidad, responsabilidad y profesionalismo en nuestro trabajo.
- D. Calidez como expresión de nuestra vocación de servicio.
- E. Trabajo en equipo fundamentado en el respeto mutuo, el aprecio y reconocimiento del quehacer de cada uno.
- F. Liderazgo.

1.2.4 Objetivos Estratégicos⁵

A. Ciudadano:

- Incremento de atención a los ciudadanos.
- Satisfacción del ciudadano.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- Ayudarlo a identificarse con su distrito.

B. Financiera:

- Gestionar una eficiente recaudación tributaria.
- Promover el desarrollo económico, sin alterar la residencialidad del distrito.
- Promover, fomentar y conducir el desarrollo socio económico en la circunscripción de su jurisdicción a través de una adecuada priorización y planificación de las necesidades de la población.

C. Institución:

- Implementar, mejorar y mantener la infraestructura pública.
- Brindar a sus trabajadores, un ambiente ecoeficiente, saludable y sostenible.

D. Social:

- Desarrollar una gestión basada en valores, transparencia y buen gobierno.
- Mejorar las condiciones del hábitat urbano.
- Fomentar la solución de los problemas vecinales con la participación de los ciudadanos.

1.2.5 Unidades Estratégicas de Negocios⁶

A. Consejo Municipal:

Esta unidad es de total impotancia para la Municipalidad ya que evaluará los proyectos por realizarse y los proyectos que se han

⁵ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.33

⁶ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.39

presentado, inspeccionan también el funcionamiento correcto de las obras de la Municipalidad.

B. Gerencia de Secretaría General:

Esta unidad es responsable de coordinar las acciones de apoyo técnico y administrativo necesarias para el funcionamiento de la Municipalidad, específicamente del Concejo Municipal y la Alcaldía.

C. Gerencia de Administración y Finanzas:

Esta unidad será el responsable de controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, financieros, materiales y servicios que requieran las diferentes áreas de la Municipalidad.

D. Gerencia de Administración Tributaria:

Esta unidad es el responsable de la adecuada administración del sistema tributario municipal, en concordancia con la normatividad en vigencia y las políticas de la Municipalidad Distrital de Parcona.

E. Gerencia de Asesoría Jurídica:

Es la unidad responsable de asesorar legalmente al Alcalde, Gerente Municipal y demás Funcionarios de la Entidad, dentro de las funciones establecidas, para que los actos propios de la gestión edilicia se enmarquen dentro de las disposiciones legales del ordenamiento jurídico vigente.

F. Gerencia de Desarrollo Económico Local:

Es la unidad responsable de promover el desarrollo económico del distrito y de crear las condiciones necesarios para lograrlo con la efectiva participación del sector privado y de la población general.

1.3 Análisis Externos

1.3.1 Análisis del entorno general

El departamento de Ica está ubicado sobre la costa sur de Lima y en la parte sur-central del Perú, frente al océano Pacífico. El departamento se divide en 5 provincias y 43 distritos. Sus provincias son: Ica, Chincha (capital Chincha Alta), Nazca, Palpa y Pisco.

A. Factores Económicos

El Producto Bruto Interno (PBI) se puede observar que el Distrito de Parcona se encuentra en un nivel medio sobre los crecimientos de sus

actividades económicas, se hace un notorio reconocimiento que en el distrito sobresale el turismo, lo que ayuda a que Parcona sea más conocido a nivel nacional. Sin embargo al compararlo referente al nivel que se encuentra con los demás distritos se puede ver que se debe mejorar y sobresalir en las demás actividades económicas para que las microempresas puedan desarrollarse y crecer.

**GRÁFICO N°03
PBI, SEGÚN ACTIVIDADES ECONÓMICAS**

Distrito	Agricultura		Turismo		Ganadería		Profesionales		Ingreso	
	Ha. sin uso	ranking	Camas sin uso	ranking	Cabezas	ranking	%	Ranking	N. Soles	ranking
Ica	466.64	2	810	1	2665	1	18.14	1	467.5	1
La Tinguina	402.09	4	95	3	1847	5	7.31	5	358.6	5
Subtanjalla	228.95	5	51	7	746	10	9.27	3	371.8	3
Salas	25.61	12	63	5	2072	4	7.16	7	353.5	7
Parcona	144.49	10	149	2	721	11	7.58	4	352.9	8
Santiago	16.32	13	65	4	2558	3	4.03	11	340.4	9
Los Aquijes	190.48	8	32	10	2606	2	6.25	9	339	10
San Juan Bautista	201	7	31	11	631	13	9.89	2	405.2	2
San José de los Molinos	427.3	3	51	6	1576	6	2.74	13	335.6	11
Pueblo Nuevo	468.91	1	0	13	1325	8	7.3	6	319.9	13
Pachacutec	160.71	9	36	9	661	12	4.72	10	335.5	12
Ocucaje	214.18	6	49	8	1435	7	2.89	12	276.1	14
Yauca del Rosario	35.1	11	18	12	1244	9	1.83	14	365.6	4
Tate	7.09	14	0	14	443	14	6.41	8	355.5	6

FUENTE: INEI⁷

Se puede observar en el gráfico N°03 que el distrito está en el ranking 10 referente a la agricultura, contando también con 144.49 en lo que es haciendas sin uso. En el aspecto de turismo ocupa el ranking 2 siendo el más visitado ya que cuenta con el Bosque de Piedra.

B. Factores Tecnológicos

En el gráfico N°04 se puede observar que la cuarta parte de la población de Parcona cuenta con teléfonos fijo, celular, televisión por cable e internet para poder comunicarse, acceder a sitios que le ayuden a conocer que sucede en otros lugares y poder encontrar información que ellos necesiten.

⁷ Instituto Nacional de Estadística e Informática

GRÁFICO N°04
HOGARES CON ACCESO A INTERNET EN EL DISTRITO DE PARCONA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Hogares con acceso a tecnología de la información y comunicación (Porcentaje del total de hogares)						
Teléfono fijo	32,7	29,5	29,9	30,4	26,5	25,4
Teléfono celular	76,2	81,4	82,4	87,2	88,7	88,7
Televisión por cable	12,7	17,4	21,9	26,5	34,3	35,5
Internet	8,2	10,0	16,7	20,4	23,2	25,2

FUENTE: INEI

C. Factores Políticos

LEY N° 27972

(Publicada el 27 de mayo del 2003)

Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones,

Los gobiernos locales deben perseverar que los ciudadanos vivan en armonía, por lo que deben realizar campañas, grupos vecinales, para que todos puedan interactuar, sabiendo cuales son las diferencias entre los diferente sectores del Distrito y poder solucionarlo de la mejor manera.

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, para que tengan una buena convivencia.

D. Factores Sociales

Entre los factores sociales que afecta a la Municipalidad de Parcona es la pobreza, se puede observar en el gráfico N° 05 que existe un 13,1 de índice de pobreza la cual hace que los ciudadanos no cuenten con un servicio de agua potable, desagüe o luz, también no puedan pagar los arbitrios que es necesario para que se pueda desarrollar nuevos proyectos y servicios en el distrito de Parcona.

GRÁFICO N°05
PORCENTAJE DE INCIDENCIA DE POBREZA TOTAL EN EL DISTRITO DE PARCONA

INDICADOR	NÚMERO	%
UBICACIÓN		
Código de Distrito	110106	
Distrito	PARCONA	
Provincia	ICA	
Departamento	ICA	
POBLACIÓN		
Población 2009	52,112	
POBREZA MONETARIA		
Incidencia de Pobreza total – 2009	6824	13,1
Incidencia de Pobreza total – 2007	8381	20
Ubicación de Pobreza total en el País – 2009	1728	
Ubicación de Pobreza total en el Departamento – 02009	24	
Gastos per cápita		
Gastos per cápita a pecos de Lima Metropolitana	536.774,0	
POBREZA NO MONETARIA NBI – 2009		
Población por número de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)		
Con al menos un a NBI	13424	26,8
Población por tipo de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)		
Viviendas con características físicas inadecuadas	5547	11,1
Viviendas con hacinamiento	13753	27,4
Vivienda sin desagüe de ningún tipo	4852	9,7
Hogares con niños que no asisten a la escuela	978	1,9
Hogares con alta dependencia económica	1025	2
Hogares por número de necesidades básicas insatisfechas (NBI)		
Con al menos una NBI	2985	25
Con 2 o más NBI	1196	10
Hogares por tipo de necesidades insatisfechas (NBI)		
Viviendas con características físicas inadecuadas	1353	11,4
Viviendas con hacinamiento	2621	22
Vivienda sin desagüe de ningún tipo	1317	11,1
Hogares con niños que no asisten a la escuela	173	1,5
Hogares con alta dependencia económica	172	1,4

FUENTE: INEI

En el gráfico N°06 se puede observar que la población de 43 607 sabe leer y escribir el cuál ayuda a que se forme más profesionales que ayuden a que el Distrito de Parcona pueda crecer y desarrollarse, pueden ayudar a los demás ciudadanos que no hayan concluido con su educación primaria o secundaria orientándolos cuando tengan algún problema para que puedan tener un apoyo en el momento de querer hacer un trámite o alguna petición para que puedan tener su propio negocio en su hogares.

GRÁFICO N°06
POBLACIÓN POR CONDICIÓN DE ALFABETISMO Y SEXO EN EL
DISTRITO DE PARCONA

PROVINCIA DISTRITO	SABE LEER Y ESCRIBIR					
	SI			NO		
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER
DEPARTAMENT O ICA	616 132	308 203	307 929	53 384	23 528	29 856
PROVINCIA ICA	280 965	138 036	142 929	22 085	9 766	12 319
ICA	111 936	54 288	57 648	7 091	3 294	3 797
LA TINGUIÑA	26 769	13 108	13 661	2 329	986	1 343
LOS AQUIJES	14 088	7 027	7 061	1 212	540	672
OCUCAJE	3 081	1 611	1 470	338	152	186
PACHACUTEC	5 188	2 566	2 622	434	192	242
PARCONA	43 607	21 132	22 475	3 671	1 628	2 043
PUEBLO NUEVO	4 033	1 993	2 040	297	125	172
SALAS	15 388	8 011	7 377	1 363	578	785
SAN JOSE DE LOS MOLINOS	5 114	2 540	2 574	595	269	326
SAN JUAN BAUTISTA	10 887	5 308	5 579	861	393	468
SANTIAGO	19 977	10 194	9 783	2 122	848	1 274
SUBTANJALLA	16 362	7 982	8 380	1 396	603	793
TATE	3 606	1 777	1 829	247	112	135
YAUCA DEL ROSARIO	929	499	430	129	46	83

FUENTE: INEI

En el gráfico N°07 se puede observar que en el año 2015 se presentaron 701 delitos más recurrentes, la mayor incidencia es de robo agravado el cual es un 25%, la segunda incidencia es el hurto con un 28% que es la violencia familiar, la tercera incidencia es de falta con la persona con un 21 % y como la cuarta incidencia es el robo de vehículos que tiene un 15 % la cual hace que los serenos estén atentos a cualquier emergencia que pueda suceder a los ciudadanos en cualquier momento y se puedan apersonar cuando reciban alguna llamada o emergencia, para poder brindarles ayuda cuando los

necesiten, reduciendo así el grado de delitos, haciendo que los ciudadanos puedan sentirse seguros y sabiendo que podrán tener ayuda en cualquier momento.

GRÁFICO N°7
ESTADÍSTICA DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE PARCONA

TIPO DE DELITO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
1. Robo Agravado	19	8	16	12	13	11	19	25	8	7	17	19	174	25
2. Hurto	1	2	6	8	6	5	9	12	2	13	8	6	80	13
3. Robo de Vehículos	10	8	15	5	2	6	3	7	14	10	5	8	91	15
4. Robos a Domicilio	3	2	1	1	1	2	1	1	1		1		14	2
5. Robo modalidad pasajero a bordo							1			1			2	1
6. Tráfico Ilícito de Drogas	1			1						1			3	1
7. Alcoholemia	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
8. Pandillaje	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
9. Violencia Familiar	1	18	19	24	12	14	15	19	21	25	10	17	195	28
10. Prostitución	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
11. Accidente de tránsito	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
12. Violaciones	--	1	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	3	1
13. Usurpación	--	--	--	--	1	--	--	1	--	--	--	--	2	1
14. Tenencia ilegal de arma	--	--	2	--	--	1	--	--	--	1	--	--	4	1
15. Lesiones	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
16. Omisión a la asistencia familiar	--	--	2	--	2	--	--	3	--	--	--	6	13	2
17. Falta contra la persona	16	23	8	5	12	11	9	9	11	12	14	16	146	21
18. Falta contra el patrimonio	2	6	12	3	1	2	--	4	6	5	6	3	50	7
TOTAL DE CASOS PNP COMISARIA DE PARCONA													701	

FUENTE: Plan Local de Seguridad Ciudadana

En el gráfico N°08 se puede observar que en el distrito de Parcona cuenta con centros de salud que están al servicio de los ciudadanos para ayudarlos cuando tengan alguna enfermedad o cuando se presenten momentos donde se pueda realizar campañas gratuitas brindando atención en las áreas con las que no cuentan los centros de salud y también con un puesto de salud para cualquier emergencia o

en el momento que algún ciudadano pueda necesitar una atención urgente, dándoles así una atención más rápida, teniendo así 3 establecimientos de salud por parte de la DIRESA.

GRÁFICO N°08
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR TIPO EN EL DISTRITO DE PARCONA

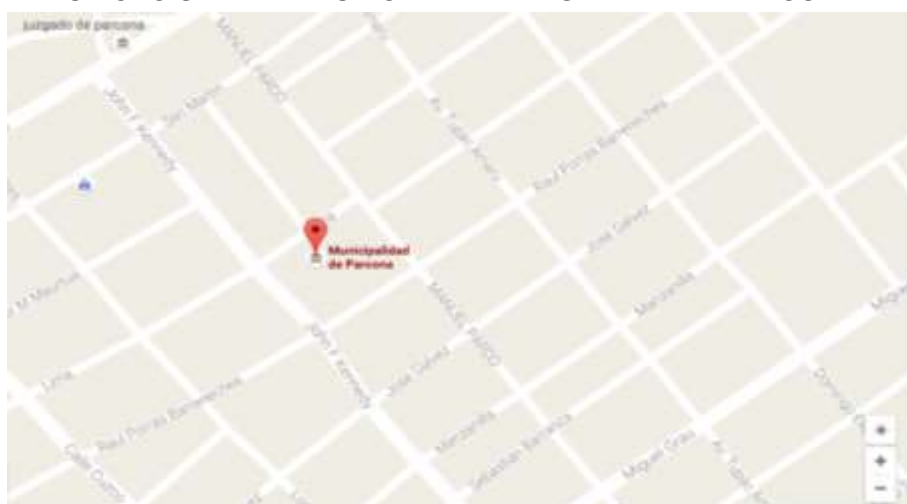
PROVINCIA	DIRESA				ESSALUD				
	TOTAL	HOSPITAL	CENTRO DE SALUD	PUESTO DE SALUD	TOTAL	HOSPITAL	POLI-CLINICO	CENTRO MEDICO	POSTA MEDICA
TOTAL	139	6	35	98	15	4	1	3	7
PROV. ICA	56	2	15	39	6	1	1	2	2
ICA	8	2	2	4	2	1	1	-	-
LA TINGUIÑA	3	-	1	2	1	-	-	1	-
LOS AQUIJES	5	-	1	4	-	-	-	-	-
OCUCAJE	4	-	1	3	-	-	-	-	-
PACHACUTEC	2	-	1	1	-	-	-	-	-
PARCONA	3	-	2	1	-	-	-	-	-
PUEBLO NUEVO	4	-	1	3	-	-	-	-	-
SALAS	4	-	1	3	-	-	-	-	-
SAN JOSE LOS MOLINOS	3	-	1	2	1	-	-	-	1
SAN JUAN BAUTISTA	3	-	1	2	-	-	-	-	-
SANTIAGO	4	-	1	3	1	-	-	1	-
SUBTANJALLA	5	-	1	4	1	-	-	-	1
TATE	4	-	1	3	-	-	-	-	-
YAUCA DEL ROSARIO	4	-	-	4	-	-	-	-	-

FUENTE: INEI

E. Factores Demográficos

La Municipalidad Distrital de Parcona está ubicada en la calle John F Kennedy, de la ciudad de Ica, teléfono 056251619-056509698.

GRÁFICO N°09
UBICACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA



FUENTE: GOOGLE MAPS (2016)

En el gráfico N°09 se puede observar que la Municipalidad Distrital de Parcona está ubicado en un lugar transitado la cual hace que las personas sepan de ella y puedan acercarse a consultar cualquier duda.

GRÁFICO N°10
POBLACIÓN CENSADA DEL 2000 AL 2015 EN EL DISTRITO DE
PARCONA

DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO	2012			2013			2014			2015		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
ICA	763,558	383,018	380,540	771,507	387,189	384,318	779,372	391,313	388,059	787,170	395,398	391,772
ICA	349,036	172,661	176,375	353,611	175,015	178,596	358,162	177,356	180,806	362,693	179,685	183,008
ICA	130,006	63,737	66,269	130,395	63,955	66,440	130,725	64,143	66,582	131,003	64,303	66,700
LA TINGUIÑA	34,043	16,858	17,185	34,580	17,153	17,427	35,113	17,446	17,667	35,641	17,737	17,904
LOS AQUÍES	18,224	9,087	9,137	18,570	9,257	9,313	18,915	9,427	9,488	19,259	9,596	9,663
OCUCAJE	3,735	1,927	1,808	3,739	1,929	1,810	3,742	1,931	1,811	3,745	1,933	1,812
PACHACUTEC	6,498	3,197	3,301	6,577	3,236	3,341	6,654	3,274	3,380	6,729	3,311	3,418
PARCONA	53,508	26,036	27,472	53,938	26,234	27,704	54,351	26,422	27,929	54,747	26,601	28,146
PUEBLO NUEVO	4,769	2,375	2,394	4,774	2,377	2,397	4,779	2,379	2,400	4,784	2,381	2,403
SALAS	21,384	11,194	10,190	22,078	11,578	10,500	22,784	11,969	10,815	23,504	12,368	11,136
SAN JOSE DE LOS MOLINOS	6,217	3,078	3,139	6,223	3,081	3,142	6,229	3,084	3,145	6,235	3,087	3,148
SAN JUAN BAUTISTA	13,884	6,777	7,107	14,144	6,891	7,253	14,404	7,004	7,400	14,663	7,116	7,547
SANTIAGO	27,121	13,809	13,312	27,781	14,164	13,617	28,447	14,522	13,925	29,117	14,882	14,235

FUENTE: INEI

Se puede observar en el gráfico N°10 que durante los últimos años que la población ha sido censada, esto ha ido creciendo. En el año 2015 se observa que se tiene en población censada en Parcona es 28 232 y en acomayo 20 858 y en centro poblado urbano 49 090.

1.3.2 Análisis del entorno competitivo

A. Nuevos participantes en el mercado

- Empresas que brindan agua.
- Empresas que brindan seguridad.

B. Productos y servicios sustitutos

- Personas que brindan agua y desagüe de manera ilegal, que los ciudadanos contratan para poder pagar menos, pero ocasionan accidentes como corte circuitos, etc.

C. Clientes

- Los ciudadanos que necesitan información sobre sus servicios.
- Los ciudadanos que buscan adquirir un servicio ya sea de agua, desagüe o luz.

1.3.3 Análisis de la posición competitiva

- Municipalidad de Ica
- Municipalidad Distrital de Santiago
- Municipalidad Distrital de Parcona
- Municipalidad Distrital de San José de los Molinos
- Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
- Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
- Municipalidad Distrital de los Aquijes
- Municipalidad Distrital de la Tinguña
- Municipalidad Distrital de Tate
- Municipalidad Distrital de Pachacutec
- Municipalidad Distrital de Subtanjalla
- Municipalidad Distrital de Ocucaje
- Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe
- Municipalidad Distrital de Rosario de Yauca

En la posición competitiva la Municipalidad Distrital de Parcona se encuentra en el puesto 03 ya que cuenta con una buena infraestructura mejorada lo que otorga que el personal pueda tener la facilidad para ejercer sus funciones, para que se puedan desarrollar de una mejor manera y que se le brinde una buena atención al ciudadano cuando se acerque a la Municipalidad para alguna consulta en cualquier área, haciendo que se sienta comprometido con su distrito, apoyando así al crecimiento no solo por su parte sino también de todo el distrito.

1.4 Análisis Interno

1.4.1 Recursos y capacidades

A. Recursos Tangibles

- Infraestructura.
- Computadoras.
- Teléfonos.
- Radios para la seguridad ciudadana.
- Cámaras de Vigilancia.
- Radio Base.
- Televisor.
- Impresoras.

TABLA N°01
PERSONAL Y MEDIO LOGÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PARCONA

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Número de Efectivos Totales	31
Número de Trabajadores	90
CANTIDAD DE:	
- Radios	34
- Teléfonos	30
- Computadoras	70
NUMERO DE VEHICULOS SERENAZGO	
- Camionetas	05
- Motos	05

FUENTE: Municipalidad Distrital de Parcona.

Los Recursos tangibles mencionados son con los que la Municipalidad Distrital de Parcona cuenta para poder brindar una buena atención y servicio a sus ciudadanos.

B. Recursos Intangibles

a) Recursos Humanos:

- Personal bien informado sobre su área.

b) Recursos no Humanos:

- **Tecnología:**
 - Uso de teléfonos.
 - Uso de una computadora.
 - Uso de cámaras de seguridad
 - Uso de Radios
- **Organizativo:**
 - Municipalidad con buena Infraestructura.

C. Capacidades Organizativas

- Son capacidades que permiten que la Municipalidad Distrital de Parcona pueda ser competitiva en su rubro y que logre un buen servicio a los ciudadanos.

a) Personal Administrativo (Alcalde, Consejo Municipal)

- Depende el prestigio de la Institución.

- Buscan lograr los objetivos planteados para la Municipalidad.
- Encargados de difundir valores al resto del personal.
- Trabaja en conjunto con todo el personal.
- Encargado de la planeación y ejecución de los planes de la Municipalidad.
- Capacidad de liderazgo en la Municipalidad.
- Busca adquirir un buen personal para la Municipalidad.
- Encargados de crear un ambiente agradable en la Municipalidad.

b) Personal de las diferentes áreas

- Buen trato al ciudadano.
- Promotor que el ciudadano se sienta identificado con su comunidad.
- Prestador de servicio al ciudadano.

c) Personas Asistencial (limpieza, etc)

- Brinda una labor complementaria al trabajo de los gerentes (personal de las diferentes áreas).
- Brindar un lugar ordenado y limpio donde el personal de la Municipalidad se sientan a gusto. (limpieza).
- Brinda seguridad a la Municipalidad (seguridad).

D. Análisis de recursos y capacidades

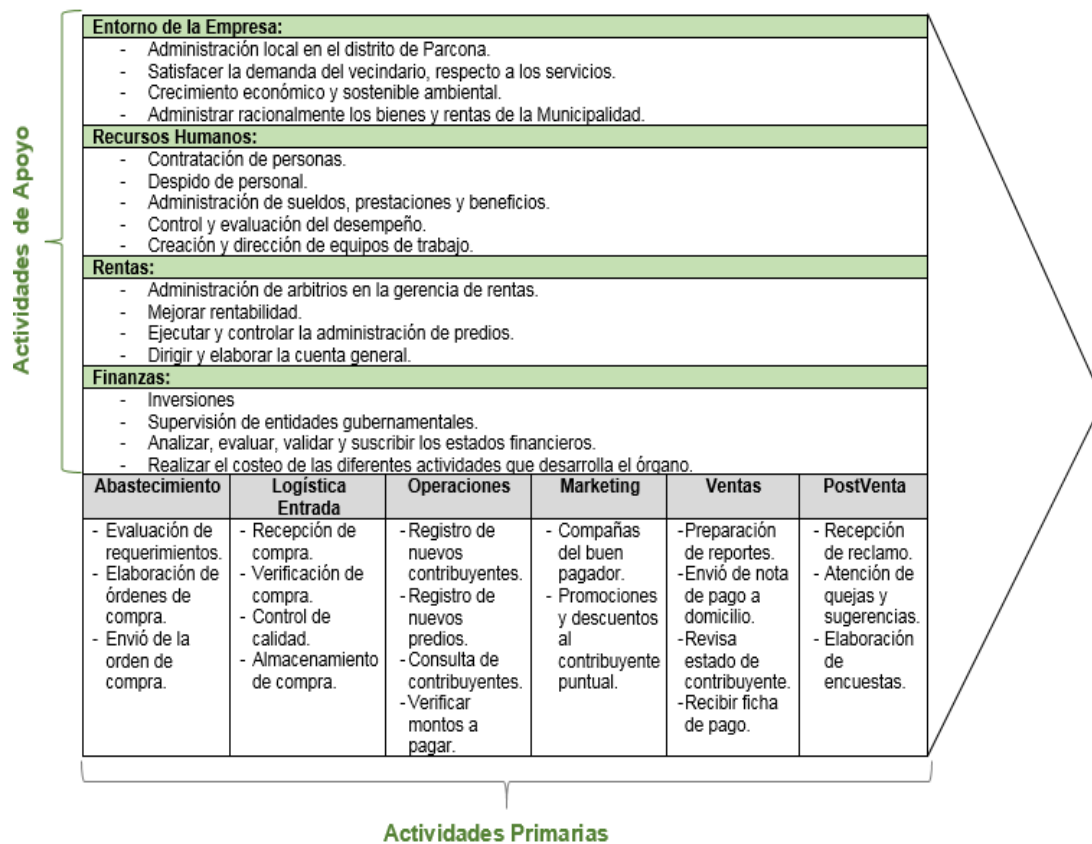
- Mediante los recursos mencionados anteriormente el personal puede brindar un buen servicio al ciudadano en cualquier consulta o información que requiera.
- El personal administrativo (alcalde, consejo municipal) va a poder discutir las estrategias que puede ayudar a la Municipalidad a su desarrollo mediante una reunión en el auditorio para que se tome estrategias para lograr las metas establecidas y hacer que el distrito de Parcona avance en todos los ámbitos.
- El personal asistencial hace de apoyo a la Municipalidad, ya que un lugar limpio y ordenado da confianza al ciudadano y que el personal se siente comprometido con su distrito.

1.4.2 Análisis de la Cadena de Valor⁸

- Se podrá observar en el gráfico n°11 el análisis referente a las actividades de apoyo y primarias con las cuales la Municipalidad Distrital de Parcona cuenta para su funcionamiento adecuado.

GRÁFICO N°11

CADENA DE VALOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA



A. Actividades Primarias

a) Abastecimiento:

- El encargado de logística recibe los requerimientos de cada área y contacta con el proveedor o proveedores para la compra de los productos o materiales que se necesitan en la Municipalidad.

b) Logística Entrada:

- El encargado de logística recibe los productos entregados, los cuales le hace un control de calidad para ver el estado de cómo están llegando los productos.

⁸ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág. 28.

c) Operaciones

- Se registra a los nuevos contribuyentes, la cual también se va a atender a las consultas de estos y de los montos que deben pagar.

d) Marketing

- Se va a realizar campañas para que el ciudadano tenga descuentos cuando realicen sus pagos a tiempo.

e) Ventas

- Se va a revisar el estado de cada contribuyente, se va a enviar a su domicilio el reviso de cada pago que realice.

f) Postventas

- Las orientadoras de rentas van a atender los reclamos de los contribuyentes.

B. Actividades de Apoyo**a) Entorno de la Empresa:**

- Administración local en el distrito de Parcona.
- Satisfacer la demanda del vecindario, respecto a los servicios.
- Crecimiento económico y sostenible ambiental.
- Administrar racionalmente los bienes y rentas de la Municipalidad.

b) Recursos Humanos:

- Contratación de personas.
- Despido de personal.
- Administración de sueldos, prestaciones y beneficios.
- Control y evaluación del desempeño.
- Creación y dirección de equipos de trabajo.

c) Rentas:

- Administración de arbitrios en la gerencia de rentas.
- Mejorar rentabilidad.
- Ejecutar y controlar la administración de predios.
- Creación y dirección de equipos de trabajo.

d) Finanzas:

- Inversiones.
- Supervisión de entidades gubernamentales.
- Analizar, evaluar, validar y suscribir los estados financieros.

- Realizar el costeo de las diferentes actividades que desarrolla el órgano.

1.5 Análisis Estratégico⁹

Se analizará cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Municipalidad Distrital de Parcona para planificar una estrategia a futuro.

1.5.1 Análisis FODA

A. Fortalezas:

- La alta dirección se preocupa por las relaciones externas de la Municipalidad y están abierto a todo el sector gubernamental y a organizaciones públicas y privadas del entorno.
- Vocación de concertar con las Organizaciones Sociales.
- Infraestructura mejorada de la Municipalidad, lo que permite una mejor atención al vecino y otorga al personal de seguridad facilidad para ejercer sus funciones.

B. Oportunidades:

- Apoyo de las instituciones públicas y privadas en las acciones que ejecuta la Municipalidad.
- Empresas encuentran condiciones favorables en temas de vivienda y comercio, incrementando la inversión mobiliaria en el distrito.
- Respuesta favorable del vecino a las políticas de puertas abiertas y al dialogo directo establecido por la actual Gestión.

C. Debilidades:

- Resistencia al cambio por una parte de Trabajadores de la Entidad.
- Algunas de las áreas de la Municipalidad no tienen un buen liderazgo.
- La Municipalidad no mide periódicamente de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de sus ciudadanos, mediante encuestas o entrevistas.

D. Amenazas:

- Débil conciencia tributaria por parte de la población del distrito, lo que ocasiona un alto índice de morosidad.

⁹ Plan Operativo Institucional POI – 2016, pág.30

- Incremento del índice de violencia, generando mayor esfuerzo para brindar la seguridad a los vecinos del distrito.
- Débil conciencia cívica y valores de los vecinos.

1.5.2 Matriz FODA

TABLA N°02
MATRIZ FODA DE LA “MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA”

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Resistencia al cambio por una parte de Trabajadores de la Entidad. ○ Algunas de las áreas de la Municipalidad no tienen un buen liderazgo. ○ La Municipalidad no mide periódicamente de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de sus ciudadanos, mediante encuestas o entrevistas. 	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La alta dirección se preocupa por las relaciones externas de la Municipalidad y están abierto a todo el sector gubernamental y a organizaciones públicas y privadas del entorno. ○ Vocación de concretar con las Organizaciones Sociales. ○ Infraestructura mejorada de la Municipalidad, lo que permite una mejor atención al vecino y otorga al personal de seguridad facilidad para ejercer sus funciones.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Apoyo de las instituciones públicas y privadas en las acciones que ejecuta la Municipalidad. ○ Empresas encuentran condiciones favorables en temas de vivienda y comercio, incrementando la inversión mobiliaria en el distrito. ○ Respuesta favorable del vecino a las políticas de puertas abiertas y al dialogo directo establecido por la actual Gestión. 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar un monitoreo de las máquinas utilizadas en diferentes áreas para que tengan un buen funcionamiento. ○ Realizar encuestas a los ciudadanos y si sienten cómodos con la atención brindada en la Municipalidad. ○ Incrementar el apoyo de las instituciones privadas para que los ciudadanos puedan tener nuevas oportunidades (compra de una casa, etc.) 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprovechar el compromiso del alcalde para que pueda incentivar a los trabajadores de la Municipalidad. ○ Aprovechar las inversiones de las entidades públicas y privadas para incrementar las campañas de salud, entrega de los medicamentos necesitados, absolutamente gratis para los ciudadanos que no cuentan con un seguro.
<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Débil conciencia tributaria por parte de la población del distrito, lo que ocasiona un alto índice de morosidad. ○ Incremento del índice de violencia, generando mayor esfuerzo para brindar la seguridad a los vecinos del distrito. ○ Débil conciencia cívica y valores de los vecinos. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementar la publicidad sobre los descuentos del pago de las rentas. ○ Incrementar a que los vecinos se organicen y apoyen con la seguridad de su distrito. ○ Incrementar el compromiso de los ciudadanos con su distrito. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprovechar la buena infraestructura de la Municipalidad para crear campañas o charlas a la población. ○ Apoyar a que los poblados puedan vivir en tranquilidad con sus vecinos, brindándoles recomendaciones sobre el cuidado del medio ambiente.

1.6 Descripción de la Problemática

El proceso de Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Parcona se presenta de la siguiente manera:

Las orientadoras cuando buscan la información requerida por el ciudadano deben buscar en las hojas de Excel ya sea por el apellido o el DNI, muchas veces brindando información errónea ya que algunos datos no se encuentran actualizadas. Las orientadoras al realizar la consulta del ciudadano, tardan alrededor de 15 min al encontrar la información ya que existe una redundancia, como es el caso de los nombres de los contribuyentes, dirección de los mismos y de los predios, causando incomodidad en el ciudadano. Las orientadoras consultan a sus compañeras sobre el paso que hay que seguir para poder encontrar alguna información del contribuyente, ya sea de sus rentas, impuestos o arbitrios. Las orientadoras observan que tienen demasiadas personas por atender, solo le brinda al ciudadano la información que ellas consideran adecuada, para poder disminuir el número de contribuyentes. El ciudadano debe esperar y hacer cola durante unos 15 minutos para que pueda recién ser atendido por la orientadora, causando que algunos se retiren y otros reclamen al gerente de arbitrios. Las orientadoras al no encontrar al ciudadano registrado, le brinda una ficha para que pueda poner sus datos personales, entre otros, luego que el ciudadano escriba todo lo solicitado, debe esperar otros 10 minutos más para que pueda ser atendido, ya que al momento de llenar sus datos pierde su turno haciendo que de nuevo deba hacer cola. Las orientadoras luego que el contribuyente se ha retirado, colocan la ficha de inscripción en el cajón de su escritorio, haciendo que se olviden de ingresar los datos del contribuyente ese mismo día.

1.6.1 Problemática

1. Entrega de información limitada a los contribuyentes.
2. Pérdida de la información de los contribuyentes.
3. Deficiencia en el control de la información del contribuyente, generando malestar e insatisfacción.
4. Personal del área de orientación sin capacitaciones.
5. Los ciudadanos esperan demasiado tiempo para obtener una información.
6. Deficiencia en el control de la información del contribuyente.

1.6.2 Objetivos

A. Objetivo General

Gestionar la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS para el manejo de la información del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Parcona.

B. Objetivos Específicos

1. Fortalecer la calidad de la información que la orientadora le brinda al ciudadano.
2. Establecer el SIAF RENTAS para permitir la correcta gestión de la información del contribuyente.
3. Determinar una correcta utilización de la información de cada contribuyente.
4. Establecer capacitaciones para el personal de la Municipalidad para que puedan mejorar su conocimiento tecnológico.
5. Determinar una estrategia de gestión de reclamos.

1. Resultados Esperados

Los beneficios que se obtendrán al llevar el control e información sobre Arbitrios, Impuesto Predial y Rentas en la Municipalidad Distrital de Parcona serán muchos es decir que se manejará de forma automatizada los diversos procesos considerando que se sabrá la información actualizada de cada contribuyente.

Se establecerán los efectos de las actividades destinadas al logro de los objetivos establecidos para el proyecto, así como los indicadores que emplearán para determinar si se están alcanzando los resultados deseados. Para ello se han planteado dividirlos bajo las actividades de Gestión referente a los procesos de negocio, Ingeniería basada en las soluciones tecnológicos que se plantean implementar y Soporte la cual sirve de apoyo a la Gestión e Ingeniería, estas actividades se detallan a continuación:

TABLA N°03
CUADRO DE RESULTADOS ESPERADOS

Objetivo General	Objetivos Específicos	Resultados Esperados	Indicadores	Fórmulas	Instrumentos
Gestionar la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS para el manejo de la información del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Parcona.	GESTIÓN				
	Fortalecer la calidad de la información que la orientadora le brinda al ciudadano.	Reducir la información limitada ofrecida al contribuyente.	Calidad del Servicio	(N° de contribuyentes satisfechos/ Total de contribuyentes)	Encuestas
	Determinar una estrategia de gestión de quejas y reclamos.	Mejorar el manejo de las quejas de los contribuyentes, brindando soluciones rápidas.	Nivel de Satisfacción del Contribuyente	(Rendimiento Percibido de la atención– Expectativas del contribuyente)	Encuestas
	INGENIERÍA				
	Establecer el SIAF RENTAS para permitir la correcta gestión de la información del contribuyente.	Incrementar la actualización y seguimiento del ingreso de fichas de información de los contribuyentes.	Nivel de Operatividad	(N° de fichas ingresadas/ N° de fichas sin ingresar)	Ficha de Observación
	Determinar una correcta utilización de la información de cada contribuyente.	Incrementar el control de la información de cada contribuyente.	Eficiencia en el manejo de la información	(Producción actual / Producción Estándar)	Cuadros Estadísticos
	SOPORTE				
	Establecer capacitaciones para el personal de la Municipalidad para que puedan mejorar su conocimiento tecnológico.	Mejorar la operatividad de las orientadoras y la satisfacción.	Tiempo de atención al contribuyente	(Tiempo programado / Tiempo logrado) * 100	Cuadro de Anotaciones

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

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1 Marco Teórico del Negocio

Parcona es un Distrito ubicado en la parte Este de la ciudad de Ica, a unos 3 kilómetros en la ruta a la carretera de Los Molinos, bordeado por un canal de regadío construido por Pachacútec en el año 1412 la Achirana del Inca.

2.1.1 Sistemas de Control Financiero Gubernamental¹⁰

Son un conjunto de herramientas con las que cuentan las instituciones públicas para lograr un correcto control de sus finanzas y así puedan ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

Sirven al Estado para poder conducir y desarrollar adecuadamente el ejercicio de control de sus finanzas en forma centralizada, de allí la importancia de su uso.

Los sistemas son brindados por el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) los cuáles proclaman que estas herramientas deben ser usadas necesariamente por las Municipalidades para que puedan tener un mejor control de su presupuesto y finanzas, pudiendo así enviar mejores reportes al MEF.

Alguno de los sistemas utilizado por los Gobiernos Locales son¹¹:

2.1.1.1 SIGA

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa, es una herramienta informática que cuenta con una interfaz en el siaf, es decir, nosotros podemos hacer interfaces de certificación presupuesta, de compromiso anual, compromiso mensual y devengado. Ayuda a que el gobierno local (Municipalidad) pueda saber los pagos que ha realizado y los ingresos con los que cuenta, está orientado al área de finanzas y presupuesto.

Cuenta con los siguientes módulos:

- Módulo de Logística – SIGA ML
- Módulo de Patrimonio – SIGA MP
- Módulo de Presupuesto por Resultados
- Módulo de Bienes Corrientes
- Módulo de Tesorería

¹⁰[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CF67A0A4AFF5187705257EE70070DCE9/\\$FILE/BVC10001590.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CF67A0A4AFF5187705257EE70070DCE9/$FILE/BVC10001590.pdf)

¹¹ <http://rc-consulting.org/blog/2016/04/sistemas-gubernamentales-siaf-siga-seace/>

2.1.1.2 SEACE

El Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado, es otro de los sistemas de control de las finanzas gubernamentales más usado en la Gestión Pública, este permite el intercambio de información y difusión sobre las Contrataciones del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas que está basado en el artículo 47 de la Ley N° 30225. Permite a las entidades públicas brindar información de todos los procesos de contrataciones.

El SEACE nos brinda:

- Información de las contrataciones publicadas por las entidades contratantes.
- Plan anual de contrataciones.
- Procesos de selección.
- Contratos y ejecución contractual
- Reportes.
- Detalle de los planes anuales informados.
- Búsqueda de oportunidades de negocio.
- Reporte de proveedores de las Municipalidades.
- Reporte por tipo de procesos, por producto y modalidad de selección.

2.1.1.3 SIAF

El Sistema Integrado de Administración Financiera, es un sistema informático que permite administrar y supervisar las distintas operaciones de ingresos y gastos de las Entidades del Estado (Municipalidades Distritales y Provinciales), además de permitir la integración de los procesos presupuestarios, contables y de tesorería de cada entidad.

Cuenta con los siguientes módulos:

- Módulo de Administración.
- Módulo Contable.
- Módulo de Control de pago de planillas.
- Módulo de Conciliación.
- Módulo de Presupuesto.
- Módulo de Administración Tributaria.

2.1.2 Gobierno Local¹²

La denominación gobierno local para referir a los estados municipales, ciudades autónomas, departamentos o comunas es relativamente reciente en Argentina y se vincula tanto con las políticas de descentralización administrativa que se originan desde la finalización de la última dictadura militar (en 1983) hasta el presente, como con la necesidad de fortalecer la Democracia a partir de la participación de la ciudadanía en la arena pública.

Funciones y actividades:

- Deciden cómo se usarán los terrenos y los predios de su distrito. Por ejemplo, el tamaño de los lotes de terreno dependen de los permisos que otorguen las municipalidades; asimismo, el uso que se dará a las casas, si son sólo para residencia o para uso comercial.
- Se encargan de los servicios públicos básicos. Por ejemplo, la limpieza de las calles, hacer campañas de salud y recolectar la basura.
- Protección y conservación del medio ambiente. Por ejemplo, combatir la contaminación ambiental y cuidar el patrimonio cultural, histórico y paisajístico de su localidad.
- Promover el desarrollo económico de su localidad.
- Promover la participación vecinal, sobretodo en el uso y control de los recursos.
- Organizar servicios sociales para proteger a la población de menores recursos.
- Luchar contra la comercialización y consumo de drogas.

2.1.3 Implantación del SIAF RENTAS en las Municipalidades¹³

A partir de mayo del 2003 el proceso de implantación se concentró en el uso del Módulo de Formulación Presupuestal del SIAF-GL, para que todos los GL¹⁴ estuviesen en capacidad de formular su presupuesto.

La cobertura ha ido creciendo desde 1,776 GL en el 2004 hasta 1,827 GL para el 2005 y 1,829 para el 2006, esto es 100% de cobertura. Más

¹² http://www.gobiernolocal.gob.ar/wiki/doku.php?id=gobierno_local

¹³ SIAF RENTAS (2016). Recuperado de: http://www.agubernamental.org/web/adicionales/libros_virtuales/sa_siaf-tabla-de-operaciones.pdf

¹⁴ Gobiernos Locales

allá que el uso del Sistema, lo importante ha sido capacitar al personal de los GL en el uso de la metodología y el proceso de Formulación de su Presupuesto, que es muy similar al utilizado por las Unidades Ejecutoras de los Gobiernos Nacional y Regional. En ésta y otras tareas ha jugado un rol fundamental la presencia de los técnicos Residentes por cada zona geográfica de trabajo (actualmente son 72), acompañando a los funcionarios municipales en todo el proceso de implantación y reforzando el esquema de orientación al Usuario del Proyecto.

Durante el año 2004 se logró equipar a los entonces 1829 GL (un grupo de 320 no cuentan con electricidad y operan en locales alternos) con un set básico (PC5, impresora, MODEM, software de comunicaciones, SIAF-GL y otras licencias de Sistema Operativo y Suite de Oficina). El contrato con el proveedor incluye mantenimiento preventivo y correctivo por 3 años. En algunos casos (aislamiento, falta de energía y conectividad), estos equipos se han instalado en locales alternos.

En junio del 2005 se oficializó el uso del módulo crítico que permite el Registro de Gastos e Ingresos y Contabilización. Esto, a partir de la Directiva N° 013-2005-EF/77.15 "Directiva de Tesorería para Gobiernos Locales correspondiente al Año Fiscal 2005", que oficializa el uso del SIAF-GL para el registro de los Gastos e Ingresos de 606 municipios incluyendo un "candado" (no se paga si no se registra) para las operaciones de la Fuente de Financiamiento (FF) de Recursos Ordinarios. Para esta FF, se opera con subcuentas (con abonos virtuales, no depósitos de efectivo). Se sigue manejando el esquema de Transferencias para las Fuentes de Financiamiento más importantes; tales como Canon, FONCOMUN. En el periodo junio-diciembre del 2005 se logró un buen avance de registro por estos 606 GLs. El 100% de las operaciones de la FF Recursos Ordinarios han sido registradas oportunamente, sin afectar a un solo municipio en los Programas Vaso de Leche, Víctimas de Terrorismo o de los otros conceptos.

Si bien el SIAF-GL mantiene la filosofía y cuerpo principal del SIAF-SP, toma en cuenta el carácter autónomo de los GL, incorporando funcionalidades tales como:

- Mayor flexibilidad para que realicen sus Modificaciones Presupuestales; El Calendario es preparado por cada GL

(nuevamente mayor flexibilidad para modificar y trasladar montos de un mes a otro dentro de un trimestre). Se ha sugerido la conformación de un Comité de Caja, estableciendo topes de gasto para cada mes, basado en montos reales que dispone el municipio ya sea de transferencias del MEF (montos se reciben a través del Sistema) como los Recursos Propios, evitando emitir obligaciones que no se pueden atender y que los trabajadores puedan tener dificultades al momento de realizarlas.

2.1.3.1 Implantación del SIAF RENTAS en la Municipalidad de Huánuco¹⁵

En el año 2008, el MEF ejecuta el Proyecto “Mejoramiento de la Gestión Tributaria de las Municipalidades de la Región Huánuco a través del ordenamiento del Impuesto Predial y la Implementación del Catastro Urbano”.

Se instaló el Sistema de Rentas Municipal a los 76 distritos de la región, ya que no se llevaba un buen control de los contribuyentes que debían un monto excesivo y tampoco se contaba con la información actualizada de cada contribuyente, se implantó solo en los 13 distritos ya que los demás distritos no contaban con máquinas que pudieran soportar la instalación del sistema, donde a su vez se hizo el levantamiento catastral para poder saber cuánto es la deuda de todos los contribuyentes. Sobre la muestra analizada que se realizó cuando se hizo el levantamiento catastral para poder saber el monto de deuda, se infiere que fuera de un grupo reducido de los distritos de principales ciudades capitales (200 municipalidades), el resto (1,634 de provincias) cobra en promedio menos del 40 % del Impuesto predial real.

Esto ayudó a que las municipalidades de la Región Huánuco puedan tener un control sobre las deudas de los contribuyentes y su información, para poder llevar a si una buena recaudación de impuestos, también para que puedan brindar un mejor servicio a los contribuyentes.

¹⁵ SIAF RENTAS – PIURA. Recuperado de:
http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/expo_sapt_00620100.pdf

GRÁFICO N°12
RESULTADOS – DISTRITOS REGIÓN HUANUCO

DISTRITO	M2 DECLARADOS 2007	M2 OBTENIDOS POR CATASTRO 2008	% DE INCREMENTO
HUANUCO	1,544,752	2,741,141	77%
AMARILIS	507,638	1,766,640	248%
PILCO MARCA	322,127	629,703	95%
SANTA MARIA DEL VALLE	9,670	41,811	332%
AMBO	79,282	314,963	297%
SAN RAFAEL	1,726	70,366	3976%
RUPA-RUPA	596,143	1,729,592	190%
JOSE CRESPO Y CASTILLO	83,437	352,361	322%
LLATA	54,438	240,133	341%
MIRAFLORES	0	58,173	
LA UNION	28,258	298,783	957%
PANAO	17,145	100,680	487%
JESUS	0	81,163	
TOTALES	3,244,616	8,425,500	160%

FUENTE: Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo

Se puede observar en el gráfico N°12 los resultados de la implantación del SIAF RENTAS en la región de Huánuco y en los distritos, también el catastro de cada uno de ellos, el porcentaje que se obtuvo de cada uno, siendo el total en el aspecto del catastro obtenido 8,425,500; en el incremento como porcentaje se obtuvo el 160%

2.2 Marco Teórico del Proyecto

2.2.1 Gestión del Proyecto

La metodología de gestión de proyectos será basada en el PMBOK, promovida por el PMI para poder tomar las áreas del conocimiento y aplicarlas en el desarrollo del proyecto.

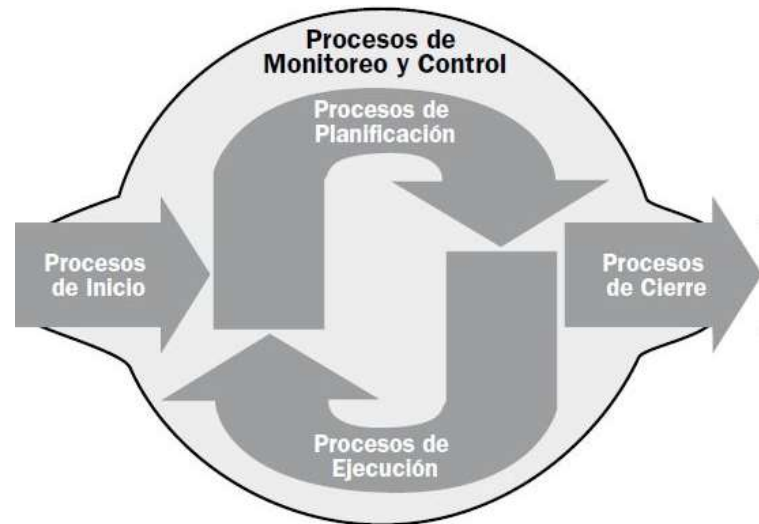
1. Grupo de procesos de la dirección de proyecto¹⁶

El grado de éxito de un proyecto, depende de la selección adecuada de los procesos, satisfaciendo de esta manera las necesidades de los interesados. Para ellos la Guía de los

¹⁶ PMBOK 5^{ta} Edición (página 54 – 57)

Fundamentos para la Dirección de Proyectos plantea cinco grupos de procesos claves:

GRÁFICO N°13
GRUPO DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS



FUENTE: PMI

En el gráfico N°13 se puede observar el proceso para la dirección de proyectos el cuál empieza con un proceso de inicio, continúa con procesos de planificación dependiendo el proyecto que se va a realizar, el proceso de ejecución el cual se va a poner en prueba el proyecto en cómo va funcionando y por último el proceso de cierre.

a. Grupo de Procesos de Inicio

Este grupo de procesos “está compuesto por aquellos procesos realizados para definir un nuevo proyecto o una nueva fase de un proyecto existente al obtener la autorización para iniciar el proyecto o fase”. Se establece el alcance inicial del proyecto en base a los recursos que se requieren y los roles que desempeñarán los participantes. Para que el proyecto se ponga en marcha requiere de la aprobación del acta de constitución del proyecto.

b. Grupo de Procesos de Planificación

A partir del alcance inicial planteado por los procesos de inicio, se emplearán los procesos de planificación para “establecer el alcance total del esfuerzo, definir y refinar los objetivos, y desarrollar la línea de acción requerida para alcanzar dichos

objetivos”. El planteamiento del alcance total es producto de la recopilación y comprensión de mayor información durante el tiempo transcurrido inicial del proyecto determinada de la ruta ideal o que debe tomar el proyecto.

c. Grupo de Procesos de Ejecución

“El grupo de Procesos 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 del mismo”. Para ello tanto los recursos y personas involucradas deben ser coordinados para el desarrollo de las actividades en base al plan ya establecido.

d. Grupo de Procesos de Monitoreo y Control

Este grupo de procesos supervisa el cumplimiento del proyecto basado en las especificaciones planteadas con anterioridad, en caso de incumplimiento se efectuarán los cambios correspondientes las cuales ayudarán a que el desarrollo del proyecto no se retrase, esto se logra al “Monitorear las actividades del proyecto, comparándolas con el plan para la dirección del proyecto y con la línea base para la medición del desempeño del proyecto”.

e. Grupo de Procesos de Cierre

“Compuesto por aquellos procesos realizados para finalizar todas las actividades a través de todos los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos, a fin de completar formalmente el proyecto”. Requiere de una verificación para comprobar que todos los procesos y actividades establecidos se hayan completado con éxito.

2. Áreas del Conocimiento¹⁷

Otra sección fundamental que nos provee el PMBOK son las áreas de conocimiento, las cuales nos permiten aplicar conocimientos, herramientas, habilidades y técnicas durante la ejecución del proyecto satisfaciendo de esta manera al interesado, para poder lograr la aceptación del sistema.

¹⁷ PMBOK 5^{ta} Edición (página 57 – 287)

a. Gestión de la Integración del Proyecto

“La Gestión de la Integración del Proyecto incluye los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de dirección del proyecto dentro de los grupos de procesos de la dirección de proyectos”. Asegurando que los diversos elementos involucrados en el proyecto estén coordinados apropiadamente.

Actividades:

- Desarrollo del Acta de Constitución
- Desarrollo del Plan para el Proyecto
- Dirigir y Gestionar el Trabajo del Proyecto
- Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto
- Realizar el control Integrado de Cambios
- Cerrar el Proyecto

b. Gestión del Alcance del Proyecto

“Gestionar el alcance del proyecto se enfoca primordialmente en definir y controlar qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto”. Ya que las herramientas a emplear varían según el proyecto.

Actividades:

- Planificar la Gestión del Alcance
- Recopilar Requisitos
- Definir el Alcance
- Crear la EDT/WBS

c. Gestión del Tiempo del Proyecto

“La Gestión del Tiempo del Proyecto incluye los procesos requeridos para gestionar la terminación en plazo del proyecto”. Se debe establecer la secuencia y duración de las actividades, y su monitoreo para asegurar la terminación a tiempo el proyecto.

Actividades:

- Planificar la Gestión del Cronograma
- Definir las actividades
- Secuenciar las actividades
- Estimar la Duración de la Actividades

d. Gestión de los Costos del Proyecto

“La Gestión de los Costos del Proyecto incluye los procesos relacionados con planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos”. Esta planificación de recursos financieros asegura que el proyecto sea completado dentro del presupuesto aprobado empleando diversos controles.

Actividades:

- Planificar la Gestión de los Costos.
- Estimar los Costos.
- Determinar el Presupuesto.
- Planificar la contingencia del proyecto.

e. Gestión de la Calidad del Proyecto

“La Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad”. Este conjunto de procesos asegura que el proyecto va a satisfacer las necesidades y requerimientos por los que fue creado.

Actividades:

- Planificar la Gestión de la Calidad
- Realizar el aseguramiento de Calidad
- Controlar la Calidad
- Realizar pruebas de calidad.

f. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto

“La Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen al equipo del proyecto”. Realizando el uso más eficiente de los involucrados en el proyecto estableciendo roles y responsabilidades específicos. Y su colaboración al logro del proyecto en base a sus conocimientos y experiencias.

Actividades:

- Planificar la Gestión de los Recursos Humanos
- Adquirir el Equipo del Proyecto
- Dirigir el Equipo del Proyecto
- Gestionar los Recursos Humanos

g. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

“La Gestión de las Comunicaciones del Proyecto incluye los procesos requeridos para asegurar que la planificación, recopilación, creación, almacenamiento, recuperación, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados”. Para ello se requiere de habilidades comunicativas entre los diversos miembros del proyecto que contribuyen a su vez al aumento de los conocimientos del equipo.

Actividades:

- Planificar la Gestión de las Comunicaciones
- Gestionar las comunicaciones

h. Gestión de los Riesgos del Proyecto

“La Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión de riesgos, así como la identificación, planificación de respuesta y control de los riesgos de un proyecto”. Identificando cual sería el posible impacto que generaría el riesgo al proyecto y las medidas aminoren o eliminen el riesgo.

Actividades:

- Planificar la Gestión de los Riesgos.
- Identificar y mitigar los riesgos.

2.2.2 Ingeniería del Proyecto

Para la solución de la problemática definida en la Municipalidad Distrital de Parcona se va a realizar la implantación del SIAF RENTAS para ello haremos uso de la de la metodología seleccionada para poder obtener información sobre y conceptos esenciales.

A. Metodología Sure Step¹⁸

Es una metodología adoptada por Microsoft Dynamics para la puesta en marcha y finalización de proyectos de implantación y desarrollo de ERP o CRM.

¹⁸ Metodología Sure Step. Recuperado de:
<https://community.dynamics.com/crm/b/comunidadcrm/archive/2012/08/15/por-qu-233-adoptar-microsoft-dynamics-sure-step-como-metodolog-237-a-de-trabajo>

GRÁFICO N°14
FASES DE SURE STEP



FUENTE: Sure Step

FASES

FASE I – Diagnóstico

- **Identificamos principales requerimientos del proyecto y definimos el alcance.**

En esta fase inicial, se estudiará y se evaluará el negocio a través de entrevistas con el cliente. El objetivo es conocer el proceso y validar que la solución que se ofrecerá sea la adecuada para cubrir con los principales requerimientos. En caso que así sea, se generará una propuesta de solución que detallará el alcance del proyecto, con el cual se tendrá una visión clara del sistema a implantar.

La fase de diagnóstico consta con las siguientes actividades:

- Preparación del diagnóstico:** en esta actividad se realizará las reuniones con el cliente para conocer los requisitos del negocio, análisis de los puntos de datos claves, revisión de la recomendación con el cliente e incorporación de las aportaciones y elaboración de una recomendación formal sobre los requisitos del hardware para la implantación del sistema requerido por el cliente.
- Acelerador de decisiones para la revisión de los requisitos y el proceso:** en esta actividad se llevará a cabo una reunión sobre el proyecto con el cliente y los

interesados, recopilación de todos los requisitos del negocio del cliente (y lista de peticiones) para un nuevo sistema, análisis de los procesos de negocio presentes del cliente (en su estado actual) y documentación de los procesos futuros (finales) del nuevo sistema, revisión de cualquier requisito técnico adicional definido por el cliente, elaboración y entrega del informe de revisión de los requisitos y del proceso.

- c) Acelerador de decisiones para la evaluación de la actualización:** en esta actividad se proporcionará una valoración de las mejoras, los riesgos y las complejidades de una actualización del sistema o implantación de un nuevo sistema. Se realizará una evaluación de la configuración general, las personalizaciones, las integraciones, las interfaces y la arquitectura física de la implantación y ofrece conclusiones y recomendaciones relacionadas con el enfoque del cliente.
- d) Acelerador de decisiones para ajustes y desviaciones y plan de la solución:** en esta actividad se identificará cualquier desviación que exista entre los requisitos del cliente y la funcionalidad del sistema. Los resultados de este análisis proporcionarán información que permitirá determinar la solución que se abordará frente a estas desviaciones. Se elaborará una hoja de trabajo de análisis de ajustes y desviaciones.
- e) Acelerados de decisiones para la evaluación de la arquitectura:** en esta actividad se le proporcionará un informe al cliente en el que se detallará las características técnicas del hardware, también se incluirá la evaluación del hardware existente y la posterior definición de los requisitos para la solución propuesta.
- f) Acelerador de decisiones para la evaluación del alcance:** en esta actividad se evaluará a profundidad los requisitos del cliente para que se pueda detallar el alcance, los costos previstos de la implantación, las tareas y las funciones del equipo de trabajo.

- g) Acuerdos de servicio y licenciamiento final:** en esta actividad se documentara el alcance general de la implantación y llegar un acuerdo con el cliente, los entregables claves son: La declaración del trabajo (SOW), en la que se detalla el alcance de la implantación y la propuesta de estimación presupuestaria, en la que se detallan los componentes relaciones con los costos.
- h) Movilización del proyecto:** en esta actividad se dará la presentación de los miembros del equipo, revisión detallada del SOW, revisión y asignación de funciones, análisis y documentación de los riesgos, los supuestos y las restricciones del proyecto.

FASE II - Análisis

- **Definimos cómo y cuándo lo que permite a nuestros clientes conocer los detalles de cómo se va a llevar a cabo la implantación.**

Durante la fase de análisis se evaluará mucho más a fondo que en la primera fase.

Al final de esta fase, queda documentado y acotado de manera detallada en qué consistirá la solución, esto incluye el tiempo, metas, entregables, costo, esfuerzo y tareas que se deben ejecutar para implantar el sistema. Aunque las entregas pueden variar de acuerdo al sistema que se implantará los cuales son: Plan de trabajo, plan de control de cambios, plan de comunicaciones, plan de entrenamiento, requerimientos funcionales, plan de pruebas, plan de infraestructura requerida y plan de migración de datos.

La fase de análisis cuenta con las siguientes actividades:

- a) Administración de riesgos e incidencias:** se realizará un documento donde se plasmará los posibles riesgos que puedan surgir al implantar el sistema y qué medidas se tomarán frente a eso.
- b) Administración de comunicaciones:** se realizará un directorio donde se anotará los datos personales del

equipo de trabajo para ser contactado cuando surja alguna reunión.

- c) **Administración de calidad:** se realizará un documento donde se plasme las pruebas que se realizará al sistema para ver su correcta funcionalidad.
- d) **Análisis detallado de los procesos de negocio:** se analizará el proceso de negocio de la empresa o área por implantar el sistema.
- e) **Recopilación de los requisitos de integración e interfaz:** se realizará una recopilación de los requerimientos del cliente para poder adaptar el sistema por implantar.
- f) **Recopilación de los requisitos de migración de datos:** se realizará una recopilación de los datos que serán migrados al nuevo sistema.

FASE III – Diseño

- **Definimos la manera en la que el sistema será configurado para satisfacer las necesidades particulares de información identificadas durante la etapa de Análisis.**

Con base en los entregables generados durante la etapa de Análisis, esta fase consiste en construir el diseño de la solución que integre la funcionalidad general que se va a utilizar, las especificaciones de las adaptaciones particulares que se van a requerir, la manera en la que los módulos se deben configurar, las interfaces que se deben construir y el modelo de migración de datos que se va a utilizar.

La fase de diseño cuenta con las siguientes actividades:

- a) **Elaboración de documento para la modificación del sistema:** se realizará un documento donde se detallará las modificaciones que el sistema tendrá para adaptarlo a los requerimientos del cliente.
- b) **Especificaciones de diseño técnico detalladas:** se realizará una lista de las modificaciones al sistema.

FASE IV – Construcción

- **Configuramos el sistema en función del diseño que previamente elaboramos. Desarrollamos adaptaciones, migramos datos y probamos para asegurar que todo esté operando de acuerdo a lo planeado.**

El objetivo principal es llevar a cabo la configuración de los módulos que se van a utilizar y probar cualquier adaptación y/o interface con algún otro sistema que se vaya a necesitar. Por otro lado migramos los datos que serán la base para que el sistema pueda ser ejecutado.

Los principales entregables de esta etapa incluyen temas como la configuración del ambiente de pruebas, reportes, formatos impresos, interfaces y cualquier otro requerimiento especial que pueda existir. Antes de hacer la entrega formal, llevamos a cabo rigurosas pruebas de calidad para asegurar que están operando de la manera adecuada.

La fase de construcción cuenta con las siguientes actividades:

- a) Personalizaciones de todas las características:** se adaptará el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente y las interfaces con las que cuente, para que pueda ser manejable para las orientadoras y eliminar módulos que no se necesitarán.
- b) Informes:** se realizará informes donde se plasme todas las configuraciones realizadas en el sistema y si hasta ese momento no presenta ningún error.
- c) Proceso de migración de datos:** se realizará la migración de datos a la base de datos del sistema implantado, para poder observar si ejecuta de la manera adecuada con el sistema configurado.

FASE V – Implantación

- **Inicia la operación de un nuevo sistema.**

El objetivo principal de esta es dejar el sistema operando en línea la información necesaria. Para lograrlo, preparamos y

capacitamos al personal con los módulos que posee el sistema, realizamos pruebas de todo el sistema, concluimos la configuración del ambiente de producción y realizamos la carga de datos que posee el cliente.

La fase de implantación tiene las siguientes actividades:

- a) **Plan de pruebas:** se realizará un plan donde se estipulará cuantas pruebas tendrá el sistema para ver su correcta funcionalidad luego de ser modificado, poder observar que responde correctamente a la prueba realizada.
- b) **Prueba del sistema usando datos del cliente:** se realizará pruebas del sistema implantado con datos del cliente para ver si hay una correcta ejecución, se utilizará el backup o base de datos que pueda tener el área con todos los datos de los contribuyentes del distrito de Parcona.
- c) **Formación del usuario final:** se realizará un documento donde se especificará los días, horas y personas que serán capacitadas, que en este caso serán las orientadoras, para que puedan manejar el sistema de la manera adecuada y puedan comprender lo que contiene cada módulo.
- d) **Validación y migración de datos final:** el cliente brindará su apreciación sobre la migración total de los datos que se deben migrar a la base de datos del sistema.

FASE VI – Operación

- **Nos aseguramos que el nuevo sistema opere de manera estable y el proceso de transición concluya de manera exitosa.**

El propósito principal es brindar el soporte técnico y funcional que sea necesario de manera que el personal pueda llevar a cabo el cierre y emisión de reportes de su primer periodo de operaciones. Esto ayuda a generar confianza por parte de todos los usuarios involucrados y garantiza una buena transición al nuevo sistema, para que el cliente lo pueda usar de la manera correcta.

La fase de operación cuenta con las siguientes fases:

- a) **Proporcionar al cliente soporte técnico y funcional:** se realizará un documento donde se va a especificar los días que se pueda realizar un soporte técnico y cuál será la fecha límite que el cliente puede hacer uso del soporte técnico, también se brindará al cliente un manual de usuario donde podrá tener un apoyo cuando alguna orientadora no pueda manejar algún módulo u opción.
- b) **Cierre del proyecto:** se realizará el cierre del proyecto con la aceptación del sistema implantado por parte del cliente.

**GRÁFICO N°15
ACTIVIDADES DE LAS FASES DEL SURE STEP**



B. SIAF RENTAS

Un software que ayudará a que se tenga un registro, procesamientos, generación y control de la información de cada contribuyente como la prescripción de deudas de rentas, impuesto municipal y arbitrios, también nos brindará la información actualizada diariamente, presentará la información actualizada mensualmente, nos ayudará con tener reportas sobre los pagos que se realiza en caja ya sea en meses o días.

▪ Beneficios:

- Mejora en la Gestión Financiera del Tesoro Público.
- Base de Datos con información oportuna, confiable y con cobertura adecuada.
- Monitoreo por los Sectores y Pliegos de la Ejecución del Presupuesto.
- Incremento del compromiso por parte del contribuyente a pagar sus arbitrios.
- Disminución del malestar de los contribuyentes.
- Incremento del control de la información del contribuyente.
- Proporciona a las orientadoras información oportuna y consistente.

▪ Ventajas

- Permite obtener reportes consistentes de estados presupuestales, financieros y contables.
- Permite un seguimiento de la ejecución presupuestaria en sus diferentes fases.
- Proporciona una visión global y permanente de las deudas de cada contribuyente.
- Contribuye a una mejor toma de decisiones de la información del contribuyente.
- Permitirá información detallada de cada contribuyente para que el gerente del área pueda visualizarlo de manera más rápida.

▪ **Formatos para la implantación del SIAF RENTAS**

1. **Diagnóstico Situacional:** se evaluará la situación actual del área de administración tributaria y como se lleva a cabo el control de la información del contribuyente, también cómo las orientadoras realizan el proceso de recaudación tributaria.

Actividades:

- Evaluar el estado de los archivos de la información de los contribuyentes.
- Creación de un documento donde detallará las evaluaciones realizadas.
- Evaluar el Área de Rentas.

2. **Diagnóstico Informático:** se evaluará con que computadoras cuenta el área y si se podrá instalar el SIAF RENTAS sin ningún problema.

Actividades:

- Evaluación del servidor.
- Evaluación de las computadoras.
- Creación de un documento donde detallará las evaluaciones realizadas y requerimientos.

3. **Implantador SIAF RENTAS:** se tomará en cuenta quien implantará el sistema y si cuenta con conocimientos básicos en computación, para que posteriormente no tenga problemas.

Actividades:

- Creación de un documento donde se detallará los requisitos para la contratación del implantador, requisitos básicos.

4. **Plan de Trabajo:** se realizará un plan de trabajo para el personal contratado para la implantación del sistema, qué fecha se instalará el sistema y en qué computadoras, para que pueda ya tener días designados.

Actividades:

- Creación de un documento donde se llevará el seguimiento a la implantación del sistema por parte del implantador.
- Creación de un plan de trabajo.

- 5. Carta de Compromiso:** se realizará un documento donde se plasmará el compromiso por parte del área de administración tributaria al adquirir el sistema, también sobre las actividades que debe realizar el implantador y sobre el mantenimiento del sistema.

Actividades:

- Creación de un documento de compromiso para el gerente general y del área de rentas.

2.2.3 Soporte del Proyecto

Se va a dar a conocer sobre los grupos de procesos que permitan el correcto cumplimiento de la gestión e ingeniería del proyecto.

a. Implantación del SIAF RENTAS para el Control de la Información de Arbitrios, Impuesto Predial y Rentas

La orientadora va a tener un control de la información y plazos que están por vencer, va a poder visualizar de manera rápida y actualizada la información que requiera el contribuyente.

Entre las ventajas de contar con el software se pueden mencionar:

- Control de los plazos por vencer.
- Obtener de manera rápido información requerida por el contribuyente.
- Tener la información del contribuyente actualizado.
- Reporte de los contribuyentes que han cancelado sus deudas.

b. Métrica de Calidad

Esta métrica nos servirá para proporcionar una indicación de cómo se ajusta el sistema a los requerimientos implícitos y explícitos del área de rentas, para ver si cumple con los requisitos y ver si la calidad del software será fiable.

Los indicadores de calidad se concentran en los siguientes aspectos:

1. Indicadores Operativos de la calidad del Sistema

Son aquellos que afectan al uso del sistema:

- **Fiabilidad:** El grado en el que el sistema es confiable, es decir no tiene fallos y funciona de manera adecuada.
- **Eficiencia:** La necesidad de recursos de software y hardware del sistema para poder ser instalado en cualquier computadora del área de rentas.
- **Seguridad:** El grado en el que puede controlarse el acceso al sistema y a los datos, los usuarios que podrán acceder a los módulos y a la información del contribuyentes.
- **Facilidad de uso:** El grado de esfuerzo necesario para utilizar el sistema, para que las orientadoras puedan usarlo de una manera más rápida y fácil.

2. Indicadores de mantenimiento de la calidad del Sistema

Son aquellos que se aplican a la capacidad de modificación del sistema:

- **Flexibilidad:** El esfuerzo necesario para modificar un programa.
- **Facilidad de prueba:** El esfuerzo requerido para realizar las pruebas del sistema.

c. Herramientas de recolección de información

Se utilizará en las siguientes fases de la metodología:

1. **Primera fase de Sure Step:** Dentro de esta primera fase la cuál es la de diagnóstico, para la recolección de información se tendrá como instrumento las encuestas con respuestas cerradas la cual constará de 10 preguntas que serán entregadas a las orientadoras y el gerente del área para poder conocer el proceso de recaudación de arbitrios y de esa forma poder cubrir sus principales requerimientos con la implantación del sistema, también se usará las notas de campo en la cual se plasmará el tiempo y los errores que puedan tener al utilizar su sistema actual.
2. **Segunda fase de Sure Step:** Dentro de esta segunda fase de análisis, para la recolección de información se tendrá como

instrumento las encuestas con respuestas abiertas la cual se le aplicará a las orientadoras para poder saber cómo el sistema actual con el que trabajan funciona y si es fácil de manejar, para que también den su punto de vista de qué manera preferirían que se configure el sistema y los módulos.

3. **Tercera fase de Sure Step:** Dentro de esta tercera fase la cuál es la de diseño, se empleará como instrumento entrevistas con el gerente del área de rentas para poder ir presentándole las configuraciones del sistema y corroborar si cumple con sus requerimientos.

Definición de Instrumentos¹⁹

- **Encuesta:** es una técnica cuantitativa que consta de una serie de preguntas estandarizadas que son realizadas a una muestra representativa. A partir de esto se pueden obtener mediciones cuantitativas de cualidades tanto objetivas como subjetivas de la población.

Según las preguntas consta de 2:

- **De respuesta abierta:** en estas encuestas se le pide al interrogado que responda con sus propias palabras a la pregunta formulada. Esto le otorga mayor libertad al entrevistado y al mismo tiempo posibilitan adquirir respuestas más profundas.
- **De respuesta cerrada:** en estas los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores. Esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme.
- **Entrevista:** es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

¹⁹ Encuestas, etc. Recuperado de: <http://www.tiposde.org/123-tipos-de-encuestas/>

- **Notas de Campo:** Son observaciones puntuales, recogidas la mayoría de las veces de forma inmediata, “sobre el terreno”, por su relevancia y que no pueden abandonarse a la memoria.

Presentación de Datos recolectados

- Cuando se tenga los datos obtenidos en las herramientas antes mencionadas se procederá a tratar dicha información para lo cual se hará uso de la herramienta Excel, donde se va a plasmar la información recolectada mediante tablas descriptivas y gráficos, para poder mostrarle luego al Gerente del Área de Rentas los resultados que conseguimos y tenga una mayor comprensión, tenerlo también como respaldo para el desarrollo del proyecto.
- **Excel²⁰:** es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corp. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo.

²⁰ Excel. Recuperado de: <http://www.accessyexcel.com/que-es-y-para-que-sirve-excel/>

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1 **Gestión del Proyecto:**

Para la gestión del presente proyecto se aplicará las técnicas proporcionadas por la metodología Sure Step las cuales ayudará a realizar una correcta implantación del software desde el inicio hasta el cierre del mismo. El presente formato permite mostrar en detalle la planificación y el control del proyecto que se desarrollará en la Municipalidad Distrital de Parcona.

3.1.1 **Iniciación**

A. Acta de Constitución del Proyecto

- Se elaboró el Acta de Constitución con el estándar de dirección de proyecto para establecer los grupos de procesos que se incluyeron en el trabajo.
- El Acta de Constitución se desarrolló teniendo una reunión con los interesados del proyecto para poder detallar los propósitos y descripciones del proyecto las cuales fueron:
 - El propósito del proyecto el cuál es gestionar la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS para el manejo de la información del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Parcona.
- En el Acta de Constitución se estableció la descripción del producto el SIAF RENTAS que permitirá a las orientadoras poder controlar la información del contribuyente; proporciona: manejo de la información de los contribuyentes, las orientadoras podrán tener de manera organizada y actualizada los datos del contribuyente y podrá visualizar de manera más rápida las deudas canceladas ya sea de sus arbitrios, rentas o impuestos y por cancelar de cada contribuyente.
- Para poder tener acceso a la información del Área de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Parcona se solicitó a la Dirección de Escuela de la Universidad una Carta de Presentación con la finalidad de desarrollar de manera correcta nuestro proyecto de investigación, dicha Carta de Presentación fue recepcionada, firmada y aprobada por el Ing.

Antonio German Rodríguez Arguedas Gerente del Área de Administración Tributaria.

- Se efectuó los acuerdos pactados con el Área de Administración Tributaria previamente se hizo la presentación de los formatos correspondientes a esta etapa entre ellas el Acta de Constitución en los cuales se detalló cual será el desarrollo del proyecto.

1. Objetivo del Acta de Constitución

El Acta de Constitución tiene como objetivo darle al Sponsor un resumen de nuestra propuesta brindada para la mejora del proceso al que nos estamos enfocando, se brinda además una breve descripción del Proyecto, se hace mención de lo siguiente:

- Los informes del proyecto, se le brindará para que el Sponsor pueda saber cómo se va desarrollando el proyecto.
- Los manuales del producto, se le brindará para que pueda observar la configuración del SIAF RENTAS y la forma de subsanar los errores que pueden ir sucediendo.
- Objetivos, se le brindó los objetivos que se va a cumplir cuando el proyecto se concluya.
- Riesgos, se le brindará formatos de los errores que se vayan a encontrar en la configuración del sistema.
- Presupuesto (costo del proyecto)

El Acta de Constitución es responsabilidad del Project Manager, el que debe contar con la aprobación del Sponsor para poder desarrollar el proyecto.

2. Descripción del Acta de Constitución

- En el Acta de Constitución se especificó el apoyo del Sponsor cuya función es la de brindar información requerida para la elaboración del Proyecto.
- La finalidad del proyecto está indicada en el Acta de Constitución, la cuál es la gestión de la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS para el buen manejo de la información del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Parcona.

- Para la recopilación de la información requerida en el Proyecto se llegó a un acuerdo con el Sponsor mediante reuniones realizadas en la Municipalidad Distrital de Parcona. En dichas reuniones se acordó que para poder recopilar la información necesaria para el desarrollo del Proyecto se debía realizar encuestas a los contribuyentes, tomar fotografías, entre otros, razón por la que el Sponsor nos autorizó realizar dichas actividades en el área.
- Para determinar la duración total del Proyecto desde el inicio hasta el cierre se empleará la herramienta MS Project 2016 para poder especificar las fechas de cada actividad, en la que el inicio del proyecto será el día 14 de Marzo del 2016 y finalizando el 14 de julio del 2017, restando los meses de enero y febrero por vacaciones.
- Se estableció también un cronograma de hitos del proyecto el cuál se especificó las fases de la metodología que se utilizará para el desarrollo del proyecto junto con el PMBOK, se colocará una fecha programada para la realización de cada fase, como se puede mostrar a continuación:

Hito o Evento	Duración
1. Inicio	30 días
2. Planificación	30 días
3. Ejecución	145 días
4. Control	60 días
5. Cierre	15 días

- Para la evaluación de los costos del proyecto se tomó en cuenta lo siguiente:

Recursos Humanos:

Jefe del Proyecto a quien se le propuso el pago de S/. 500.00 y por 13 meses S/. 6 500.00.

Implantador del SIAF RENTA a quien se le propuso un pago de S/. 400.00 por mes y por 13 meses S/. 5 200.00

Servicios y Consumibles:

Capacitación (intervendrá el implantador y jefe del proyecto) se le propuso un pago de S/. 300.00 (2 personas) por mes la cuál es la duración de la capacitación que se realizará al área de orientación.

Refrigerios, Movilidad del equipo del proyecto se le propuso el pago de S/. 100.00 (2 personas) por 13 meses para la capacitación y para el desarrollo del proyecto.

Impresiones y gastos de oficina se le puso un pago de S/. 50.00 y luego se evaluó por 13 mes S/. 650.00

El sub total es de S/. 13 950.00, se le coloco como contingencia el 7% del cuál será S/. 9 765.00.

3. Identificación de Interesados Internos y Externos:

Consiste en identificar a todas las personas u organizaciones que se interesan por el proyecto y documentar la información relevante asociada a sus intereses y participación del proyecto, ya que nos dará información sobre el proceso.

Durante la elaboración del Proyecto se identificó a los interesados que van a intervenir en el mismo los cuales son:

a. Los Stakeholders Internos:

Está conformado por el personal del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Parcona las cuales son las orientadoras, quienes nos ayudaron con brindarnos información acerca del proceso que realizan en la recaudación de impuestos y el Gerente del área quien nos dio permiso para poder recopilar la información requerida.

b. Los Stakeholders Externos:

Está conformado por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona.

3.1.2 Planificación:

- Se realizará la creación de un Cronograma empleando el MS Project 2016 el que nos permitirá tener todas las actividades que se realizará de manera ordenada y cronológica indicando la duración de cada una de ellas, si las actividades no se llegasen a cumplir durante los plazos establecidos se podría comprometer con la finalización del proyecto prolongando su duración y por ende incrementado los costos del mismo.

A. Integración – Plan de gestión del proyecto:

Para la recolección de la información se utilizó las herramientas como: encuestas, entrevistas y notas de campo las cual nos ayudaron a saber cómo se llevaba a cabo el proceso de administración tributaria, cuánto tiempo se tomaba la orientadora en buscar la información del contribuyente el cual es de: 15 minutos, cuántas personas no tenían su información actualizada el cual se estimó de las 20 personas que se acercaron al área la cual está abierta de 8:00 a.m. hasta las 3:00 pm, para poder pedir información fueron 9 personas las que las orientadoras no pudieron encontrar su información.

Para la determinación de los tiempos se usó los hitos para poder especificar cuanto va a durar cada fase, para poder representarlo se usará el diagrama de Gantt el cual nos ayudará a saber cuáles con las actividades por realizar, el inicio y fin del proyecto.

Para poder comunicarse con los involucrados del proyecto, se llevó a cabo la recolección de sus números telefónicos al igual que sus correos electrónicos, para poder enviarle la información necesaria, para poder tener comunicación en cualquier momento y avisarle cuando haya una reunión.

Si surge algún cambio en los costos en el desarrollo del proyecto, el único en autorizar eso será el Gerente de Rentas

B. Alcance – Plan de Gestión del Alcance:

Se realizará la integración entre el PMBOK y la metodología Sure Step, en dicho plan que indicará las actividades que serán ejecutadas en esta fase del proyecto y que cada miembro del equipo del proyecto realizará.

En esta etapa se explicará en detalle el proceso de elaboración del EDT.

1. Alcance del Producto:

El SIAF RENTAS abarcará los siguientes módulos, los cuáles serán modificados para que puedan cumplir con los requerimientos del Gerente del Área de Rentas:

- Módulo de Registro y Determinación
- Módulo de Maestros
- Módulo de Aplicaciones
- Módulo de Consulta
- Módulo de Caja
- Módulo de Notificaciones

Se implantará el sistema para el área de orientación las cuales las orientadoras lo utilizarán para poder tener al alcance la información requerida por el contribuyente y actualizada cuando se acerque a realizar una consulta.

El sistema solo será de uso exclusivo para el área de rentas ya que se le creará usuarios a cada orientadora para que puedan acceder a los módulos y un usuario para el gerente de rentas.

El sistema contará con una base de datos la cual se le va a migrar la información de los contribuyentes del sistema anterior y también se le va a ingresar los datos faltantes de algunos contribuyentes, para que se tenga actualizada toda la información.

Los requisitos para la implantación del sistema serán los siguientes:

- Las computadoras en el área de Rentas deben contar con Windows 7 o superior y tener instalado el Oracle 10g o 11 g.
- El servidor debe contar con una plataforma de x64, disco duro de 320 gb, memoria RAM de 8gb, procesadora Core i3 o superior, tarjeta de red de 100 Mb/1 gb, tarjeta de video de 512 Mb y un ups de 10 a 15 minutos de independencia.

2. Alcances del Proyecto:

a. Entregables

Durante la ejecución del proyecto se entregará los siguientes formatos al cliente para que este informado sobre el desarrollo del proyecto y los posibles cambios que puedan suceder las cuáles son:

- **Formato de cambios:** Este formato contendrá la información sobre los cambios realizados al SIAF RENTAS.
- **Manual de Usuario:** Este manual detallará como la orientadora va a manejar los módulos ya configurados del SIAF RENTAS, los pasos que deberá seguir para poder ingresar al sistema y si encuentra algún error poder guiarse de como poder solucionarlo.
- **Acta de Capacitación:** Será un formato brindado al Gerente del Área de Rentas en el cuál se detallará los días que se capacitarán a las orientadoras lo cual será:
Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., solo abarcará a las 5 orientadoras que laboran en el área, y será durante un mes.
- **Planificación utilizando el MS Project:** Se utilizará esta herramienta para poder designarle cada actividad a cada miembro del equipo, en qué fase se integraran y cuánto tiempo va a durar para poder realizarlas, el cual se obtuvo mediante el ETD del proyecto.

b. EDT

- Para poder elaborar el EDT del proyecto se tuvo que realizar un análisis de todas las fases del PMBOK para asegurarnos de contar con un óptimo resultado.
- Se elaborará el EDT mediante todas las actividades que el equipo del proyecto va a realizar para que se

lleve a cabo el desarrollo del proyecto de manera correcta y organizada.

- Dentro de la estructura del EDT también se han incluido las fases de la metodología Sure Step y las del PMBOK:

1. Inicio

- Acta de Constitución
- Scope Statement
- Diagnostico – Sure Step
- **Preparación del diagnóstico:** en esta actividad se realizará las reuniones con el cliente para conocer los requisitos del negocio y elaboración de una recomendación formal sobre los requisitos del hardware para la implantación del sistema requerido por el cliente.
- **Acelerador de decisiones para la revisión de los requisitos y procesos:** en esta actividad se llevará a cabo una reunión sobre el proyecto con el cliente y los interesados, recopilación de todos los requisitos del negocio del cliente (y lista de peticiones) para un nuevo sistema.
- **Acelerador de decisiones para la evaluación de la actualización:** en esta actividad se proporcionara una valoración de las mejoras, los riesgos y las complejidades de una actualización del sistema o implantación de un nuevo sistema.
- **Acelerador de decisiones para la evaluación del alcance:** en esta actividad se evaluara a profundidad los requisitos del cliente para que se pueda detallar el alcance, los costos previstos de la

implantación, las tareas y las funciones del equipo de trabajo.

- **Acuerdos de servicio y licenciamiento final:** en esta actividad se documentara el alcance general de la implantación y llegar un acuerdo con el cliente.
- **Movilización del proyecto:** en esta actividad se dará la presentación de los miembros del equipo, asignaciones de funciones.

2. Planificación

- Alcance del Proyecto
- Gestión de Tiempos
- Gestión de Costos
- Diseño – Sure Step
- **Elaboración de documento para la modificación del sistema:** se realizará un documento donde se detallara las modificaciones que el sistema tendrá para adaptarlo a los requerimientos del cliente.
- **Especificaciones de diseño técnico detalladas:** se realizará una lista detallada de las modificaciones aprobados por el cliente.

3. Ejecución

- **Construcción – Sure Step**
- **Personalizaciones de todas las características:** se adaptará el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente y las interfaces con las que cuente.
- **Informes:** se realizará informes donde se plasme las configuraciones realizadas en el sistema.

- **Proceso de migración de datos:** se realizará la migración de datos a la base de datos del sistema implantado.

4. Control

- **Implantación – Sure Step**
- **Plan de pruebas:** se realizará un plan donde se estipulará cuantas pruebas tendrá el sistema para ver su correcta funcionalidad luego de ser modificado.
- **Prueba del sistema usando datos del cliente:** se realizará pruebas del sistema implantado con datos del cliente para ver si hay una correcta ejecución.
- **Formación del usuario final:** se realizará un documento donde se especificará los días, horas y personas que serán capacitadas para el correcto uso del sistema.
- **Validación y migración de datos final:** el cliente brindará su apreciación sobre la migración total de los datos que se deben migrar al sistema si pasa las pruebas correspondientes.

5. Cierre

- **Operación – Sure Step**
- **Proporcionar al cliente soporte técnico y funcional:** se realizará un documento donde se va a especificar los días que se pueda realizar un soporte técnico y cuál será la fecha límite que el cliente puede hacer uso del soporte técnico.
- **Cierre del proyecto:** se realizará el cierre del proyecto con la aceptación del sistema implantado por parte del cliente.

- Con la ayuda del EDT podremos ver de manera clara y detallada todas las actividades necesarias para la elaboración de nuestro proyecto desde el inicio hasta el cierre.

C. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo:

1. Cronograma del Proyecto

- De acuerdo a lo dialogado con el sponsor del proyecto se ha determinado que el tiempo estimado de realización es de un año medio, el cual conllevará del 14 de marzo del 2016 al 14 de julio del 2017.
- Para la elaboración del Cronograma se utilizará la herramienta MS Project 2016 para poder calcular el tiempo que se empleará en la realización del proyecto desde el inicio hasta el cierre del mismo, se determinará los recursos y secuenciamientos de las actividades que desarrollará cada miembro del equipo del proyecto.
- Para la recopilación de información se considerará abarcar 2 semanas, la cual abarcará la entrevista durante 2 días al gerente y un periodo de observación del proceso durante una semana para poder saber cuánto se demoran en buscar la información las orientadoras y cuantos contribuyentes no tienen su información actualizada.

2. Hitos del Proyecto

- Para la elaboración de los hitos del proyecto se identificará las fechas de inicio y fin de las actividades que se llevarán a cabo, las cuales fueron indicadas empleando la herramienta MS Project 2016.
- Para la primera fase de Inicio se considerará abarcar dos semanas la cual conllevará la realización de las actividades que consisten en identificar los principales requerimientos del proyecto, el acta de constitución y scope statement, los cuales serán presentados al Gerente del Área de Rentas. La segunda fase de

Planificación abarcará una semana para poder detallar las configuraciones que se realizarán al SIAF RENTAS dependiendo de los requerimientos del gerente. La tercera fase de Ejecución abarcará cuatro semanas ya que se realizará la configuración del sistema dependiendo los requerimientos del gerente, se realizará informes de cómo va quedando los cambios y serán presentados para que pueda el gerente pueda estar informando. En la cuarta fase de Control abarcará tres semanas para poder realizar las pruebas correspondientes al sistema y como va respondiendo con los datos de los contribuyentes ya ingresados. En la última fase la cuál es de Cierre abarcará dos semanas ya que se detallará un documento donde se estipulará el tiempo que se le brindará al cliente soporte técnico si el sistema fallase, también se dará cierre al proyecto con la aceptación del producto final por parte del cliente.

3. Gestión de cambio en el Cronograma

- Se realizará documento cuya elaboración solo dará cuando las fechas establecidas en el Cronograma no puedan cumplirse y se deberá detallar el porqué de ello.
- Para tal caso se elaborará un Documento de Recuperación en el cuál se detallará el porqué del retraso de dichas actividades y cuanto es el costo adicional que se tendrá que agregar, dicho documento debe ser elaborado por el Project Manager para su posterior entrega al Sponsor quien deberá dar su aprobación acerca de los cambios realizados para continuar con el desarrollo del proyecto.

D. Costo – Plan de Gestión del Costo:

En nuestro plan de gestión se describirá de manera detallada los costos generales que se utilizarán desarrollo del proyecto que incluyen:

1. Cuadro de Costos

- En la elaboración de nuestro cuadro de costo se registrarán de manera detallada el total de costos que demandará la implantación del proyecto.
- Dentro de dicho cuadro también se detallará el porcentaje de la contingencia que tendrá el proyecto, por cualquier problema que pueda surgir, o si puede ver algún incremento en alguna actividad por realizar.
- Dentro de dicho cuadro se tendrán en cuenta gastos tales como pago de materiales de oficina, pago para la capacitación, etc.

2. Forma de Pago

- Se determinó junto al Sponsor que la forma de pago por la implantación del proyecto será de forma fraccionada primero será el pago del 25% cuando se entregue el Acta de Constitución y sea aprobado, los otros 25% será al momento de realizar las modificaciones al sistema y que el gerente lo apruebe, por último el 50% restante será cuando se entregue el sistema ya modificado y ejecutándose con la data de los contribuyentes.

3. Gestión de Cambio en los Costos

- La elaboración de ese documento se realizará cuando surja algún inconveniente de cualquier índole que altere el cronograma de actividades dentro del proyecto prologando su duración.
- Si el cronograma de actividades llegase a modificarse se tendrá que elaborar un documento de recuperación y a su vez se deberá considerar los costos respectivos.
- Dicho documento debe ser presentado al Sponsor y contar con su aprobación, ya que será la única persona que podrá autorizar los cambios.

E. Calidad – Plan de Gestión de la Calidad:

Son las herramientas que se utilizará para que la elaboración del proyecto se desarrolle de una manera correcta:

1. Aseguramiento de la Calidad

- Para el aseguramiento de la calidad se puede considerar el monitoreo constante del avance del proyecto en cada fase.
- Para el aseguramiento de la calidad el entregable principal del proyecto será el SIAF RENTAS ya configurado, se tomará en consideración los siguientes indicadores:

- **Flexibilidad:** se ha optado por este indicador para otorgar de un diseño que responda a los distintos usuarios.

Es decir que el diseño estará sujeto a cambios durante el desarrollo del proyecto ya que se eliminará los módulos no requeridos por las orientadoras, y este indicador responderá a esta necesidad para brindar el producto terminado de acuerdo a los requisitos de nuestro sponsor.

- **Facilidad de prueba:** se ha optado por este indicador para poder realizar las pruebas del sistema y que responda de manera correcta.

Es decir para poder realizarle las pruebas correspondientes y si muestra algún error, repararlo y brindarle un formato al gerente sobre los errores encontrados.

2. Control de Calidad

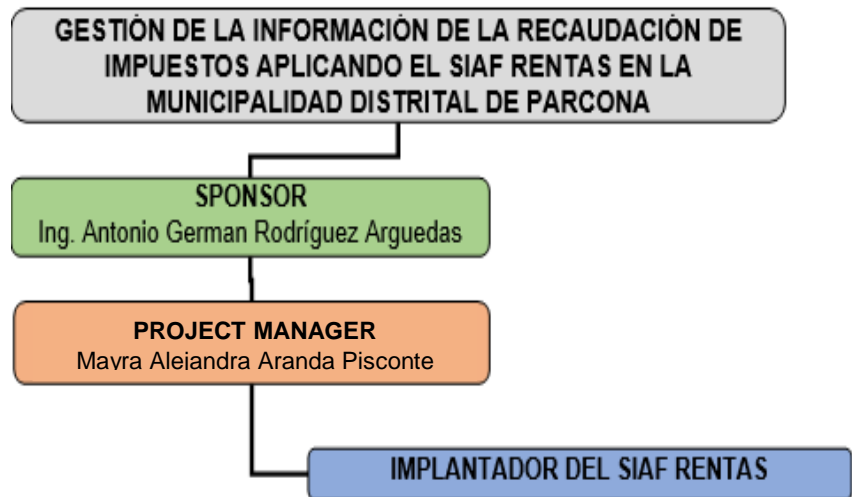
- Para tener el control de calidad del proyecto, se considera la elaboración de fichas de evaluación tales como encuestas a los clientes que serán las orientadoras, se le preguntará como el sistema está ejecutándose si tiene algunos errores y si lo puede manejar de una manera rápida, también se le aplicará algunas encuestas a los contribuyentes para poder saber la apreciación que tienen sobre la atención más rápida que tendrán cuando se implante el sistema y sobre la calidad de la información brindada.

F. Recursos Humanos – Plan de Gestión de los Recursos Humanos

Se detallará el equipo de trabajo los cuales intervendrán en el desarrollo de proyecto y las actividades que cada uno va a realizar en cada fase.

1. Organigrama del Proyecto

- Se analizará que miembro del equipo debe ir en superior y cuales deben ir debajo, mediante la jerarquía, quien tiene más influencia en el proyecto.



2. Roles y Responsabilidades

- Este documento se detallará cuáles van a hacer las responsabilidades de las personas que intervendrán en el proyecto.
- Va a mostrar lo que va a realizar cada uno, para que se pueda llevar el desarrollo del proyecto de manera ordenada.

Los cuáles serán:

Gerente del Área de la Administración Tributaria: su función será de proveer la información necesaria para el desarrollo de la aplicación, patrocinar el proyecto y el principal interesado en el éxito del proyecto.

Sus responsabilidades serán:

- Aprobar el Acta de Constitución
- Aprobar el Scope Statement

- Aprobar el Plan del Proyecto
- Aprobar el cierre del Proyecto
- Aprobar todos los informes de las fases del proyecto presentados.

Jefe del Proyecto: su función será gestionar el proyecto, asumir la administración y liderazgo de los recursos del proyecto, principal responsable del éxito del proyecto.

Sus responsabilidades serán:

- Iniciar el proyecto.
- Monitorear el estado del proyecto
- Cerrar el proyecto
- Pertenece al comité de control de cambio del proyecto
- Asigna los recursos al proyecto
- Ayuda en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto.

Implantador: tendrá la función de instalar el SIAF RENTAS en todas las computadoras del área, dejarlo funcionando de la manera adecuada para que las orientadoras puedan utilizarlo, también se le plasmará un cronograma si el programa presenta algún fallo para que lo pueda solucionar.

3. Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)

- Este documento se detallará la función que va a realizar el equipo de trabajo en cada fase del proyecto, las actividades que deben realizar y las personas que se van a necesitar para culminar dicha fase.
- El jefe de proyecto va a tener que ser el responsable que el proyecto se lleve de la manera correcta y en el tiempo estimado, trabajará junto al Gerente de Rentas para que pueda ir aprobando las modificaciones de los módulos del SIAF RENTAS.

G. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones

En el Plan de Gestión de Comunicaciones se detallará los datos del equipo de trabajo para cualquier imprevisto o si es necesario

su presencia para algún riesgo que pueda surgir en el desarrollo del proyecto y los medios que usarán para poder comunicarse entre sí.

1. Directorio de Stakeholders

- Se hace el registro de los datos de los miembros del equipo de trabajo tales como, correo electrónico, celular, teléfono fijo, etc, con el fin de poder contactarlos en cualquier momento bajo cualquier medio en caso de presentarse algún inconveniente o se requiera con su presencia. En caso del gerente se cuenta con su correo electrónico el cuál es: antoniorodriguezar@gmail.com, para poder pedirle información que falte para el desarrollo del proyecto, el jefe del proyecto su correo es: mayraaranda1995@gmail.com, se contará con esos datos para poder tener comunicación con los interesados.

2. Medios de Comunicación

- Son los medios que se emplearan para una constante y permanente comunicación entre todos los miembros del equipo de trabajo, mediante celulares, correo electrónico, etc., para poder tener una eficaz y eficiente flujo de comunicaciones entre los interesados. Para también poder saber cómo responder a solicitudes inesperadas de información ya sea por parte del gerente que a veces no pueda estar presente en alguna reunión, se le envié la información explicada y presentarle los cambios que se hicieron.

H. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos

Luego de realizar el estudio al Área de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Parcona se procederá a registrar todos los riesgos que se podrán presentar durante el desarrollo del Proyecto en cada fase o actividad, cual es el nivel de impacto que tendrá, como se va a mitigar ese riesgo y de qué manera afectaría en el desarrollo del proyecto ya sea en tiempo, costo o finalización.

1. Fuentes de Riesgo

- Se realizará el análisis de los riesgos potenciales que pueden ocurrir durante el desarrollo del proyecto, a su vez se elaborará un plan de contingencia por cada riesgo identificado y de esta manera poder minimizar o evitar problemas a futuro que afecten con el desarrollo normal del proyecto que puedan ocasionar demoras o incremento en los costos establecidos, los posibles riesgos que se encontraron fueron:
- Los entregables no sean entregados en la fecha correspondiente.
- Pérdida de información.
- Los costos del proyecto puedan exceder presentado en la propuesta.
- Cambios en el proyecto, el cual pueda demorar o ampliar la fecha de cierre del proyecto.
- Cambiar alguna actividad en el cronograma, ya sea por falta de uno de los integrantes del proyecto o por falta de información.

2. Matriz de Descomposición de Riesgos (RBS)

- En este documento se desarrollará cada uno de los riesgos y el impacto que tendrá en el desarrollo del proyecto, se debe indicar en detalle la forma de afrontarlo y darle una solución a corto plazo sin que afecte significativamente el desarrollo normal del Proyecto entre las cuales estaría riesgos eternos: Cambio de autoridad (elección de un nuevo gerente del área de rentas) y definirían un nuevo flujo para el orden de inicio del proyecto, dentro de un riesgo organizacional estaría un inadecuado entendimiento por parte del equipo.

3. Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos

- Se ha elaborará un plan de contingencia para cada riesgo encontrado en cada fase del desarrollo del proyecto, el

equipo de trabajo se debe reunir para poder ver los criterios que se pueden tomar para priorizar los riesgos, en las que se categorizará cuáles son los más importantes para que no afecte al desarrollo del proyecto.

4. Estrategias para la respuesta de riesgos

- Se realizará una estrategia por cada riesgo existente de tal forma que cuando dicho riesgo se presente se pueda brindar una solución inmediata evitando de esta manera problemas que puedan perjudicar el correcto desarrollo del Proyecto.

5. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos

- Para un correcto seguimiento e identificación constante de los riesgos que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto se optará por la elaboración de fichas de control de riesgos para poder llevar registrado los riesgos que sucederán o sucedieron.

I. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones

1. Recursos Adquiridos

- Como recursos para el proyecto se tiene en cuenta el acta de constitución el cual se hizo para tener un acuerdo vinculante entre el Sponsor y el jefe del proyecto, en el que se plasmó los requerimientos especificados por el cliente.

- Como recurso también será el de adquirir el SIAF RENTAS, el porqué de la selección de este sistema será lo siguiente:

Es el único sistema del estado que cuenta con los módulos ya incluidos en el sistema para solo ser configurado y dar privilegios a los usuarios.

El sistema puede ser instalado en cualquier máquina que cuente con Windows 7 y la base de datos Oracle instalados.

El sistema cuenta diferentes versiones.

- Otro de los recursos es el del personal contratado, el cuál será el implantador para que pueda instalar el sistema en todas las computadoras del área.

2. Seguimiento y Control de las adquisiciones

- Se va a monitorear el desarrollo del proyecto se lleve a cabo de acuerdo a los requerimientos planteados por el cliente, para poder observar si la modificación del sistema cumple con las necesidades del cliente, se va a tener que realizar las pruebas correspondientes para observar si el sistema modificado se ejecuta de manera correcta.

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

1. Interesados del Proyecto

- Se identificó a los interesados del proyecto, el gerente es la persona que proporcionará información para que se lleve a cabo el proyecto, de manera exitosa y con los requerimientos que se plasmó en el Acta de Constitución, y el jefe del proyecto el que desarrollará el proyecto y cumplirá con los requerimientos del cliente el cual es la modificación del sistema de acuerdo a la necesidades de las orientadoras.

2. Equipos de Trabajo del Proyecto

- Se detallará lo que cada integrante del equipo del proyecto va a realizar dentro de cada fase, deberán trabajar de acuerdo a las tareas explicadas en el EDT, se deberá llevar un seguimiento del cumplimiento de cada actividad por parte de cada miembro.

3. Reuniones del Proyecto

- El equipo del proyecto se reunirá dependiendo la culminación o errores que puedan encontrar en el desarrollo del proyecto, se deberán reunir también para poder presentar el avance que tienen al realizar la actividad establecida y si necesita algún apoyo para concluirlo.

3.2 Ingeniería del Proyecto

La metodología que se empleará será Sure Step, la cual permitirá realizar de forma correcta el desarrollo del proyecto, dentro de cada fase se realizará diagnósticos al Área de Rentas para observar su situación actual y el sistema con el cuál están realizando la recaudación de impuestos.

Fase 1- Diagnóstico:

- En esta fase se identificó los principales requerimientos del proyecto los cuales fueron especificados por el Gerente de Rentas y se definió el alcance, se evaluó el negocio para poder observar cómo se lleva a cabo la recaudación de impuestos, luego de eso se generó una propuesta en el que se detalló el alcance del proyecto, los formatos que se utilizaron fueron
 - a. **Diagnóstico Situacional:** se evaluará como se lleva a cabo la recaudación de impuestos, con que es lo que cuenta el Área de Rentas, se creó una encuesta al gerente para poder obtener información sobre la situación actual del área. (Ver Anexo N°07,página 85)
 - b. **Diagnóstico Informático:** se evaluará cada computadora del Área de Rentas, con que sistemas operativos cuentan, etc, luego de tener todos esos datos se creará un ficha de anotación donde se colocará las especificaciones con las que cuentan las computadoras y cuáles son los requerimientos necesarios que debe tener para la implantación del SIAF RENTAS. (Ver Anexo N°08, página 86)

Fase 2 – Análisis:

- En esta fase se definirá, cómo y cuándo se va a permitir dar a conocer al Gerente del Área de Rentas los detalles de cómo se va a llevar a cabo la implantación del SIAF RENTAS, se establecerá también un documento donde se detallará el perfil que debe tener el implantador del sistema, para cuando se concluya las configuraciones requeridas.
 - c. **Implantador SIAF RENTAS:** se contratará una persona que tenga conocimientos en informática, para que pueda instalar el sistema en todas las computadoras del área que en total son 8, como también el Oracle 10 g. (Ver Anexo N°09,página 87)

Fase 3 – Diseño:

- En esta fase se definirá la manera en la que el sistema será configurado o modificado para poder cumplir con los requisitos del Gerente, se diseñará que

módulos serán retirados y cuáles serán modificados para el uso de las orientadoras.

Fase 4 – Construcción:

- En esta fase se configurará o modificará el sistema en función al diseño que previamente se diseñó, se desarrollará las adaptaciones de la base de datos en la que trabajan las orientadoras para poder migrar al Oracle 10g y se hará una prueba para poder observar si el sistema ejecuta de manera correcta con la data agregada.

Fase 5 – Implantación:

- En esta fase se iniciará ya la implantación del sistema en el Área de Rentas, se deberá dejar ya el sistema operando con la data necesaria, se realizará pruebas junto con las orientadoras para poder observar si el sistema se ejecuta de la manera adecuada.
 - d. Plan de Trabajo:** se creará un plan donde el implantador ya contratado o por contratar, pueda observar las fechas y las actividades que debe realizar para la implantación del sistema **(Ver Anexo N°10, página 88)**

Fase 6 – Operación:

- En esta fase nos aseguraremos de que el nuevo sistema esté operando de manera estable y que el proceso de transición concluya de manera correcta, brindando soporte técnico si sucede alguna falla, también migrando la base de datos del área de rentas con el que cuentan.
 - e. Carta de Compromiso:** en este documento se realizará una presentación de la persona encargada de la implantación del sistema, el mantenimiento y la seguridad de la información, ya que él deberá crear los usuarios para que se pueda acceder al SIAF RENTAS, dicho documento será presentado al Gerente General de la Municipalidad y al Gerente de Rentas. **(Ver Anexo N°11, página 89)**

3.3 Soporte del Proyecto

Se utilizará diversas herramientas de recolección de datos, las cuáles serán usadas para poder obtener como se lleva a cabo el proceso de recaudación de impuestos, cuánto tiempo tardan con el sistema actual y qué fallas presenta, también la herramienta con la que se presentará los datos recolectados.

1. Recolección de Información

Se especificó que se utilizará las encuestas con respuestas abiertas la que se le aplicará a las orientadoras para poder saber cómo el sistema actual con el que trabajan funciona y si es fácil de manejar, para que también puedan dar su punto de vista de qué manera preferirían que se configure el sistema y los módulos, también se aplicará una ficha de observación para poder anotar cuánto les toma buscar una información a las orientadoras y que fallas presenta el sistema cuando se está ejecutando .

Se le aplicará también encuestas con respuestas cerradas a los contribuyentes para poder saber cómo ellos evalúan el nivel de información que reciben por parte de las orientadoras y si están satisfechos con el servicio brindado.

Se empleará como instrumento también la entrevista con el gerente del área de rentas para poder preguntarle cuantos contribuyentes no cuentan con su información actualizada, cuantos archivos no están ingresados.

2. Presentación de Datos

Una vez obtenida la información de la entrevista y las encuestas, se procederá a la realización de gráficos y tablas descriptivas, para poder sacar un ponderado general de todas las respuestas brindadas por parte de las orientadoras, contribuyentes y el gerente del área.

La herramienta que se utilizará será excel, el que ayudará a plasmar los datos recolectados.

3. Aseguramiento de la Calidad

En este punto se mostrará los indicadores con sus respectivas fichas de medición, en las cuales tenemos:

- Reducir la información limitada brindada al contribuyente.

Indicador: Calidad del Servicio

Ficha de Medición: Encuesta (**Ver Ficha N°02 en la pag.85**).

- Mejorar el manejo de las quejas de los contribuyentes.

Indicador: Nivel de Satisfacción del Contribuyente

Ficha de Medición: Encuesta (**Ver Ficha N°01 en la pag.85**).

- Incrementar la actualización y seguimiento de la información del contribuyente.

Indicador: Nivel de Operatividad

Ficha de Medición: Ficha de Observación (**Ver Ficha N°03 en la pag.86**)

FICHA N°01



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

1. Sexo
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. ¿Cómo evaluaría el nivel de profesionalismo del Area de Administración Tributaria?
 - a) Extremadamente profesional
 - b) Moderadamente profesional
 - c) Nada profesional
3. ¿Qué tan rápido respondimos ante los problemas?
 - a) Muy rápido
 - b) Ligeramente rápido
 - c) Nada rápido
4. ¿Se siente contento con nuestras orientadoras?
 - a) Muy contento
 - b) Contento
 - c) Descontento
 - d) Muy descontento
5. Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad.
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
6. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
7. Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
8. Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como la califica.
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
9. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
10. ¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad?

FICHA N°02



ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

1. Respecto al trámite que viene a realizar, ¿Se siente conforme con la atención recibida?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
2. ¿El trato de las orientadoras es considerado y amable?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
3. ¿Se da solución efectiva a los problemas planteados por usted?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
4. ¿Su trámite fue realizado en el tiempo señalado?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) Más del tiempo establecido
5. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para la orientadora lo atiende?
 - a) Menos de 10 minutos
 - b) 10-15 minutos
 - c) 16-25 minutos
 - d) Más de 26 minutos
6. La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue:
 - a) Completa
 - b) Incompleta
 - c) Nula
7. ¿Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
8. ¿Las dudas que plantea son resueltas de forma clara y concisa?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) A veces

FICHA N°03



FICHA DE OBSERVACION

Título de información:

Nombre de la Orientadora:

Fecha:

Hora de Inicio:

Hora de Término:

Observación:



Conclusiones:

PARCONA
Avanza contigo

FICHA N°04



ENTREVISTA AL GERENTE DE RENTAS

1. ¿Durante una semana cuantos contribuyentes se han encontrado que no cuentan con su información actualizada?
 - a) Más de 2 contribuyentes
 - b) Más de 6 contribuyentes
 - c) Más de 8 contribuyentes
2. ¿Cuántas veces las orientadoras se han quejado de la funcionalidad del sistema actual?
 - a) Más de 2 veces
 - b) Más de 4 veces
 - c) Ninguna vez
3. ¿Cómo evalúa usted la funcionalidad del sistema actual?
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
4. ¿Durante una semana cuantas fichas de registro de los contribuyentes han sido perdidas?
 - a) Más de 2
 - b) Más de 6
 - c) Más de 8
5. ¿Cuántas orientadoras trabajan actualmente?
 - a) Más de 2
 - b) Más de 4
 - c) Más de 8
6. ¿El área realiza capacitaciones a las orientadoras constantemente?
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces
7. ¿Durante un mes, cuantas capacitaciones se ha brindado a las orientadoras?
 - a) Más de 2
 - b) Más de 6
 - c) Más de 8
8. ¿Durante un mes, cuantas veces se ha dado mantenimiento a las computadoras?
 - a) Más de 2
 - b) Más de 6
 - c) Más de 8

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Para la elaboración del capítulo se toma en consideración la estructura que es producto de los pasos llevados a cabo en capítulos anteriores.

Se han definido una serie de actividades relacionadas con la metodología que se usará para la implantación del SIAF RENTAS y que trabajarán en conjunto con los puntos más apropiados que se mencionan en la Guía del PMBOK.

4.1 Gestión del Proyecto:

A lo largo del desarrollo del proyecto, se programaron reuniones, las cuales jugaron un papel muy importante para darle un seguimiento al avance del mismo. Se confeccionó una plantilla para las minutas de las reuniones, que permitirá registrar quienes son los participantes, situaciones en las que se presentarán los diferentes entregables, resoluciones y las acciones a seguir.

Se realizó la recopilación de datos de los contribuyentes del área de administración tributaria la cual está almacenada en Excel, también del backup del sistema que usan actualmente, para poder ingresar los datos faltantes y también restaurar el backup en la base de datos del SIAF RENTAS.

Se elaboró una ficha de observación en donde se manejará el avance del ingreso de los datos de los contribuyentes en el sistema.

Para la implantación del SIAF RENTAS se ha seleccionado en la elaboración de este proyecto la metodología Sure Step.

A. Inicio

Durante la fase de inicio se definió el acta de constitución el cual se estableció mediante la reunión con el Sponsor del proyecto, se realizó un diagnóstico al proceso del negocio, también se identificó los stakeholders del proyecto el cuál se le designará la actividad que deben cumplir, el cliente detallará los requerimientos que desee para poder configurar el sistema de acuerdo a ello, se establecerán las reuniones que el equipo del proyecto tendrá con el cliente para obtener información.

B. Planificación

El propósito de la fase de planificación fue analizar el problema, establecer los cimientos de la arquitectura, para poder saber que módulos serán retirados o eliminados, desarrollando el plan del proyecto y eliminando los mayores riesgos.

Se elaboró la gestión de costos el cuál se va a utilizar para el desarrollo del proyecto, al igual que el tiempo que empezará y terminará.

C. Ejecución

El propósito de esta fase fue la de personalizar y adaptar el sistema de acuerdo a los requerimientos planteados por el Gerente de Rentas, también se realizó la migración de algunos datos anteriores para poder observar si el sistema funciona correctamente.

D. Control

El propósito de esta fase fue la de ya implantar el sistema modificado para poder realizar las pruebas correspondientes y saber si ejecuta de manera correcta, se realizó el ingreso de algunos datos de los contribuyentes para poder observar si el sistema responde de manera adecuada.

E. Cierre

El propósito de esta fase fue la de dejar el sistema implantado ya funcionando correctamente y con la base de datos actualizada con la información completa de cada contribuyente, también se realizó la elaboración de un documento donde se detallará los días y el tiempo que va a durar la capacitaciones a las orientadoras, también cuanto va a durar el soporte técnico cuando suceda alguna falla.

4.1.1 Ejecución

Para la implantación del SIAF RENTAS se realizó un cronograma desarrollado en MS PROJECT 2016 en el cuál se detalló cada tarea y actividades que se debía realizar cada integrante del proyecto, se le colocó una fecha estimada para la culminación de cada una. Se realizó un cuadro de costos para poder saber cuál será el costo del desarrollo del proyecto agregándole también un 7% de contingencia para cual imprevisto que pueda suceder en la modificación del sistema.

Se realizó el EDT donde se hizo uso del PMBOK y las fases de la metodología Sure Step para poder unirlos, sacando así actividades para poder desarrollar el proyecto.

A. Cronograma actualizado

El cronograma ha sufrido ciertos cambios por problemas con la migración de datos de los contribuyentes, modificación de los módulos y actualización del sistema ya que se contaba con la anterior versión esto fue a causa de:

- La base de datos con la que cuenta el área de rentas no estaba actualizada.
- La versión con la que se obtuvo el SIAF RENTAS no estaba actualizada y hubo una demora ya que la actual aún no se podía adquirir.
- Como el SIAF RENTAS no estaba actualizada, los módulos no se podían modificar de acuerdo a los requerimientos del Gerente del área.

Se ha adquirido la versión 17.01 recién el día 18-06-2017 ya que fue enviada por el ingeniero que labora en el MEF, la migración de datos aún está en proceso porque al restaurar la base de datos y actualizarla tomó alrededor de dos días, ya que será la data de todos los contribuyentes del distrito de Parcona.

Se realizó una solicitud de cambios, que será documentada y revisada por el Gerente del área, porque será única persona que podrá aceptar algún cambio, esta solicitud será anexada por lo que servirá posteriormente para la elaboración de lecciones aprendidas y poder explicar cómo nos ayudó para un buen control del proyecto.

**GRÁFICO N°16
CRONOGRAMA ACTUALIZADO**

FASES	DÍAS	FECHA INICIAL	FECHA TÉRMINO
3. Ejecución	145 días	Lun 10/04/2017	Mie 07/06/2017
3.1 Construcción – Sure Step	145 días	Lun 10/04/2017	Mie 07/06/2017
A. Personalizaciones de los módulos	100 días	Lun 17/04/2017	Vie 02/06/2017
a) Módulo de Maestros	11 días	Lun 17/04/2017	Jue 27/04/2017
b) Módulo de Cobran. O	11 días	Jue 27/04/2017	Dom. 07/05/2016
c) Módulo de Notificac.	11 días	Dom. 07/05/2016	Mie 17/05/2017
d) Módulo de Caja	11 días	Mie 17/05/2017	Sab 27/05/2017
e) Módulo de Fiscali.	11 días	Sab 27/05/2017	Mar 06/06/2017
B. Informes	10 días	Mar 07/06/2017	Vie 16/06/2017
C. Migración de Datos	25 días	Vie 16/06/2017	Lun 10/07/2017

B. Cuadro de Costos actualizado

El cuadro de costos ha sufrido cambios y se realizó una reunión con el Gerente de Rentas el día 16-06-2017 para poder explicarle acerca del tema de la demora de la modificación del sistema y de la adquisición ya que la estimación de que se envíe el sistema actualizado era el día 18-06-2017, se llegó un acuerdo de que no se agregaría ningún costo adicional por parte del Gerente ya que se pudo demostrar que la demora fue por parte de la adquisición del sistema actualizado.

C. WBS Actualizado

El EDT no ha sufrido cambios desde el estado inicial del proyecto.

D. Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado

La Matriz de Trazabilidad no ha sufrido cambios desde el estado inicial del proyecto, ya que se realizará las modificaciones de los módulos de acuerdo a los requerimientos que especificó el Gerente de Rentas.

E. Actas de reunión de Equipo

Se hará mención de los temas tratados en las reuniones realizadas con el gerente del área y las orientadoras:

- Verificación de las modificaciones del sistema.
- Recopilación de datos reales de los contribuyentes
- Determinación de tiempo para finalizar el proyecto
- Costos para la elaboración del proyecto.
- Explicación por parte de las orientadoras del proceso de recaudación tributaria.

a. Registro de Capacitaciones del Proyecto actualizado

No ha sufrido ningún cambio desde el inicio del proyecto para poder demostrar y sustentar los costos previstos se detallará lo siguiente:

Cálculo General de los Costos y desglose:

Concepto	Importe
Recursos materiales	S/. 65.90
Recursos humanos	S/. 2 650.00
COSTO TOTAL	S/. 2 715.90

Materiales necesarios para la capacitación:

Núm.	Recurso	Cantidad	Costo Unitarios	Importe
1	Tóner para impresora	1	S/. 40.00	S/. 40.00
2	Hojas de papel bond	1,000	S/. 8.20	S/. 16.40
3	Manuales para capacitación	6	S/. 1.00	S/. 6.00
4	Marcadores para pizarrón	1 juego	S/. 1.50	S/. 1.50
5	Lapiceros	1 caja	S/. 2.00	S/. 2.00
COSTO TOTAL				S/. 65.90

Nómina del capacitador:

Puesto	Empleados a capacitar	Duración	Día	Horario	Costo Total
Capacitador Externo	6	1 mes	Sábado	9 am. a 11 a.m.	S/. 850.00

Nómina del implantador:

Puesto	Computadoras que instalar	Duración	Día	Horario	Costo Total
Implantador	6	2	Sábado	9 am. a 1 pm.	S/. 900.00

4.1.2 Seguimiento y Control

Luego de la implantación de SIAF RENTAS en el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Parcona se procedió a cubrir las actividades restantes de menor grado, se deberá monitorear y llevar un control de la respuesta que puedan tener las orientadoras a la hora de interactuar con el sistema ya que se podrán mostrar reacios al uso de este y reaccionar con cierto rechazo.

Existirá la posibilidad de que se deba realizar algunas labores en paralelo invirtiendo más esfuerzo pero generando más confianza y asimilación de la funcionalidad del sistema y desarrollando sus funcionalidades.

Por último, y en cualquiera de las situaciones que se podrán presentar, es importante realizar un seguimiento muy cercano de los procesos y el sistema implantado, para introducir mejoras y corregir deficiencias.

A. Solicitud de Cambio

Se realizó un documento donde se detallará si alguna modificación no cumple con los requerimientos del Gerente, será cambiada o mejorada para el buen funcionamiento del sistema.

Es un requisito previo para poder ser presentado a una reunión con el equipo del proyecto y el patrocinador.

Será anexada para poder más adelante poder explicarlo en las lecciones aprendidas.

Son solo aceptadas por el patrocinador ya que él es el único con el que cuenta con el poder de dar su aprobación.

B. Riesgos actualizados

Los riesgos han sido analizados, se encontró en el producto ya que no se pudo adquirir el sistema actualizado por lo tanto algunos módulos no han sido modificados adecuadamente, otro riesgo que se encontró fue el del proyecto y de producto, ya que no se pudo brindar el sistema ya modificado en la fecha establecida en el cronograma, todo estos riesgos fueron plasmados en una ficha que se elaboró.

C. Informes de Estado

Se realizó informes conforme se fue migrando los datos y viendo como el sistema se iba adecuando, se anotó los módulos que fueron modificados y se pudo ver que el sistema se ejecutaba de manera correcta.

4.2 Ingeniería del proyecto

Se utilizó la metodología Sure Step para poder desarrollar el proyecto, se analizó las fases la cual cada una constaba con actividades para poder realizar, la cual son 6 fases, dentro de cada fase se tomó en cuenta formatos para poder implantar el SIAF RENTAS ya que son estipulados por MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). A continuación se mostrará los módulos que fueron modificados para la implantación de acuerdo a las especificaciones del gerente del área y las orientadoras:

ILUSTRACIÓN N°01

MÓDULO DE MAESTRO

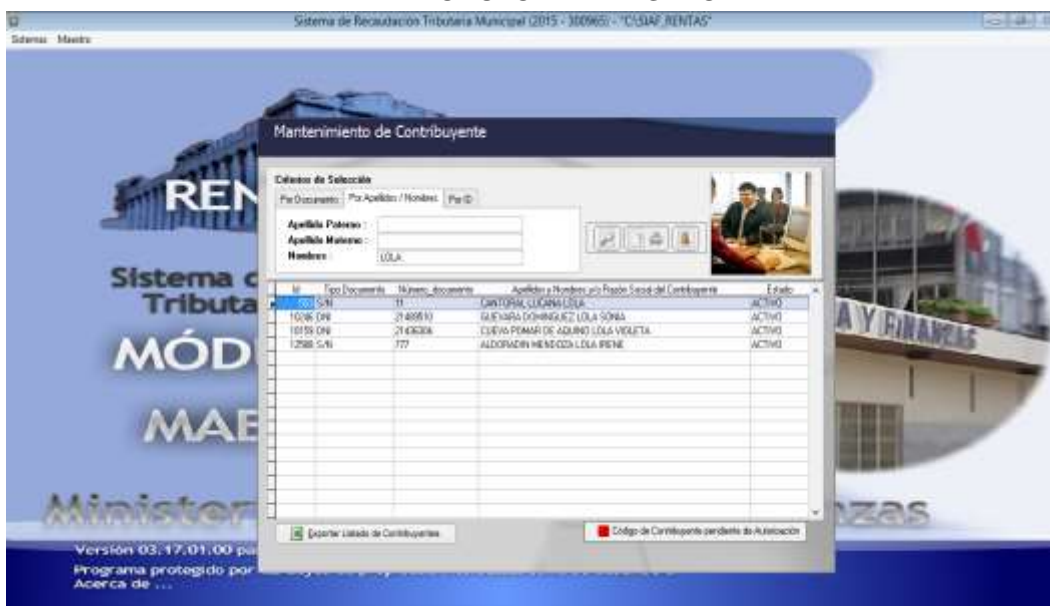
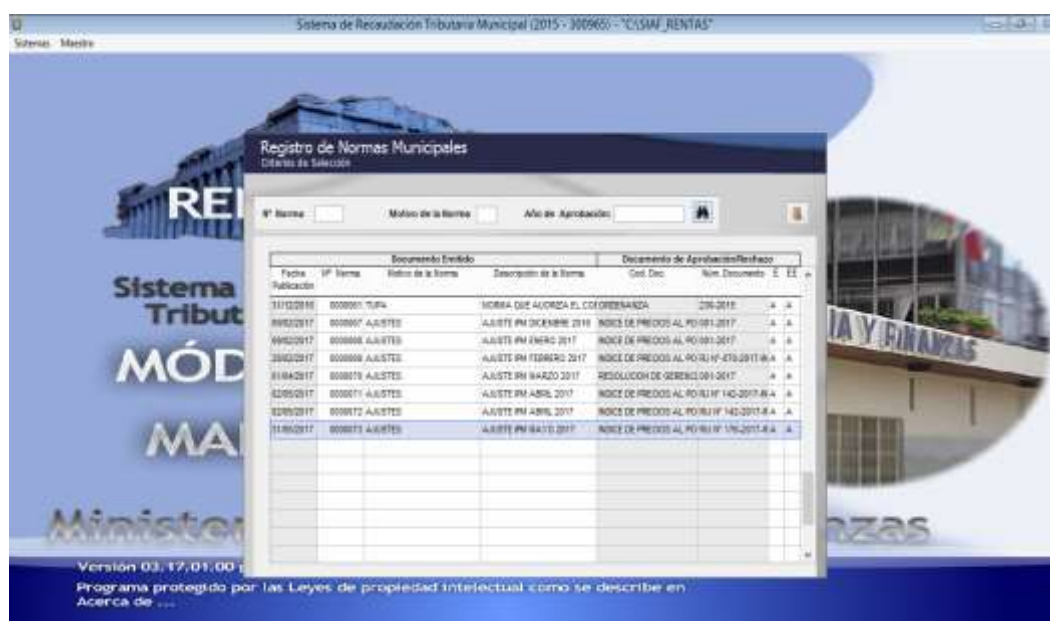


ILUSTRACIÓN N°02

NORMAS MUNICIPALES



En la ilustración N°01 y N°02 se puede observar el módulo de maestro donde abarca también sub pestañas, cada uno cuenta con:

Contribuyente

- El sistema permite el registro de Contribuyentes con cuatro tipos de documentos: Sin documento, DNI/Libreta Electoral y Ruc.

Mantenimiento de Rentas

- Esta opción permite el registro y mantenimiento de Sectores, manzanas, habilitaciones, vías por sector y predios.

Mantenimiento de Normas Municipales

- Esta opción permitirá matricular las ordenanzas, resoluciones, acuerdos u otros documentos autorizados.

**ILUSTRACIÓN N°03
MÓDULO DE CAJA**



**ILUSTRACIÓN N°04
REPORTES**



En la ilustración N°03 y N°04 se puede observar el módulo de caja donde abarca sub pestañas, cada uno cuenta con:

Apertura de Caja

- Esta opción permitirá poder elegir a la persona que será encargada de caja y luego aperturar la caja para poder llevar el cotejo de cuánto dinero ha cobrado.

Registro de Operaciones de Caja

- Esta opción permitirá visualizar el monto que el contribuyente debe pagar, ya sea de sus arbitrios, etc.

Forma de Pago

- Esta opción permitirá ingresar como el contribuyente va a pagar, ya sea al contado o fraccionado.

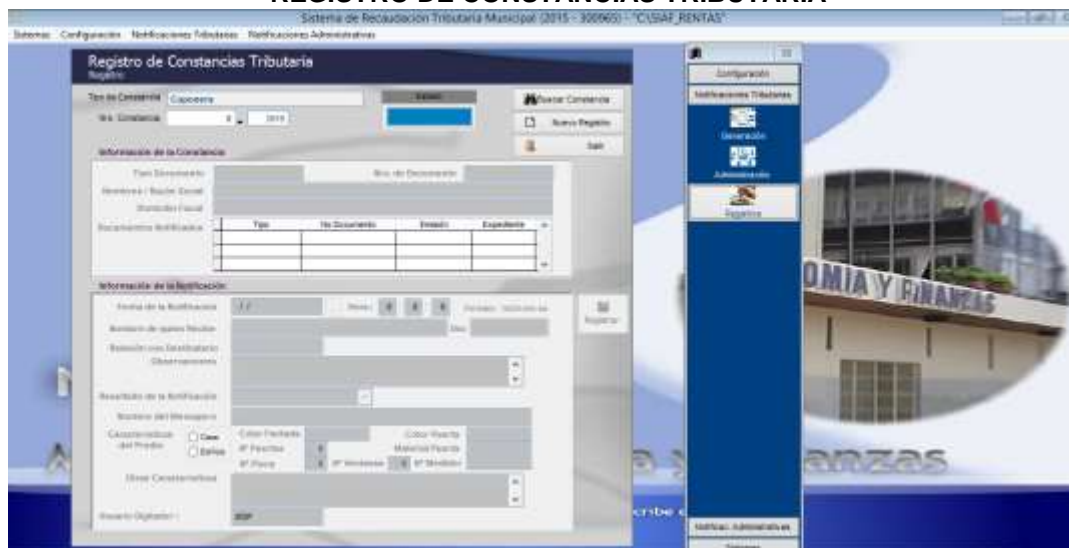
Reportes

- En esta opción se podrá imprimir un reporte sobre los pagos realizados por día o mes, y de cómo ha sido cancelado dicha deuda ya sea fraccionado o al contado.
- Permite la visualización e impresión de Reportes para poder ser presentados al Gerente General y al Gerente de Rentas.

ILUSTRACIÓN N°05 MÓDULO DE NOTIFICACIONES



ILUSTRACIÓN N°06 REGISTRO DE CONSTANCIAS TRIBUTARIA



En la ilustración N°05 Y N°06 se puede observar el módulo de notificaciones donde abarca sub pestañas, cada uno cuenta con:

Notificaciones Tributarias

- Se podrá registrar la notificación que será enviada al contribuyente poder especificar como el día que será entregado y la persona que llevará dicha notificación.

Generación de Constancias de Notificación

- Se podrá ver que nos dará opciones del medio por donde queremos enviar la notificación, ya se Hotmail, etc. Nos dará la opción de también de realizar notificaciones masivas a un sector del distrito.

ILUSTRACIÓN N°07 MÓDULO DE COBRANZA

Año	Lote	Fec. Emisión	Total Inicial	Total Recaudado	Total Efecto	Sal. Emisión	Total	Tipo Cobranza
2019	3001-0200	02/10/2019	325333.00	1284.83	8724.76	30,715.00	99,718.40	AC
2019	3002-0200	21/10/2019	438128.77	1462.48	108917.48	65,842.00	437,458.00	AC
2019	3003-0200	20/10/2019	388528.92	3608.78	125242.28	68,919.00	570,518.00	AC
2019	3004-0200	02/10/2019	444033.00	4822.12	125867.34	87,305.00	664,427.46	AC
2019	3005-0200	04/10/2019	881110.37	3648.00	188937.36	15,433.00	718,138.00	AC

No. Valor	Contribuyente	Monto	Pagado	Mora	Sal. Em.	Monto	Monto
0000234	HENRIETA VINCENY LA-CORREA DEL SOGANO	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000235	SILVIO ROSALES FLOR DE SANCHE	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000236	HILARIO TORRES GARCIA RODRIG	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000237	SARAHY FLORES JORDAN VIDAL	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000238	HILARIO CUBA HERRERA JARFRA	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000239	OROLIO PARRIN ALVARADO	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000240	RAQUEL SUFRENED CASHIN BENITA	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000241	GLADYS SANCHEZ SANCHEZ SANCHEZ	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000242	SARAHY SANCHEZ RODRIGUEZ	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000243	ATILIO PLAZA YONANA PLAZA	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84
0000244	HILARIO CHIRAN TORRES TORRES	37.33	0.71	6.47	0.38	55.57	55.57
0000245	OLIVEROS FERRER SANCHEZ DEL ROSCO	23.18	0.21	1.97	14.80	38.84	38.84

ILUSTRACIÓN N°08 REPORTES Y ESTADÍSTICAS

Lote Empleado	Desde	Hasta	Cuenta
4033-2008-00000000000000000000	4033	4033	70000000
4034-2018-00000000000000000000	4034	4034	70000000
4034-2018-00000000000000000000	4034	4034	70000000

En la ilustración N°07 y N°08 se puede observar el módulo de cobranza, donde abarca sub pestañas, cada uno cuenta con:

Administración de Emisiones de Avisos y Valores

- En esta opción se podrá filtrar las deudas que tiene cada contribuyente y se podrá emitir una notificación personalizada.

Reportes y Estadísticas

- Esta opción nos podrá mostrar las deudas de los contribuyentes estableciendo una fecha inicial y final.

4.3 Soporte del Proyecto

Se utilizó diversas herramientas de recolección de datos, las cuales fueron usadas para poder obtener información de cómo se lleva a cabo el proceso de recaudación de impuestos, también preguntas al Gerente de Rentas para poder saber cómo él está llevando el monitoreo de la gestión de recaudación de impuestos.

Para poder medir la calidad del sistema implantado también se tomó en cuenta métricas que nos ayudaron a evaluar si nuestro sistema se ha modificado de la manera adecuada, pudimos medir si el sistema está cumpliendo con la calidad necesaria para que pueda funcionar bien.

A continuación se presentará los resultados de todas las herramientas de recolección aplicadas a las orientadoras y a los contribuyentes pero por indicadores para poder tener una mejor observación y el resumen de cada una:

Indicador 1: Calidad del Servicio brindado al Contribuyente

Se hizo uso de la ficha N°02 la que se encuentra en el capítulo 03, por lo que se mostrará a continuación los resultados de los 3 días empleados:

Tabla de Resultado N°01**Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas**

Preguntas	ENCUESTADOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N°01	N	S	N	N	A	N	S	A	N	N
N°02	S	S	S	S	A	N	A	A	A	N
N°03	A	A	N	N	N	N	N	A	S	S
N°04	N	N	N	N	N	N	M	N	N	S
N°05	10 - 15 min	16 - 25 min	10 - 15 min	10 - 15 min	10 - 15 min	26 min	16 - 25 min	10 - 15 min	10 - 15 min	16 - 25 min
N°06	I	I	N	C	I	N	N	I	N	C
N°07	A	A	A	N	S	N	A	A	A	A
N°08	A	N	N	N	A	A	S	A	A	A
S= Si N= No C= Completa I= Incompleta A = A veces M = Más o menos en el tiempo N = Nula										

Tabla de Resultado N°02**Total Encuestas – Día 01**

N°	Datos	
Total de Personas	23	
Días empleados	1	
Día 01	Fecha:	28 – 04 - 2017
	Hora Inicio:	9:30 am
	Hora Final:	11:00 a.m.
Personas encuestadas	10	

Se puede observar en las tablas de resultados N°01 y N°02 las respuestas brindadas por los contribuyentes a los que se le aplicó la encuesta, también podemos ver que se aplicaron de las 23 personas presentes solo a 10, ya que los demás no querían participar.

En las tablas de resultado N°03 y N°04 se puede observar las respuestas brindadas por los contribuyentes en el segundo día aplicando la encuesta, también podemos ver que se aplicaron de las 20 personas presentes solo a 10, ya que los demás no querían participar y porque no tenían tiempo para poder responder todas las preguntas.

Tabla de Resultado N°03

Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Preguntas	ENCUESTADOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N°01	S	A	A	N	A	S	S	A	N	A
N°02	S	S	A	S	A	S	A	A	A	A
N°03	S	A	A	N	N	N	A	A	S	S
N°04	Ms	N	N	Ms	N	N	Ms	N	N	S
N°05	16 – 25 min	16 – 25 min	10 - 15 min	26 min	10 - 15 min	16 – 25 min	16 – 25 min	10 - 15 min	26 min	16 – 25 min
N°06	C	I	Nu	C	I	Nu	Nu	I	Nu	I
N°07	S	A	A	N	S	N	S	A	N	A
N°08	A	A	N	N	A	A	S	A	N	A
S= Si N= No C= Completa I = Incompleta A = A veces Ms = Más o menos en el tiempo Nu = Nula										

Tabla de Resultado N°04

Total Encuestas – Día 02

N°	Datos	
Total de Personas	20	
Días empleados	1	
Día 02	Fecha:	05 – 05 - 2017
	Hora Inicio:	10:15 am
	Hora Final:	12:00 a.m.
Personas encuestadas	10	

En las tablas de resultado N°05 y N°06 se puede observar las respuestas brindadas por los contribuyentes en el tercer día aplicando la encuesta, también podemos ver que se aplicaron de las 30 personas presentes solo a 10, ya que los demás no querían participar porque era tarde y algunas personas eran madres de familia.

Tabla de Resultado N°05
Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Preguntas	ENCUESTADOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N°01	N	A	A	N	A	S	S	A	N	A
N°02	S	A	A	S	A	S	A	A	A	A
N°03	N	A	A	N	N	S	A	A	S	S
N°04	Ms	N	N	Ms	N	Ms	Ms	N	N	S
N°05	10 - 15 min	16 - 25 min	10 - 15 min	10 - 15 min	10 - 15 min	16 - 25 min	16 - 25 min	26 min	10 - 15 min	16 - 25 min
N°06	C	I	Nu	C	I	Nu	C	I	Nu	I
N°07	N	A	S	N	A	A	S	A	N	A
N°08	N	A	N	N	A	N	S	A	N	A
S= Si		A = A veces								
N= No		Ms = Más o menos en el tiempo								
C= Completa		Nu = Nula								
I = Incompleta										

Tabla de Resultado N°06

Total Encuestas – Día 03

N°	Datos	
Total de Personas	30	
Días empleados	1	
Día 03	Fecha:	12 – 05 - 2017
	Hora Inicio:	1:15 p.m.
	Hora Final:	2:30 p.m.
Personas encuestadas	10	

En la tabla resumen N°01 se podrá observar los 3 días utilizados en los que se realizó la encuesta y el porcentaje de las respuestas seleccionadas por cada contribuyente.

Tabla de Resumen N°01
Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Día 01: 28 – 04 – 2017					10 personas			
Preguntas	Alternativas				Total	Porcentaje %		
	Si	No	A veces					
N°01	2	6	2		10	20	60	20
N°02	4	2	4		10	40	20	40
N°03	2	5	3		10	20	50	30
N°04	Si	No	Más o menos t.		Total	Porcentaje		
	1	8	1		10	10	80	10
N°05	Menos de 10 min.	10-15 min	16-25 min	Más de 26 min	Total	Porcentaje %		
	0	6	3	1	10	0	60	30
N°06	Completa	Incompleta	Nula		Total	Porcentaje		
	2	4	4		10	20	40	40
N°07	1	2	7		10	10	20	70
N°08	1	3	6		10	10	30	60
Día 02: 05 – 05 – 2017					10 personas			
Preguntas	Alternativas				Total	Porcentaje %		
	Si	No	A veces					
N°01	3	2	5		10	30	20	50
N°02	4	0	6		10	40	0	60
N°03	3	3	4		10	30	30	40
N°04	Si	No	Más o menos t.		Total	Porcentaje		
	1	6	3		10	10	60	30
N°05	Menos de 10 min.	10-15 min	16-25 min	Más de 26 min	Total	Porcentaje %		
	0	3	5	2	10	0	30	50
N°06	Completa	Incompleta	Nula		Total	Porcentaje		
	2	4	4		10	20	40	40
N°07	3	3	4		10	30	30	40
N°08	1	3	6		10	10	30	60
Día 03: 12 – 05 – 2017					10 personas			
Preguntas	Alternativas				Total	Porcentaje %		
	Si	No	A veces					
N°01	2	3	5		10	20	30	50
N°02	3	0	7		10	30	0	70
N°03	3	3	4		10	30	30	40
N°04	Si	No	Más o menos t.		Total	Porcentaje		
	1	5	4		10			
N°05	Menos de 10 min.	10-15 min	16-25 min	Más de 26 min	Total	Porcentaje %		
	0	5	4	1	10	0	50	40
N°06	Completa	Incompleta	Nula		Total	Porcentaje		
	3	4	3		10	30	40	30
N°07	2	3	5		10	20	30	50
N°08	1	5	4		10	10	50	40

Indicador 2: Satisfacción de la atención al Contribuyente

Se hizo uso de la ficha N°01 la cual se encuentra en el capítulo 03, por lo que se mostrará a continuación los resultados de los 2 días empleados:

Se puede observar en las tablas de resultado N°07 y N°08 el primer día empleado que se realizó la encuesta a los contribuyente.

Tabla de Resultado N°07

Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Preguntas	ENCUESTADOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N°01	F	M	M	M	F	F	F	M	M	M
N°02	MP	MP	MP	MP	NP	MP	NP	MP	MP	MP
N°03	LR	NR	LR	LR	NR	LR	NR	NR	LR	LR
N°04	C	D	C	D	C	C	MD	D	D	C
N°05	R	M	R	B	R	R	R	M	R	R
N°06	R	R	R	M	B	R	M	R	R	R
N°07	R	R	R	M	R	R	B	M	R	R
N°08	R	R	R	B	M	R	M	B	R	R
N°09	R	R	R	B	M	R	M	B	R	R
F = Femenino M= Masculino EP= Extremadamente Profesional MP= Moderadamente Profesional Mu=Muy contento C=Contento B=Bueno R=Regular					NP= Nada Profesional MR= Muy rápido LR= Ligeramente rápido NRa= Nada Rápido D=Descontento MD=Muy descontento Ma=Malo					

Tabla de Resultado N°08

Total Encuestas – Día 01

N°	Datos	
Total de Personas	20	
Días empleados	1	
Día 01	Fecha:	15 – 05 - 2017
	Hora Inicio:	9:15 a.m.
	Hora Final:	10:30 a.m.
Personas encuestadas	10	

En las tablas de resultado N°09 y N°10 se puede observar las respuestas brindadas por los contribuyentes referente a cómo se siente con la atención de las orientadoras, el segundo día aplicando la encuesta, también podemos ver que se aplicaron de las 15 personas presentes solo a 10, ya que los demás no querían participar.

Tabla de Resultado N°09
Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Preguntas	ENCUESTADOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N°01	M	F	M	M	M	M	F	M	M	M
N°02	NP	NP	MP	MP	NP	MP	NP	MP	MP	MP
N°03	LR	NR	LR	LR	NR	LR	NR	NR	LR	LR
N°04	C	C	C	C	C	C	MD	C	D	C
N°05	R	R	R	M	M	R	R	M	R	R
N°06	M	R	R	M	B	R	M	R	R	R
N°07	M	R	R	M	R	R	B	M	R	R
N°08	R	R	R	B	M	R	M	B	R	R
N°09	M	R	R	R	M	R	M	R	R	R
F = Femenino M= Masculino EP= Extremadamente Profesional MP= Moderadamente Profesional Mu=Muy contento C=Contento B=Bueno R=Regular					NP= Nada Profesional MR= Muy rápido LR= Ligeramente rápido NRa= Nada Rápido D=Descontento MD=Muy descontento Ma=Malo					

Tabla de Resultado N°10
Total Encuestas – Día 02

N°	Datos	
Total de Personas	15	
Días empleados	1	
Día 02	Fecha:	19 – 05 - 2017
	Hora Inicio:	10:35 a.m.
	Hora Final:	11:40 a.m.
Personas encuestadas	10	

En la tabla resumen N°02 se podrá observar los 2 días utilizados en los que se realizó la encuesta y el porcentaje de las respuestas seleccionadas por cada contribuyente.

Tabla de Resumen N°02
Encuestas realizadas al Contribuyente – Preguntas

Día 01: 15 – 05 – 2017					10 personas			
Preguntas	Alternativas				Total	Porcentaje %		
	Femenino	Masculino						
N°01	4	6			10	40	60	
N°02	EP	MP	NP		Total	Porcentaje		
	0	8	2		10	0	80	20
N°03	MR	LR	NR		Total	Porcentaje		
	0	6	4		10	0	60	40
N°04	MC	Contento	Desco	MD	Total	Porcentaje %		
	0	5	4	1	10	0	50	40
N°05	Bueno	Regular	Mala		Total	Porcentaje		
	1	7	2		10	10	70	20
N°06	1	7	2		10	10	70	20
N°07	1	7	2		10	10	70	20
N°08	2	6	2		10	20	60	20
N°09	2	6	2		10	20	60	20
Día 02: 19 – 05 – 2017					10 personas			
Preguntas	Alternativas				Total	Porcentaje %		
	Femenino	Masculino						
N°01	2	8			10	20	80	
N°02	EP	MP	NP		Total	Porcentaje		
	0	6	4		10	0	60	40
N°03	MR	LR	NR		Total	Porcentaje		
	0	6	4		10	0	60	40
N°04	MC	Contento	Desco	MD	Total	Porcentaje %		
	0	8	1	1	10	0	80	10
N°05	Bueno	Regular	Mala		Total	Porcentaje		
	0	7	3		10	0	70	30
N°06	1	6	3		10	10	60	30
N°07	1	6	3		10	10	60	30
N°08	2	6	2		10	20	60	20
N°09	0	7	3		10	0	70	30

Indicador 3: Nivel de Operatividad para el monitoreo de la información del Contribuyente.

Se hizo uso de la ficha N°03 la que se encuentra en el capítulo 03, por lo que se mostrará a continuación los resultados de los 3 días empleados:

En las tablas de resultado N°11 se puede ver los días empleados que se realizó para poder observar cómo se realiza el proceso de recaudación tributaria, donde esta anotado la fecha y donde se anotará las observaciones.

Tabla de Resultado N°11
Tiempo Búsqueda de la Información del Contribuyente

Día 01: 19 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Hora de Inicio	9:40	11:15	12:09	1:09	1:58
Hora de Término	10:00	11:33	12:25	1:29	2:14
Día 02: 24 – 04 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Hora de Inicio	8:50	10:16	11:23	12:01	1:00
Hora de Término	9:10	10:35	11:37	12:19	1:17
Día 03: 31 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Hora de Inicio	10:21	11:24	12:05	11:03	2:09
Hora de Término	10:43	11:34	12:22	11:14	2:21

En la tabla de resumen N°03 se puede observar el tiempo que tardan las orientadas en buscar alguna información requerida por el contribuyente, la cual se detalló también las 5 observaciones que se realizó.

Tabla de Resumen N°03
Tiempo Búsqueda de la Información del Contribuyente

Día 01: 19 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	20 min	18 min	16 min	20 min	16 min
Día 02: 24 – 04 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	20 min	19 min	14 min	18 min	17 min
Día 03: 31 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	22 min	10 min	17 min	11 min	12 min

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Gestión del Cierre del proyecto

El cierre de proyecto es la última fase del ciclo de vida del proyecto y es un proceso que consiste en finalizar todas aquellas actividades realizadas a través de los diferentes procesos de gestión de proyectos para dar por terminado formalmente el proyecto mismo.

Este proceso consistió en revisar toda la información generada durante las fases del proyecto para asegurarse de que todo el trabajo del proyecto esté completo, que el proyecto haya cumplido con los entregables y sus objetivos, y que el cliente haya aceptado el producto final del proyecto.

Para ello fue necesario que el líder y equipo del proyecto realicen un reporte de cierre de proyecto, un documento en el que se plasmó la información más relevante del proyecto en cuanto a los resultados obtenidos, el cumplimiento de los objetivos, las desviaciones de acuerdo a lo planificado, entre otros aspectos.

- Liberación de los recursos, tanto de personal como de materiales y/o equipo, su redistribución y reasignación a otros proyectos, en caso necesario.
- Cierre de todos los contratos.
- Recopilación y finalización de todos los registros del proyecto.
- Documentación de los problemas que se enfrentaron en el proyecto y su resolución
- Captura de las lecciones aprendidas.

5.1.1. Lecciones aprendidas

Para el desarrollo del Proyecto fue útil realizar en los capítulos anteriores el marco teórico del negocio ya que nos brindó el conocimiento necesario sobre el negocio en la que se estaba basando el proyecto.

El marco teórico del proyecto nos pudo brindar la metodología con la cual fue desarrollada el proyecto, dentro de esas 6 fases nos brindó actividades las cuales se le asignaron a cada miembro del equipo del proyecto.

La metodología Sure Step ayudó para poder llevar un plan acerca del desarrollo del proyecto, que actividades seguir y que tareas realizar en cada fase, nos hizo de mucha utilidad cada uno.

La recopilación de datos que fue uno mediante encuestas nos brindó datos beneficiosos ya que pudimos saber cuántos contribuyentes realmente creen que el servicio brindado es el correcto y el más adecuado.

La ficha de observación nos ayudó para poder detallar cada observación que se obtuvo de acuerdo a los 3 días empleados, pudimos obtener información para poder saber cuánto se tardan las orientadoras en buscar la información requerida por el contribuyente contando con el sistema anterior.

5.2. Ingeniería del proyecto

5.2.1. Plan de Pruebas

Las pruebas se realizarán primero ingresando datos de los contribuyentes en el sistema.

El propósito de esta fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por el Gerente del Área de Rentas.

- Encontrar y documentar los defectos en la calidad del software.
- Aconsejando acerca de la calidad percibida en el software.
- Proveyendo la validación de los supuestos hechos en las especificaciones. de diseño y los requerimientos a través de demostraciones concretas.
- Validando las funciones del producto de software según fueron configuradas los módulos.
- Validando que los requerimientos hayan sido implementados apropiadamente.

5.2.2. Implantación

El despliegue del Sistema se realizó después de que se hayan realizado las pruebas por parte de los stakeholders, y posterior aceptación del Sistema por parte de estos.

Este tiene como objetivo producir con éxito distribuciones del producto y distribuido a los usuarios. Las actividades implicadas incluyen:

- Probar el producto en su entorno de ejecución final.
- Probar el producto con los datos de los contribuyentes.
- Proveer asistencia y ayuda a los usuarios.
- Proveer un plan de pruebas realizadas.

5.3. Soporte del proyecto

Los indicadores utilizados anteriormente ayudaron a que se vaya midiendo la calidad con la que el software ha sido modificado e implantado.

Para el primer indicador el cual se busca reforzar la calidad de la información brindada por las orientadoras a los contribuyentes, se podrá observar los resultados mediante gráficas en el siguiente capítulo, ya que se realizará pasos aplicando las formulas necesarias.

Para el segundo indicador el cuál fue de la satisfacción de los contribuyentes se pudo obtener cuantas personas consideran que la atención brindada por las orientadoras es la más adecuada y cuan bien se siente referente a ello.

Para el tercer indicador se utilizó la ficha de observación para poder anotar cuanto las orientadoras tardan en buscar la información requerida por el contribuyente con el sistema anterior con el cuál contaban.

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Indicadores claves de éxito del Proyecto

6.1.1. Indicadores de Gestión del Proyecto:

Indicador N°01:

Reducir la información limitada brinda al contribuyente.

TABLA N°04

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO ANTES DE IMPLANTAR EL SISTEMA

	Escala	Selección de Alternativa	Ponderación
Si	11	38	418
No	10	62	620
A veces	9	70	630
Más o menos t.	8	8	64
Menos de 10 min.	7	0	0
10 – 15 min	6	14	84
16 – 25 min	5	12	60
Más de 26 min	4	4	16
Completa	3	7	21
Incompleta	2	13	26
Nula	1	11	11
TOTAL		239	1 950
PORCENTAJE	57.10%		

Variables:

E= Escala

NP = N° de Personas

TP = N° Total de alternativas

Pn= Ponderación

PM= Ponderación Máxima

SP= Suma ponderados

Fórmula:

i. Ponderación:

$$Pn = NP * E$$

$$P_n = 11 * 38$$

$$P_1 = 418$$

$$P_n = 10 * 62$$

$$P_2 = 620$$

$$P_n = 9 * 70$$

$$P_3 = 630$$

$$P_n = 8 * 8$$

$$P_4 = 64$$

$$P_n = 7 * 0$$

$$P_5 = 0$$

$$P_n = 6 * 14$$

$$P_6 = 84$$

$$P_n = 5 * 12$$

$$P_7 = 60$$

$$P_n = 4 * 4$$

$$P_8 = 16$$

$$P_n = 3 * 7$$

$$P_9 = 21$$

$$P_n = 2 * 13$$

$$P_{10} = 26$$

$$P_n = 1 * 11$$

$$P_{11} = 11$$

$$\text{ii. SP} = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5 + P_6 + P_7 + P_8 + P_9 + P_{10} + P_{11}$$

$$\text{SP} = 1950$$

iii. Ponderación máxima:

$$\text{PM} = \text{TP} * 5$$

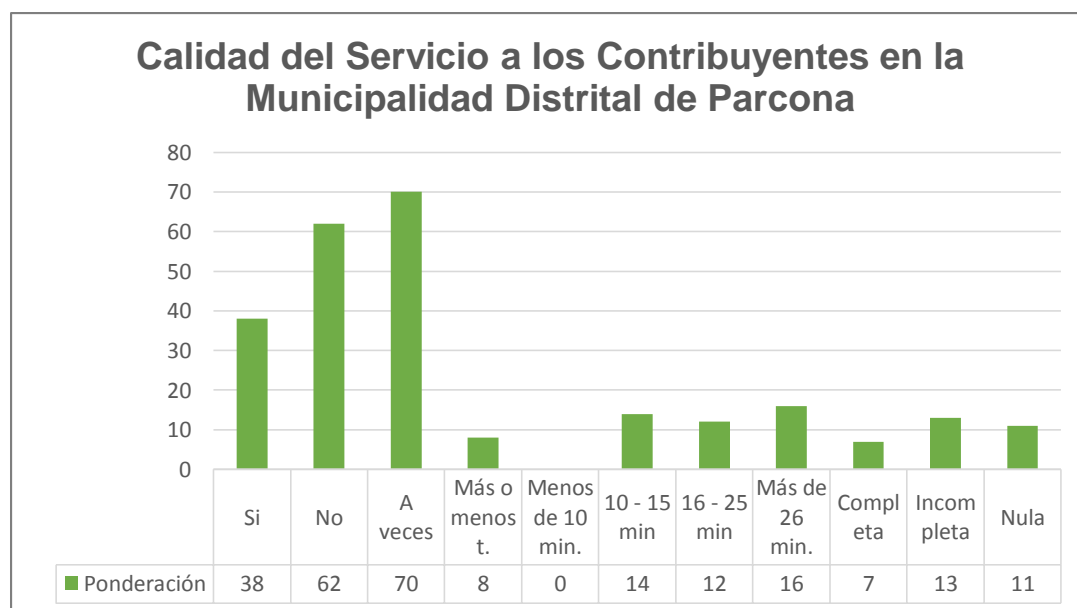
$$\text{PM} = 630$$

iv. Porcentaje de nivel del buen servicio brindando al contribuyente:

$$\text{PNS} = \frac{1950}{630} \times 100\%$$

$$\text{PNS} = 57.10\%$$

GRÁFICO N°17
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO ANTES DE IMPLANTAR EL SISTEMA



Interpretación:

Antes de implantar el SIAF RENTAS nivel del servicio brindado al contribuyente era de 57.10%, aplicado en 3 días como se puede observar en el gráfico N°17.

A continuación se realizará el mismo indicador pero ahora con el sistema ya implantado:

TABLA N°05
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DESPUÉS DE IMPLANTAR EL SISTEMA

	Escala	Selección de Alternativa	Ponderación
Si	11	50	550
No	10	35	350
A veces	9	47	423
Más o menos t.	8	10	80
Menos de 10 min.	7	0	0
10 – 15 min	6	13	78
16 – 25 min	5	12	60
Más de 26 min	4	0	0
Completa	3	12	36
Incompleta	2	10	20
Nula	1	11	11
TOTAL		200	1 608
PORCENTAJE	80.4 %		

Variables:

E= Escala

NP = N° de Personas

TP = N° Total de alternativas

Pn= Ponderación

PM= Ponderación Máxima

SP= Suma ponderados

Fórmula:

i. Ponderación:

$$P_n = NP * E$$

$$P_n = 11 * 50$$

$$P_1 = 550$$

$$P_n = 10 * 35$$

$$P_2 = 350$$

$$P_n = 9 * 47$$

$$P_3 = 423$$

$$P_n = 8 * 10$$

$$P_4 = 80$$

$$P_n = 7 * 0$$

$$P_5 = 0$$

$$P_n = 6 * 13$$

$$P_6 = 78$$

$$P_n = 5 * 12$$

$$P_7 = 60$$

$$P_n = 4 * 0$$

$$P_8 = 0$$

$$P_n = 3 * 12$$

$$P_9 = 36$$

$$P_n = 2 * 10$$

$$P_{10} = 20$$

$$P_n = 1 * 11$$

$$P_{11} = 11$$

ii. SP = P1+P2+P3+P4+P5+P6+P7+P8+P9+P10+P11

$$SP = 1608$$

iii. Ponderación máxima:

$$PM = TP * 5$$

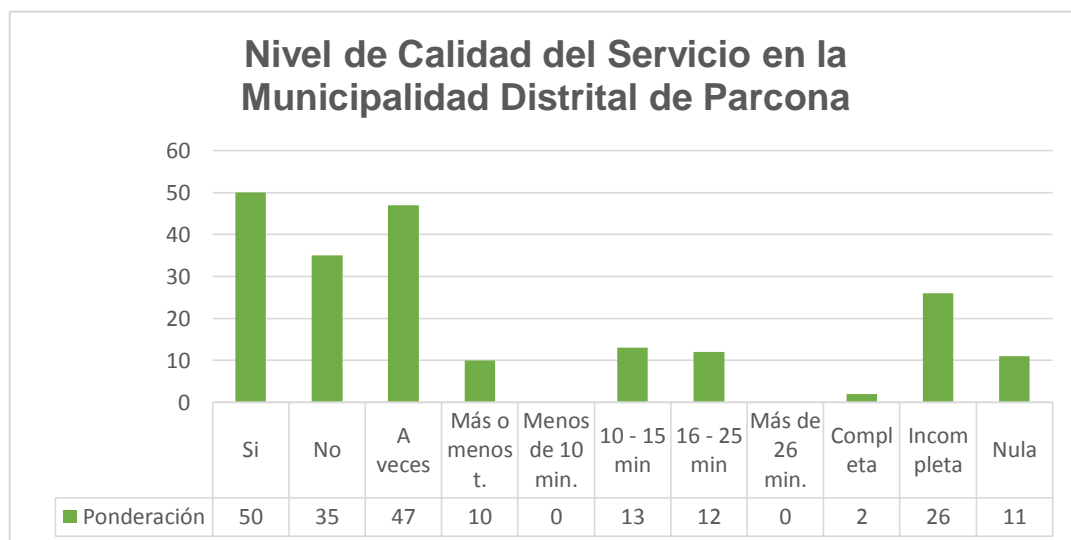
$$PM = 200$$

iv. Porcentaje de nivel del buen servicio brindando al contribuyente:

$$PNS = \frac{1608}{200} \times 100\%$$

$$PNS = 80.4 \%$$

GRÁFICO N°18
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DESPUÉS DE IMPLANTAR EL SISTEMA



Interpretación:

Después de implantar el sistema, se puede observar en el gráfico N°18 a opción a veces es la que más rango tiene en las respuestas de la encuesta.

Para luego de tener eso aplicar la siguiente fórmula que se especificó en el cuadro de resultados esperados:

(N° de Contribuyentes satisfechos / Total de Contribuyentes)

23 contribuyentes / 30 total de c. = 7.6%

Indicador N°02:

Nivel de Satisfacción del Contribuyente.

TABLA N°06

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE ANTES DE IMPLANTAR
EL SISTEMA**

	Escala	Selección de Alternativa	Ponderación
Femenino	15	6	90
Masculino	14	14	196
EP	13	0	0
MP	12	14	168
NP	11	6	66
MR	10	0	0
LR	9	12	108
NR	8	8	64
MC	7	0	0
Contento	6	13	78
Descontento	5	5	25
MD	4	2	6
Bueno	3	11	33
Regular	2	65	130
Mala	1	24	24
TOTAL		180	988
PORCENTAJE	29.9%		

Variables:

E= Escala

NP = N° de Personas

TP = N° Total alternativas marcadas

Pn= Ponderación

PM= Ponderación Máxima

SP= Suma ponderados

Fórmula:

ii. Ponderación:

$$Pn = NP * E$$

$$Pn = 15 * 6$$

$$P1 = 90$$

$$Pn = 14 * 14$$

$$P2 = 196$$

$$Pn = 13 * 0$$

$$P3 = 0$$

$$Pn = 12 * 14$$

$$P4 = 168$$

$$Pn = 11 * 6$$

$$P5 = 66$$

$$Pn = 10 * 0$$

$$P6 = 0$$

$$Pn = 9 * 12$$

$$P7 = 108$$

$$Pn = 8 * 8$$

$$P8 = 64$$

$$Pn = 7 * 0$$

$$P9 = 6 * 13$$

$$Pn = 5 * 5$$

$$P10 = 25$$

$$Pn = 4 * 2$$

$$P11 = 6$$

$$Pn = 3 * 11$$

$$P12 = 33$$

$$Pn = 2 * 65$$

$$P13 = 130$$

$$Pn = 1 * 24$$

$$P14 = 24$$

ii. SP = P1+P2+P3+P4+P5+P6+P7+P8+P9+P10+P11+P12+P13+P14

$$SP = 988$$

iii. Ponderación máxima:

$$PM = TP * 5$$

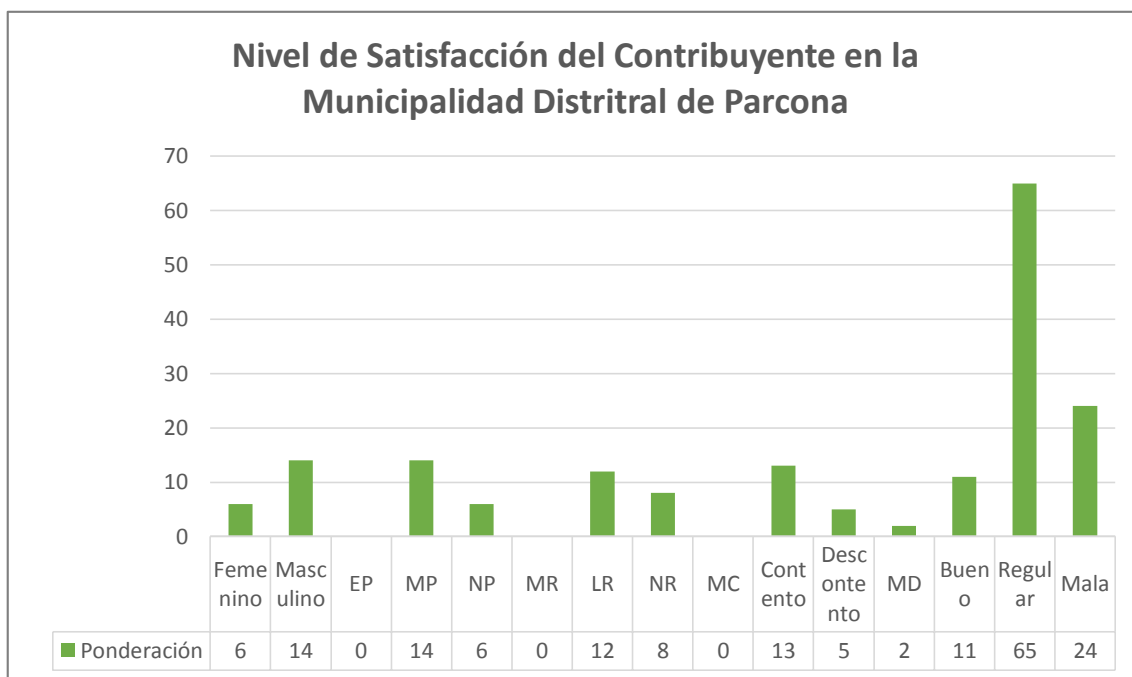
$$PM = 900$$

iv. Porcentaje de nivel del buen servicio brindando al contribuyente:

$$PNS = \frac{988}{900} \times 100\%$$

$$PNS = 29.9\%$$

GRÁFICO N°19
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE ANTES DE IMPLANTAR EL SISTEMA



Interpretación:

En gráfico n°18 se puede observar la ponderación de la satisfacción del contribuyente antes de implantar el SIAF RENTAS. Siendo la alternativa más seleccionada la cuál es regular, los contribuyentes seleccionaron dicha alternativa porque saben que la municipalidad no brinda un servicio tan malo.

TABLA N°07
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESPUÉS DE IMPLANTAR EL SISTEMA

	Escala	Selección de Alternativa	Ponderación
Femenino	15	6	90
Masculino	14	14	196
EP	13	0	0
MP	12	14	168
NP	11	6	66
MR	10	0	0
LR	9	10	90

NR	8	8	64
MC	7	0	0
Contento	6	10	60
Descontento	5	8	40
MD	4	3	12
Bueno	3	42	126
Regular	2	35	70
Mala	1	24	24
TOTAL		180	1 006
PORCENTAJE	49.8 %		

Variables:**E**= Escala**NP** = N° de Personas**TP** = N° Total de alternativas**Pn**= Ponderación**PM**= Ponderación Máxima**SP**= Suma ponderados**Fórmula:****i. Ponderación:**

$$Pn = NP * E$$

$$Pn = 15 * 6$$

$$P1 = 90$$

$$Pn = 14 * 14$$

$$P2 = 196$$

$$Pn = 13 * 0$$

$$P3 = 0$$

$$Pn = 12 * 14$$

$$P4 = 168$$

$$Pn = 11 * 6$$

$$P5 = 66$$

$$Pn = 10 * 0$$

$$P6 = 0$$

$$Pn = 9 * 10$$

$$P7 = 90$$

$$Pn = 8 * 8$$

$$P8 = 64$$

$$Pn = 7 * 0$$

$$P9 = 0$$

$$Pn = 6 * 10$$

$$P10 = 60$$

$$Pn = 5 * 8$$

$$P11 = 40$$

$$Pn = 4 * 3$$

$$P12 = 12$$

$$Pn = 3 * 42$$

$$P13 = 126$$

$$Pn = 1 * 24$$

$$P14 = 24$$

$$\text{ii. SP} = P1+P2+P3+P4+P5+P6+P7+P8+P9+P10+P11+P12+P13+P14$$

$$\text{SP} = 1\ 006$$

iii. Ponderación máxima:

$$\text{PM} = \text{TP} * 5$$

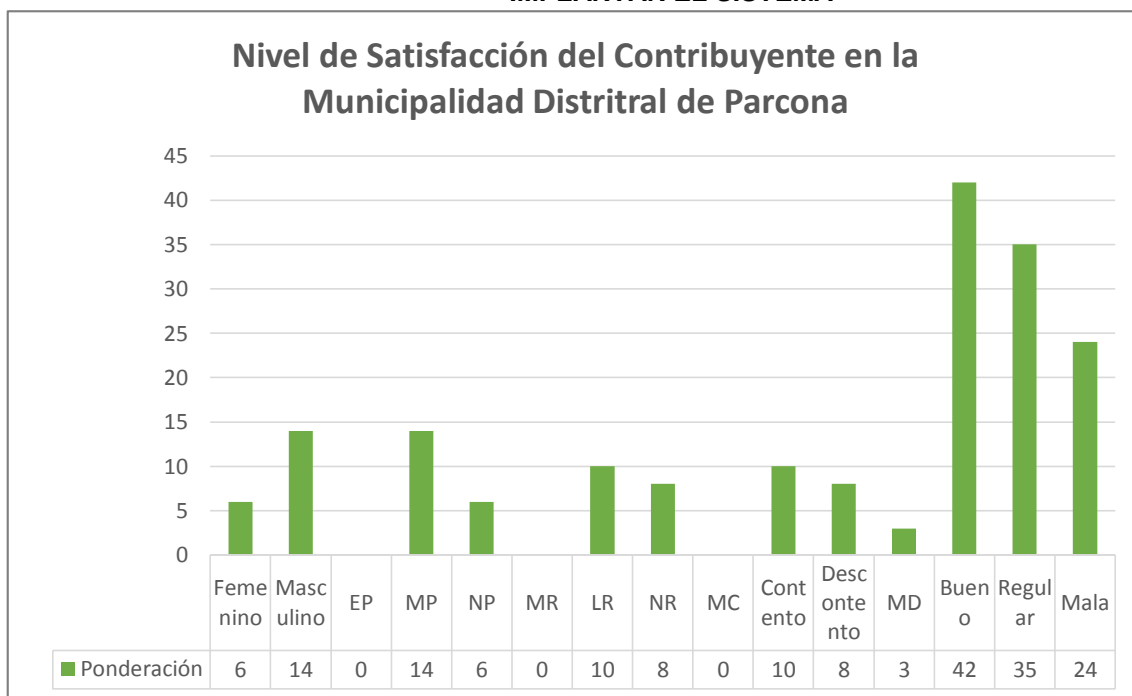
$$\text{PM} = 900$$

iv. Porcentaje de nivel del buen servicio brindando al contribuyente:

$$\text{PNS} = \frac{1006}{900} \times 100\%$$

$$\text{PNS} = 49.8\%$$

GRÁFICO N°20
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESPUÉS DE
IMPLANTAR EL SISTEMA



Interpretación:

En el gráfico N°20 se puede observar el resultado de la ponderación y de la encuesta realizada a los contribuyentes preguntar como califican la atención de las orientadoras, se puede ver que la alternativa más seleccionada después de implantar el SIAF RENTAS es de Bueno.

Indicador 03:

Nivel de Operatividad en la búsqueda de la información del Contribuyente.

Se mostrará a continuación la información detalla de las 5 observaciones realizadas para luego sacar un ponderado en el ANEXO °06.

TABLA N°08

Nivel de Operatividad en la búsqueda de la información antes de implantar el sistema

Día 01: 19 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	20 min	18 min	16 min	20 min	16 min
Día 02: 24 – 04 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	20 min	19 min	14 min	18 min	17 min
Día 03: 31 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo que tardan	22 min	10 min	17 min	11 min	12 min

Ponderación:

Se toma en cuenta la escala de Likert para poder evaluar los tiempos obtenidos, de acuerdo un rango para las 5 observaciones:

(81% - 100%)

(61% - 80%)

(41% - 60%)

(21 % - 40%)

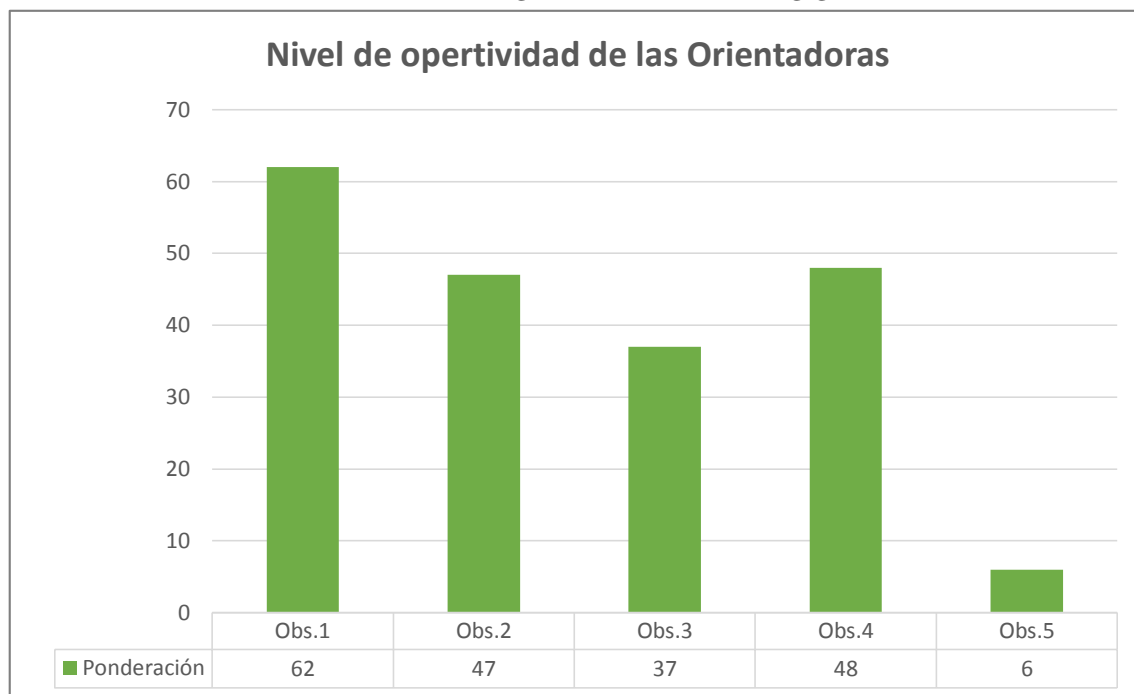
(1 % - 20%)

Fórmula:

(Operatividad Obtenida / Cantidad de trabajo empleado)

$$4 / 2 = 2.5 \%$$

GRÁFICO N°21
NIVEL DE OPERATIVIDAD EN LA BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN
ANTES DE IMPLANTAR EL SISTEMA



Interpretación:

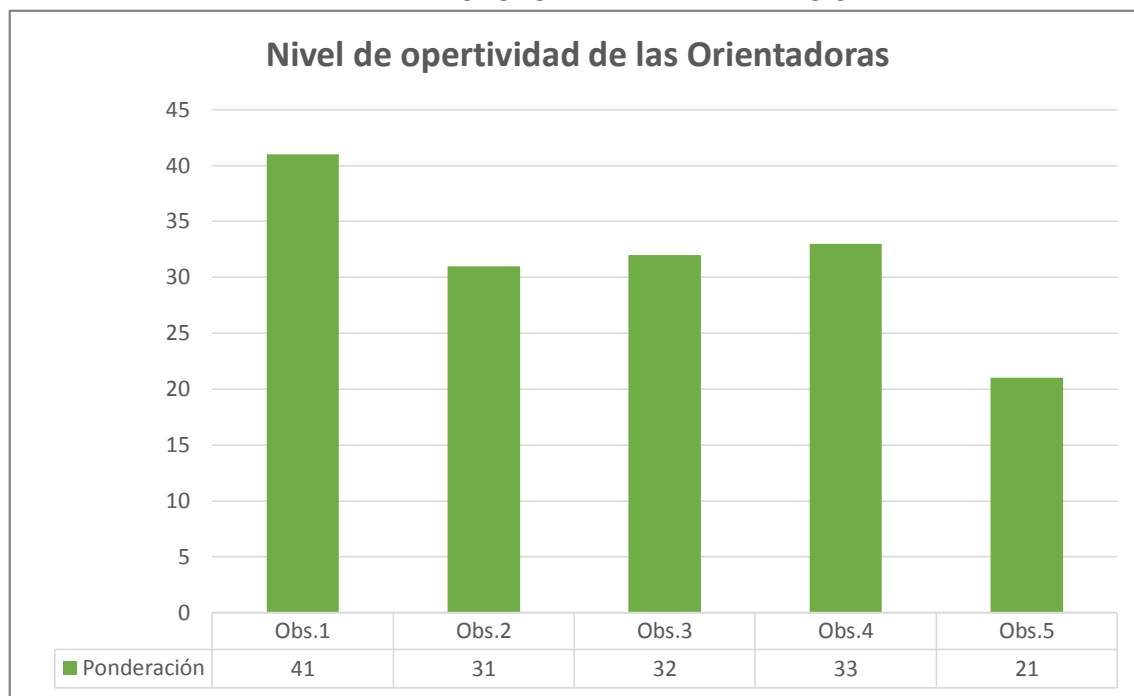
Se puede observar en el gráfico N°21 el nivel de operatividad al momento que las orientadoras buscan la información solicitante por el contribuyente tardan demasiado.

TABLA N°09

**Nivel de Operatividad en la búsqueda de la información después de
implantar el sistema**

Día 01: 19 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo obtenido	10 min	6 min	9 min	10 min	8 min
Día 02: 24 – 04 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo obtenido	13 min	15 min	12 min	12 min	7 min
Día 03: 31 – 04 – 2017					
	Obs.1	Obs.2	Obs.3	Obs.4	Obs.5
Tiempo obtenido	18 min	10 min	11 min	11 min	6 min

GRÁFICO N°22
NIVEL DE OPERATIVIDAD EN LA BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN
DESPUÉS DE IMPLANTAR EL SISTEMA



Ponderación:

Se toma en cuenta la escala de Likert para poder evaluar los tiempos obtenidos, de acuerdo un rango para las 5 observaciones:

(81% - 100%)

(61% - 80%)

(41% - 60%)

(21 % - 40%)

(1 % - 20%)

Fórmula:

(Operatividad Obtenida / Cantidad de trabajo empleado)

$$8 / 2 = 4 \%$$

Interpretación:

En el gráfico N°22 se puede visualizar que en la observación 01 hubo mayor efecto o manejo del SIAF RENTAS, ya que la orientadora que labora es una persona que le gusta la tecnología, subiendo a un 4 %.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Con la implantación del SIAF RENTAS se pudo observar un cambio en la forma del control de la información de cada contribuyente, si antes la orientadora se demoraba en un promedio de 15 a 20 minutos para la búsqueda de la información requerida por el contribuyente, con el sistema actual se demora solo 8 minutos el cual consta que el SIAF RENTAS se ejecute en la computadora, mientras la orientadora digita su usuario y pueda empezar a realizar la búsqueda.

La finalidad del SIAF RENTAS es la de mejorar la gestión de la recaudación de impuestos brindando así un manejo correcto y actualizado de toda la información de los contribuyentes del distrito de Parcona.

Los indicadores aplicados en los capítulos anteriores ayudaron a mejorar la eficacia del proceso de recaudación de impuestos, reduciendo el tiempo de búsqueda y atención al contribuyente.

El SIAF RENTAS ayuda a que en el Área de Rentas se lleve un manejo adecuado de la información de los contribuyentes almacenándolo y brindando una seguridad en la base de datos Oracle, nos brinda también dando reportes el cuál el Gerente pueda observar y saber cuántas personas han cancelado su deuda, cuantas han pagado al contado y fraccionado, ayudando así también al cajero de turno para que pueda darle un reporte diario al Gerente, brindando también el cuadro de caja.

7.2. Recomendaciones:

Para el desarrollo del proyecto se eligió como metodología Sure Step ya que se adecuaba a lo que se quería realizar, la implantación del SIAF RENTAS en la Municipalidad Distrital de Parcona, se seleccionó porque contaba con fases que ayudarían a llevar un mejor control y ejecución de la modificación de los módulos.

Dicha metodología cumplió con lo esperado cuando fue seleccionado, ya que contaba con actividades en cada fase como la de operación fue la que nos brindó para poder realizar de manera adecuada la implantación del sistema, la fase que nos ayudó a poder recolectar todos los datos que necesitábamos del proceso de recaudación y como se llevaba a cabo fue la de análisis, mediante ello pudimos saber el funcionamiento de cómo se realiza dicho proceso. También se pudo

adquirir en dicha fase los requerimientos que el Gerente necesitaba que tuviera el SIAF RENTAS.

Se recomienda la utilización de la Metodología Sure Step para futuros proyectos ya que brinda fases y actividades que apoyan al desarrollo del proyecto orientado a implantación, ya que brinda actividades en las cuales se lleva a cabo la modificación de los módulos requeridos por el Gerente del Área de Rentas.

Fue muy efectivo el canal de comunicación con el sponsor la cuáles fueron: celular, e-mail, reunión y entrevista, se pudo obtener información del proceso de recaudación de impuestos, también para poder saber que módulos necesitaban ser modificado para el uso de las orientadoras. La última reunión fue de imprevista por lo que se usó el número brindado por el Gerente para comunicarle que se necesitaba con suma urgencia su presencia, ya que se hablaría acerca de algunos cambios que surgió cuando se adquirió el sistema pero no en la fecha establecida.

Se recomienda para la elaboración del plan de actividades el MS PROJECT 2016, ya que fue de gran ayuda ya que venía con opciones en las cuales se podía adaptar automáticamente si se corregía alguna fecha en una tarea o actividad. Sirvió mucho cuando se corrigió las fechas de la fase de implantación ya que hubo un atraso en cumplir esas actividades.

Por último se recomienda mejorar en la organización en el Área de Rentas el manejo de sistemas personalizados, brindando capacitaciones mensuales a las orientadoras ya que de toda la Municipalidad Distrital de Parcona es el área que cuenta con menos conocimiento sobre tecnología o como poder utilizar un sistema, se debería también realizar charlas sobre los nuevos lanzamiento de aplicaciones o programas, para que puedan motivarlos a que ellos mismo busquen información y puedan aprender de manera autónoma.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Ejecución presupuestaria:** Etapa del proceso presupuestario en la que se perciben los ingresos y se atienden las obligaciones de gasto de conformidad con los créditos presupuestarios autorizados en los presupuestos.
2. **Entidad pública:** Todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse, las Sociedades de Beneficencia Pública, los fondos, sean de derechos público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos.
3. **Oracle 10 g:** es un sistema de gestión de base de datos de tipo objeto-relacional (ORDBMS, por el acrónimo en inglés de Object-Relational Data Base Management System), desarrollado por Oracle Corporation.
4. **Rentas:** es la utilidad o el beneficio que rinde algo o lo que de ello se cobra. El término, que procede del latín reddīta, puede utilizarse como sinónimo de ingreso en algunas circunstancias.
5. **Arbitrios:** son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público de Limpieza Pública, Áreas Verdes, y Seguridad Ciudadana. El costo de las tasas dependerá del servicio público involucrado.
6. **Impuesto Predial:** es un tributo con el cual se grava una propiedad o posesión inmobiliaria. Es una contribución que hacen los ciudadanos que son dueños de un inmueble, ya sea vivienda, despacho, oficina, edificio o local comercial.
7. **SIGA:** es una herramienta informática que cuenta con un interfaz con el SIAF, es decir, nosotros podemos hacer interfaces de certificación presupuestal, de compromiso anual, compromiso mensual y devengado, también nos permite cargar una meta aprobada nueva, el marco PIM y el PCA que es la priorización de la cadena de gasto. Todas estas interfaces se comunican automáticamente con el SIAF.
8. **Municipalidad:** es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno.
9. **Gobierno Local:** es la organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales.
10. **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera, permite administrar, mejorar y supervisar las operaciones de ingreso y gastos de las Entidades del Estado.

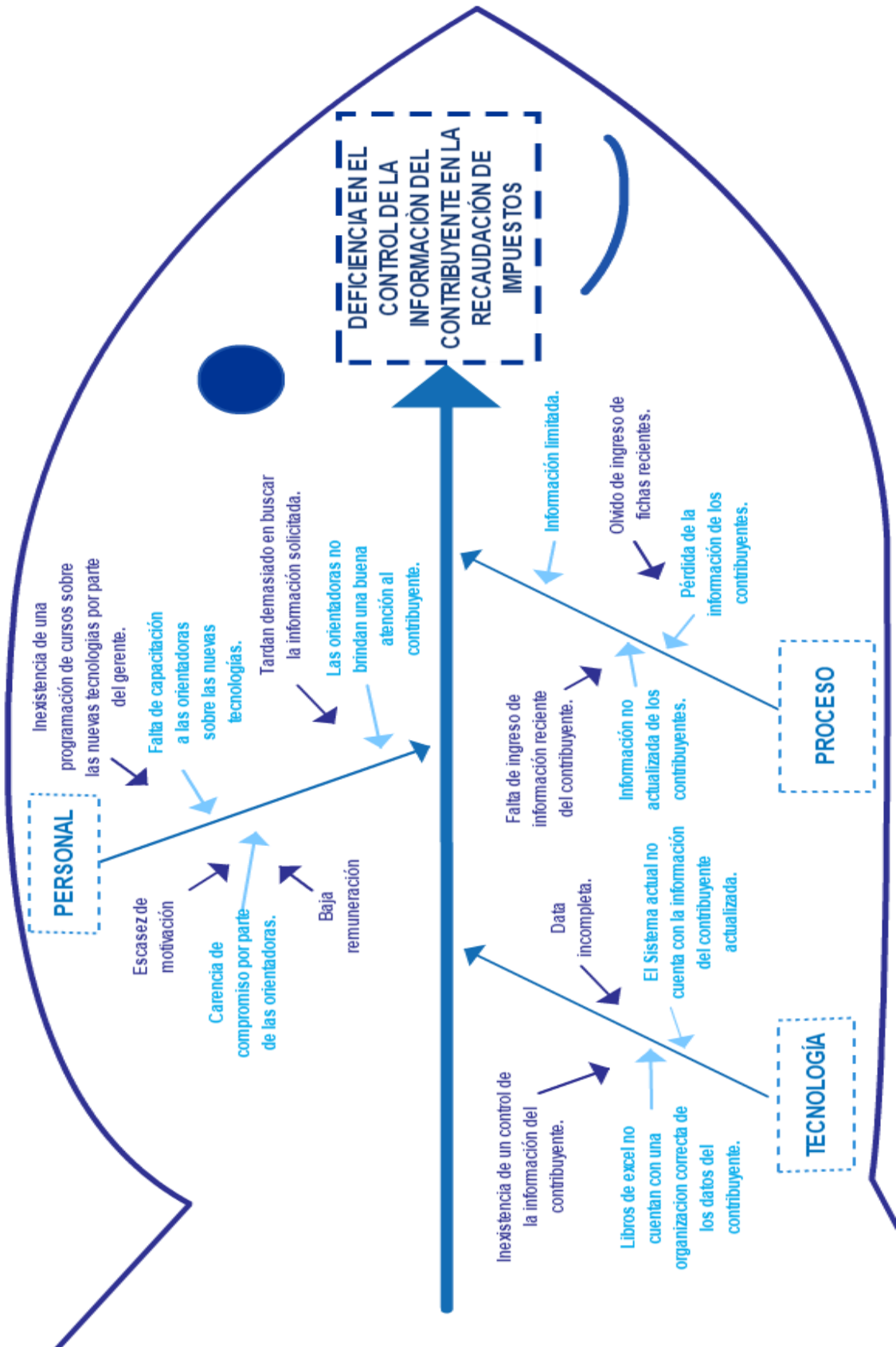
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Encuestas, etc. Recuperado de: <http://www.tiposde.org/123-tipos-de-encuestas/>
2. Excel. Recuperado de: <http://www.accessyexcel.com/que-es-y-para-que-sirve-excel/>
3. Fases de la Metodología Sure Step. Recuperado de:
<http://www.daxpro.lat/metodologia/>
4. Gobierno Local funciones:
http://www.gobiernolocal.gob.ar/wiki/doku.php?id=gobierno_local
5. Gobiernos Locales: <http://rc-consulting.org/blog/2016/04/sistemas-gubernamentales-siaf-siga-seace/>
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática:
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>
7. Metodología Sure Step. Recuperado de:
<https://community.dynamics.com/crm/b/comunidadcrm/archive/2012/08/15/por-qu-233-adoptar-microsoft-dynamics-sure-step-como-metodolog-237-a-de-trabajo>
8. Módulos del SIAF RENTAS. Recuperado de:
<http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-es-siaf-sistema-integrado-de-administracion-financiera-del-estado/>
9. Municipalidades. Recuperado de: <http://definicion.de/municipalidad/>
10. Oracle 10g. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Oracle_Database
11. Plan Operativo Institucional POI – 2016. (Municipalidad Distrital de Parcona)
12. PMBOK 5ta Edición.
13. Sistemas de Control Financiero Gubernamental:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CF67A0A4AFF5187705257EE70070DCE9/\\$FILE/BVC10001590.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CF67A0A4AFF5187705257EE70070DCE9/$FILE/BVC10001590.pdf)
14. SIAF RENTAS (2016). Recuperado de:
http://www.agubernamental.org/web/adicionales/libros_virtuales/sa_siaf-tabla-de-operaciones.pdf
15. SIAF RENTAS – PIURA. Recuperado de:
http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/expo_sapt_00620100.pdf
16. SIGA. Recuperado de: <http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-el-siga/>

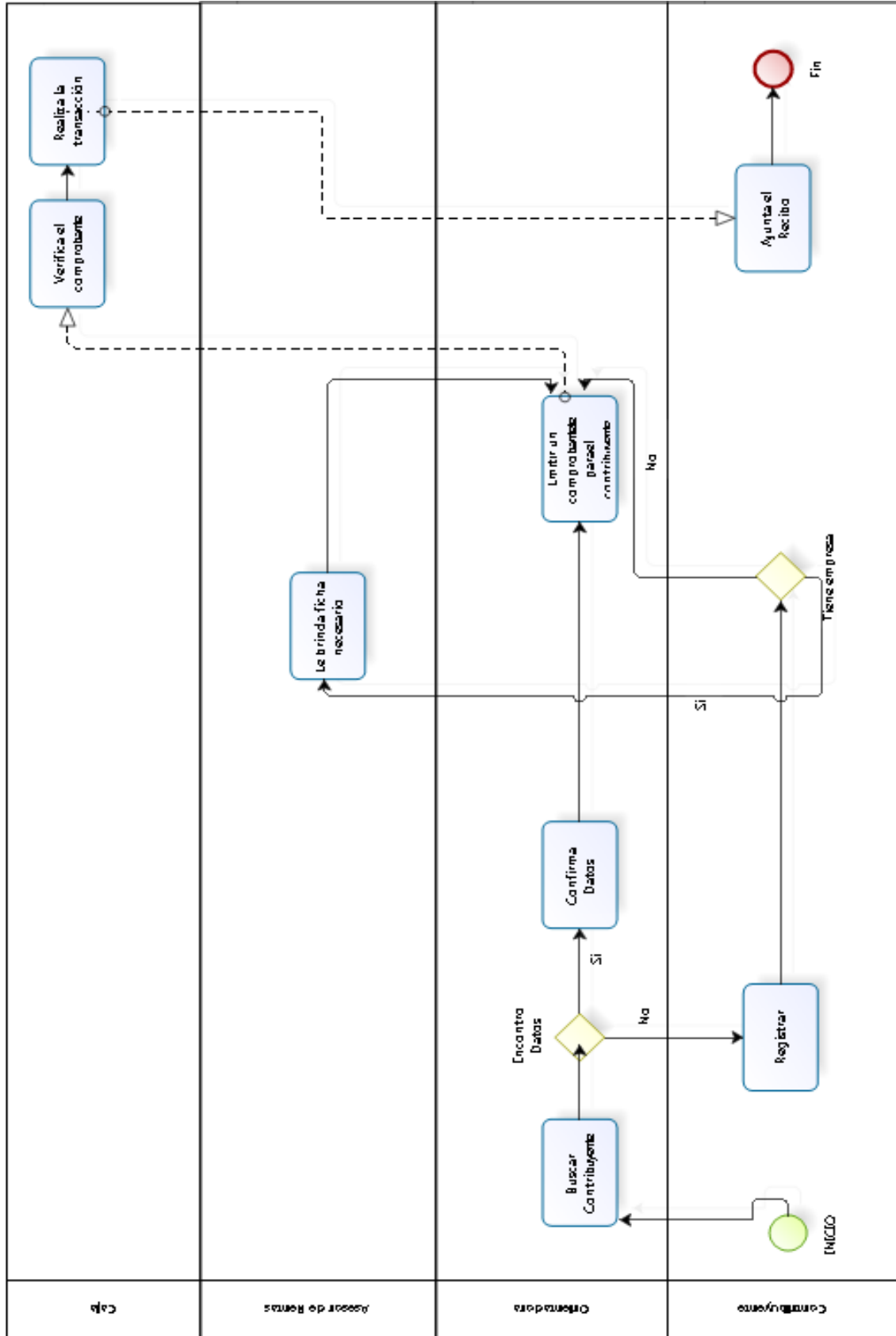
ANEXOS GENERALES

ANEXO N°01

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

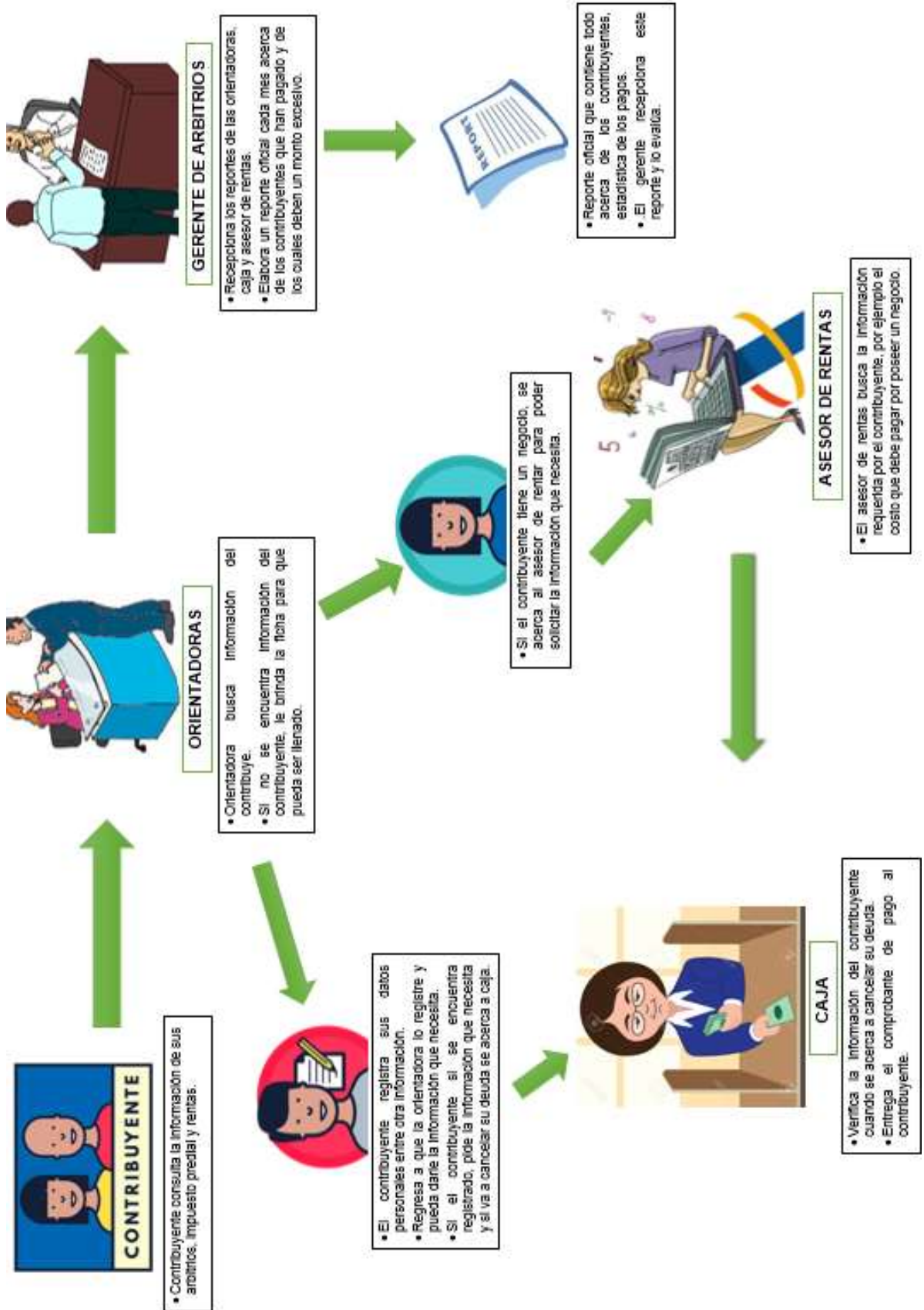


ANEXO Nº02
 DIAGRAMA DE PROCESOS



ANEXO N°03

DIAGRAMA AS-IS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA



ANEXO N°04

FORMATO 1 – DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD EJECUTORA

Registrar información solicitada, la cual debe ser firmada por el Gerente General y Jefe de la Oficina de Rentas.

Nombre de la Entidad :	
Fecha:	

1. PROGRAMACIÓN

1.1.- ¿Cuenta con información del Cuadro de Necesidades 2016?

SÍ NO

1.2.- ¿Cuenta con PAC 2015?

SÍ NO

2. ÁREA

2.1.- ¿Cuánto con un excel para visualizar los pagos realizados por mes?

SÍ NO

2.2.- ¿Cuenta con información actualizada de los contribuyentes?

SÍ NO

3. PATRIMONIO

3.1.- ¿Cuenta con un inventario de los contribuyentes que pagan puntualmente?

SÍ NO

Nombre de la persona que registra la encuesta :	
Cargo :	
Correo :	
Teléfono :	

ANEXO N°05

FORMATO 2 - DIAGNÓSTICO INFORMÁTICO DE LA UNIDAD EJECUTORA

Registrar la información solicitada, la que debe ser firmada por el Jefe de la Oficina de Rentas y el Jefe de la Oficina de Informática o quien haga sus veces, El encargado de registrar la información de este formato debe ser especialista en informática o sistemas de la Unidad Ejecutora.

Nombre de la Entidad :	
Fecha:	

I. REQUERIMIENTOS HARDWARE
SERVIDOR

	REQUISITOS MÍNIMOS	INDIQUE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO SERVIDOR DE BD DE LA ENTIDAD
Plataforma	x64	
Disco Duro	320 GB	
Unidad Removible	DVD/ROM	
Memoria RAM	8 GB	
Procesador	Core i3 o Superior	
Tarjeta de Red	100 Mb/1 Gb	
Tarjeta de Video	512 Mb	
UPS	10 a 15 minutos de Independencia	

II. REQUERIMIENTOS SOFTWARE

	REQUISITOS MÍNIMOS	INDIQUE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL MOTOR DE BASE DE DATOS QUE UTILIZA LA ENTIDAD
Motor de Base de Datos	¿Cuenta con licencia de SQL SERVER? (2008 R2 ó 2012)	
	¿Cuenta con licencia de ORACLE? (10g ó 11g)	
	Indicar la Versión - Release de la BD	

	REQUISITOS MÍNIMOS	INDIQUE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL SISTEMA OPERATIVO QUE UTILIZA LA ENTIDAD
Sistema Operativo (Servidor)	Windows 2003 ó Superior	
	Configuración Regional Español	
	Antivirus	
	Windows 2003 / Linux (Oracle)	
	X64	
Sistema Operativo (Cliente)	Windows 7 ó Superior	

III. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL INFORMÁTICO

	REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL INFORMÁTICO DE LA ENTIDAD QUE ADMINISTRARÍA LA BASE DE DATOS SIAF
Cantidad	01 Recurso	
Nivel	Técnico/Ingeniero	
Conocimientos	Administración de Base de Datos	
Datos de DBA	Nombre de Técnico o Ingeniero que será el Administrador de Base de Datos.	
Funciones	Responsable del mantenimiento de la Base de Datos. Realizar respaldo de Información. Responsable de la disponibilidad de la Base de Datos del SIAF	

IV. REQUERIMIENTOS DE PCs CLIENTES

	REQUISITOS MÍNIMOS	INDIQUE LAS CARACTERÍSTICAS ESTÁNDARES DE LAS PCS EN LA ENTIDAD
Hardware	Corel 2 Duo o Superior	
	4 Gb RAM	
	80 GB HDD	
	Tarjeta de Video 512 Mb	
Sistema Operativo	Windows XP / Windows 7	

VI. RECOMENDACIONES

	RECOMENDACIONES
Equipo que contiene la Base de Datos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá de ser plataforma de 64 Bits y tener disponible 8 Gb. de Memoria RAM. 2. Deberá de ser de uso exclusivo como Servidor de Datos. 3. Deberá de tener actualizado los Antivirus 4. Deberá de tener actualizado los Parches del Motor de Base de Datos y Sistema Operativo
Equipos Clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá de tener actualizado el antivirus al último release correspondiente. 2. Deberá de tener mapeada una unidad de Red que contenga el SIAF

VII. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

ORACLE
1. Se deberá de otorgar permisos de administrador al usuario que se encuentra logueado a nivel del Sistema Operativo
2. La Actualización deberá de realizarse en una Plataforma Windows XP
3. El Proceso de actualización se debe realizar en un Cliente que tenga instaladas herramientas administrativas de ORACLE (import, export).
4. No deberá de encontrarse conectado ningún usuario SIAF

Nombre de la persona que registra la encuesta :	
Cargo :	
Correo :	
Teléfono :	

ANEXO N°06

FORMATO 3 - IMPLANTADOR SIAF RENTAS

Registrar información, la cual debe ser firmada por el Gerente General y el Jefe de la Oficina de Rentas.

1. DATOS DE IMPLANTADOR SIAF RENTAS

Nombre Completo :	
Celular :	
Teléfono :	

PERFIL DE IMPLANTADOR SIAF RENTAS

1. Disponibilidad a tiempo completo durante el proceso de implementación SIAF RENTAS, para cumplir con las funciones de implantación y estabilidad.
2. Experiencia laboral en la Oficina de Rentas y/o oficinas afines.
3. Experiencia en el manejo o conocimiento de Sistemas de Gestión de Rentas.
4. Conocimiento de las Normas de Gestión Pública, Contrataciones del Estado y/o Presupuesto Público.
5. Conocimiento de herramientas de computación.
6. Capacidad de liderazgo, de comunicación y, de trabajo en equipo bajo presión.
7. Profesional o técnico en las carreras de Ingeniería, Economía, Contabilidad, Administración o afines.

DATOS SOLICITADOS

1.1.- Adjuntar Curriculum Vitae sin documentar.

1.2.- Mencionar que el Implantador SIAF RENTAS cumple los 7 puntos del perfil. (Solo si cumple los 7 puntos)

--



ANEXO N°08

CARTA DE COMPROMISO - IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA - SIAF RENTAS

Habiendo el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, a través de la Dirección General de la Oficina de Tecnologías de la Información OGTI, puesto a disposición de las Entidades de los niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF RENTAS; la **[Nombre de la Entidad]**, suscribe el presente documento en virtud a la atención de la solicitud de instalación del referido Sistema mediante **[Detallar Número de Oficio que entidad envía al MEF]**

Con fecha...., la **[Nombre de la Entidad]** identificada con Mnemónico **[Número de Entidad]** ha solicitado la implementación del SIAF RENTAS. Para el efecto, mediante el presente documento, la entidad se compromete a cumplir con las actividades de Implementación del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF RENTAS, de acuerdo al Plan de Trabajo presentado, que forma parte del presente documento.

A fin de llevar a cabo con éxito la implementación solicitada, la **[Nombre de la Entidad]**, se compromete a ejecutar las siguientes acciones:

I.- Sobre el Implantador:

Para el cumplimiento del **[Entidad]** designa al Sr. (a) SIAF RENTAS”.

El Implantador SIAF RENTAS de la entidad, deberá ser contratado para prestar servicios exclusivamente para la implantación del Sistema, sin asumir ninguna otra responsabilidad a fin de asegurar el trabajo de implementación solicitado. En este sentido, participará en los talleres, charlas de capacitación y asistencia técnica dictados por el MEF respecto de las nuevas funcionalidades y versiones del SIAF RENTAS, esta persona podrá ser evaluada a fin de validar las calificaciones solicitadas para el perfil de implantador, y más adelante, para comprobar los conocimientos adquiridos luego de las capacitaciones ofrecidas.

Proceso de implantación, la Unidad Ejecutora **[Nombre del Implantador]**, quien cumplirá el rol de “Implantador”



El implantador debe informar al MEF los avances y el estado de la implementación del SIAF RENTAS en la Entidad, permitiendo la ejecución de acciones preventivas y correctivas oportunas.

II. Sobre la Instalación y Mantenimiento del Sistema y Seguridad de la información:

La Entidad se compromete a brindar todas las facilidades al personal técnico del MEF para que proceda a la instalación e implantación del SIAF RENTAS y posteriores asistencias técnicas que se requieran producto de la actualización de versiones del sistema.

La Entidad es responsable de disponer y facilitar equipos de cómputo que cumplan con los requisitos exigidos para la instalación y operatividad del SIAF RENTAS, así como en adquirir licencias del motor de BD (SQL u ORACLE) de acuerdo al crecimiento de su BD. El MEF no se hace responsable de problemas ocasionados por el límite de espacio.

La Entidad asume la responsabilidad del llenado e integridad de la información del sistema, de establecer los mecanismos de seguridad y administración necesarios en lo relacionado a la base de datos de su institución (se debe realizar un back up o copia de seguridad de la data diariamente), de tener una persona que administre esa Base de Datos y de archivar los documentos sustentatorios de sus operaciones respectivas.

La Entidad, acepta tener conocimiento del alcance del Sistema y de los beneficios de su uso, y la responsabilidad mencionadas en el documento “Implementación del Sistema Integrado de Administración Financiera– SIAF RENTAS”.

La Entidad asume la responsabilidad de realizar las actividades necesarias para hacer sostenible el uso de los diferentes módulos que conforman el SIAF RENTAS del MEF.

Culminado el periodo de implantación del sistema, el Implantador SIAF RENTAS de la entidad u otro (usuario experto) que designe la entidad deberá proveer servicios permanentes para asistencia técnica directa a la Entidad

[Lugar y fecha]

Firma

[Máxima Autoridad de la Entidad]

Nota: Todo lo que está con corchetes y sombreado con negrita deberá ser rellena

FORMATOS

Formato N° 1 Acta de constitución del proyecto

PROYECTO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA - ICA
PATROCINADOR	Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas, Gerente de Rentas
PREPARADO POR:	Mayra Alejandra Aranda Pisconte
REVISADO POR:	Ing. José Antonio Acosta Pérez
APROBADO POR:	Municipalidad Distrital de Parcona

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto de investigación plantea la solución a la problemática del proceso de control de información del contribuyente y sus impuestos mediante la implementación de la aplicación SIAF Rentas. Dicho proyecto estará gestionado por el manager del proyecto y gestionado de la mano con el área de Rentas y Finanzas.

Los responsables del proyecto serán:

- Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas – Gerente de Rentas
- Mayra Alejandra Aranda Pisconte – Jefe del Proyecto
- José Antonio Acosta Pérez – Jefe de Administración y Finanzas

El Proyecto se desarrollará en la Municipalidad Provincial de Parcona en el Distrito de Parcona, Provincia de Ica, Departamento de Ica.

DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:

El proyecto trata de la implementación de la aplicación 'SIAF Rentas' para el proceso de Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona.

Informes:

El cliente exige la presentación de los siguientes informes:

- Diseño del proyecto de Implementación de 'SIAF Rentas'.
- Informes mensuales sobre los avances.
- Establecer el SIAF RENTAS para permitir la correcta gestión de la información del contribuyente.
- Determinar una correcta utilización de la información de cada contribuyente.
- Establecer capacitaciones para el personal de la Municipalidad para que puedan mejorar su conocimiento tecnológico.
- Determinar una estrategia de gestión de reclamos.

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

DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

Entregar un informe mensual de las actividades realizadas, el cual será revisado y aprobado por el Jefe de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Parcona.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Concepto	Objetivos	Criterio de éxito
1. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación, control y seguimiento de todas las actividades del proceso de recaudación de impuestos. ✓ Servir como herramienta de Gestión para el área de Rentas y facilitar la toma de decisiones. 	Lograr los Objetivos esperados, satisfacer las necesidades y requerimientos.
2. Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimizar el tiempo del proceso de Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona. 	Lograr entregar la información de manera eficiente y en el tiempo esperado.
3. Costo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimizar los Costos, con respecto al papel que se utilizar en todo el proceso del Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona. 	No exceder en presupuesto esperado.

FINALIDAD DEL PROYECTO

Al final del Proyecto de Proceso de Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona, para darle una mayor eficiente en el mantenimiento y manejar los costos que requiere el proceso.

JUSTIFICACION DEL PROYECTO

- ✓ Fortalecer la calidad de la información que la orientadora le brinda al ciudadano.
- ✓ Establecer el SIAF RENTAS para permitir la correcta gestión de la información del contribuyente.
- ✓ Determinar una correcta utilización de la información de cada contribuyente.
- ✓ Establecer capacitaciones para el personal de la Municipalidad para que puedan mejorar su conocimiento tecnológico.
- ✓ Aumentar el prestigio de la Municipalidad Distrital de Parcona.
- ✓ Innovación Tecnología.

DESIGNACION DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO DEL PROYECTO

Nombre	Mayra Alejandra Aranda Pisconte	Niveles de Autoridad
---------------	------------------------------------	-----------------------------

Reporta a	Municipalidad Distrital de Parcona	Exigir el cumplimiento de los entregables del proyecto.
Supervisa a	Mayra Alejandra Aranda Pisconte	
PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO.		
<p>➤ Riesgos de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La dirección tome decisiones que reduzcan la motivación del grupo de trabajo. ✓ No se brinde el apoyo necesario de la dirección. ✓ Se recorte en el presupuesto. ✓ El personal trabaje más lento de lo esperado. <p>➤ Riesgos Organizacionales</p> <p>Falta de los recursos humanos con la capacidad necesaria para el proyecto.</p>		
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO		
Concepto	Monto	
1. Personal	S/. 2,650.00	
2. Otros Costos	S/.500.00	
TOTAL LINEA BASE	S/. 3,150.00	
2.Reserva de Contingencia	S/. 1,000	
TOTAL PRESUPUESTO	S/. 4,150.00	
Aceptado por:		
Aprobado por:		
Gerente del Proyecto	Patrocinador	
Fecha...../..... /.....	Fecha..... /...../.....	

Formato N° 2 Presentación de lanzamiento del proyecto (Kickoff)

PROYECTO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA – ICA
PATROCINADOR	Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas. Gerente de Rentas
PREPARADO POR:	Mayra Alejandra Aranda Pisconte
REVISADO POR:	Ing. José Antonio Acosta Pérez
APROBADO POR:	Municipalidad Distrital de Parcona

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

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

Formato N° 3 Identificación de los Interesados

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Gestión de la información de la Recaudación de impuestos aplicando el SIAF Rentas en la Municipalidad Distrital de Parcona de Ica.	SIAF RENTAS

ROL GENERAL	STAKEHOLDERS
SPONSOR	Gerente: Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas Gerente de Rentas
EQUIPO DE PROYECTO	Project Manager: Mayra Alejandra Aranda Pisconte
	Especialista en Costos y Presupuesto Especialistas en Base de Datos Digitadores Tester
PERSONAL DE LA OFICINA DE PROYECTOS	Mayra Alejandra Aranda Pisconte
PORTAFOLIO MANAGER	Mayra Alejandra Aranda Pisconte
GERENTES DE OPERACIONES	Area de Administración y Finanzas Jefe: José Antonio Acosta Pérez
USUARIOS / CLIENTES	Área de Administración y Finanzas
OTROS STAKEHOLDERS	Gerente General

Formato N° 4 Plan de Gestión del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y ENFOQUE MULTIFASE:			
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO		ENFOQUES MULTIFASE	
FASE DEL PROYECTO (2º NIVEL DEL WBS)	ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE	CONSIDERACIONES PARA LA INICIACIÓN DE ESTA FASE	CONSIDERACIONES PARA EL CIERRE DE ESTA FASE
1.0 Gestión del Proyecto.	Project Charter. Scope Statement. WBS. Diccionario WBS. Schedule. Presupuesto. RAM.		
2.0 Planificación.	Contrato con la Municipalidad Distrital de Parcona		
3.0 Instalación de SIAF Rentas.	Materiales. Ejecución.	El inicio de la instalación depende de la firma del contrato con la Municipalidad Distrital de Parcona.	
4.0 Control.	Pre		
5.0 Cierre e Informes.	Informe final de cierre.	El Informe Final sólo podrá ser elaborado al término de todas las fases del proyecto.	Concluida la elaboración del informe final se podrá iniciar el cierre del proyecto.

PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS					
PROCESO	NIVEL DE IMPLANTACIÓN	INPUTS	MODOS DE TRABAJO	OUTPUTS	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS
Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto.	Una sola vez, al inicio del proyecto.	- Contrato. - Enunciado de trabajo del proyecto.	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Project Manager.	- Acta de Constitución del Proyecto.	Metodología de Gestión de Proyectos de Dharma.
Planificar el Alcance.		- Acta de Constitución del Proyecto. - Enunciado del Alcance del Proyecto Preliminar.	Reuniones del equipo del proyecto.	- Plan de Gestión del Alcance del Proyecto.	Plantillas Formularios.

Crear EDT.		- Plan de Gestión del Alcance del Proyecto.	Reuniones del equipo del proyecto. Redactar el Diccionario EDT.	- EDT. - Diccionario EDT.	Plantillas de EDT. Descomposición.
Desarrollar el Cronograma.		- Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto.	Reunión del equipo del proyecto. Estimación de duración de actividades.	- Cronograma del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. (actualizaciones) - Calendario del Proyecto.	Red del cronograma. SW de Gestión de Proyectos. Calendarios Ajuste de adelantos y retrasos. Modelos de cronogramas anteriores.
Determinar el Presupuesto.		- Enunciado del Alcance del Proyecto. - EDT. - Diccionario EDT. - Plan de Gestión de Costes.		- Línea Base de Coste. Plan de Gestión de Costes (actualizaciones).	Suma de costes. Análisis de Reserva.
Planificar la Calidad.		- Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del	Establecimiento de objetivos de calidad.	- Plan de Gestión de Calidad. - Métrica de Calidad.	Estudios comparativos.
Desarrollar el Plan de Recursos Humanos.		- Factores ambientales de la empresa. - Plan de Gestión del Proyecto.	Reuniones de coordinación con el equipo del proyecto. Asignación de roles y responsabilidades.	- Roles y Responsabilidades. - Organigrama del Proyecto. - Plan de Gestión del Personal.	Organigramas y descripciones de cargos.
Planificar las Comunicaciones		- Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del	Reuniones formales e informales con el equipo. Distribución de la documentación y acuerdos.	- Plan de Gestión de las comunicaciones.	
Planificar la Gestión de Riesgos.		- Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del alcance del proyecto. - Plan de Gestión del	Identificar riesgos. Planificar plan de respuesta a riesgos.	- Plan de Gestión de Riesgos.	
Planificar las Adquisiciones.		- Enunciado del Alcance del Proyecto. - EDT. - Diccionario EDT. - Plan de Gestión del Proyecto.	Planificar adquisiciones. Solicitar presupuestos. Negociar cotizaciones.	- Plan de Gestión de las Adquisiciones.	
Dirigir y gestionar la Ejecución del Proyecto.		- Plan de Gestión del Proyecto. - Acciones correctivas aprobadas. - Solicitudes de	Reuniones de coordinación. Reuniones de información del estado del proyecto.	- Productos entregables. - Solicitudes de Cambio implementadas. - Acciones	
Monitorear y controlar el Trabajo del Proyecto.	Durante todo el desarrollo del proyecto.	- Plan de Gestión del Proyecto. - Información sobre el rendimiento del trabajo.	Reuniones de coordinación. Reuniones de información del estado del proyecto.	- Acciones correctivas recomendadas.	

Informar el Desempeño.	A partir de la ejecución del proyecto.	- Información sobre el rendimiento del trabajo. - Mediciones de Rendimiento. - Plan de Gestión del	Informe performance del proyecto.	de del	- Informes de Rendimiento. - Acciones correctivas recomendadas.	
------------------------	--	--	-----------------------------------	--------	--	--

ENFOQUE DE TRABAJO

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

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

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

GESTIÓN DE LÍNEAS BASE

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

- Estado Actual del Proyecto:

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

- Reporte de Progreso:

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

COMUNICACIÓN ENTRE STAKEHOLDERS

NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR
- Documentación de la Gestión del Proyecto.	- Reuniones del equipo del proyecto para definir el alcance del mismo. - Distribución de los documentos de Gestión del proyecto a todos los miembros del equipo de proyecto mediante una versión impresa y por correo electrónico.
- Reuniones de coordinación de actividades del proyecto.	- Reuniones del equipo del proyecto que son convocadas por el Project Manager según se crean pertinentes (dependiendo de la necesidad o urgencia de los entregables del proyecto) donde se definirán cuáles son las actividades que se realizarán.

- Reuniones de información del estado del proyecto.	- Reuniones semanales del equipo del proyecto donde el Project Manager deberá informar al Sponsor y demás involucrados, cual es el avance real del proyecto en el periodo respectivo.
- Informe de Performance del Proyecto.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.
- Informe de Performance del Trabajo.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.

REVISIONES DE GESTIÓN

TIPO DE REVISIÓN DE GESTIÓN	CONTENIDO	EXTENSIÓN O ALCANCE	OPORTUNIDAD
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 siguientes actividades que se realizarán.	Reunión convocada por solicitud del Project Manager. Puede ser originada de acuerdo a los resultados de las encuesta de las sesiones de los cursos.
Reunión Semanal de información del Estado del Proyecto.	- Revisión del Acta de Reunión anterior. - Informe de Performance del Proyecto.	La reunión se realizará todos los lunes. Deberán estar presentes todos los miembros del equipo del proyecto. Revisar el informe semanal del estado del proyecto.	Programada para todos los lunes.
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.	Programadas según la solicitud del cliente.
Comunicaciones informales.	Solicitar feedback 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.	Ninguna en especial.

LÍNEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS

LÍNEA BASE		PLANES SUBSIDIARIOS	
DOCUMENTO	ADJUNTO (SI/NO)	TIPO DE PLAN	ADJUNTO (SI/NO)
LÍNEA BASE DEL ALCANCE.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE.	Sí
		PLAN DE GESTIÓN DE REQUISITOS.	Sí
		PLAN DE GESTIÓN DE SCHEDULE.	Sí
LÍNEA BASE DEL TIEMPO.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS.	Sí
		PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Sí
		PLAN DE MEJORA DE PROCESOS.	No

Formato N° 5 Definición del alcance del proyecto y del producto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO	
<p>Se tendrá que evaluar y aprobar la estabilidad del alcance del proyecto el cómo manejar los cambios, la frecuencia e impacto de los mismos.</p> <p>El Project Manager será el en cargador de cuantificar el impacto y proveer alternativas de solución, informando a los encargados de la Municipalidad Distrital de Parcona para la aprobación de dichos cambios.</p>	
Requisitos	Características
1. El personal debe tener conocimientos sobre la guía "PMBOK" para el desarrollo de Proyecto.	1. Haber desarrollado proyectos con la guía mencionada.
2. Reducir la Duplicidad de información.	2. El sistema gestionará los registros, de forma que no haya ningún tipo de duplicado.
3. Reducir los tiempos que demora en el Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes.	3. Se reducirá el tiempo del Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes.
4. Adecuar la solución a construir para que cumpla con las políticas internas de seguridad de la información.	4. Las Políticas de seguridad del sistema
5. Asegurar la continuidad del negocio de alta disponibilidad para los clientes.	5. Asegurar la continuidad del negocio

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO	
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
1. TÉCNICOS	Se debe hacer un seguimiento exhaustivo durante la ejecución del proyecto y seguir el lineamiento de desarrollo según lo requisitos de la empresa, el cual debe de lograr el 75% de nivel de satisfacción del cliente.
2. DE CALIDAD	El sistema deberá de contar con todo los requisitos pedidos por parte del centro
3. ADMINISTRATIVOS	Los entregables deber ser aprobados por la Gerencia de Finanzas.
4. COMERCIALES	Se debe cumplir lo estipulado en el contrato.
5. SOCIALES	Se debe poder reducir en un 60% los problemas .

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
FASE DEL PROYECTO	PRODUCTOS ENTREGABLES
1.0 Gestión del Proyecto.	Proyecto Gestionado.
2.0 Planificación.	Contrato de Local.
3.0 Ejecución	Conformidad de la Instalación.
4.0 Control.	Conformidad de las Pruebas Integrales.
5.0 Cierre e Informes.	Informe sobre la instalación.

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

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

Formato N° 6 Requerimientos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD A APROVECHAR			
<ul style="list-style-type: none"> - Se realizará las entrevistas necesarias con las áreas encargadas de la administración presupuestal con el objetivo de obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto. - Comunicación constante entre el equipo de proyecto. 			
OBJETIVOS DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO			
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los términos de referencia de la Municipalidad Distrital de Parcona de Ica para la implementación de la herramienta para automatizar sus procesos. - Concluir con el proyecto en el plazo establecido por el cliente y no superar el presupuesto fijado para el proyecto. - Cumplir con los entregables exigidos en el contrato. 			
REQUISITOS FUNCIONALES			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Municipalidad Distrital de Parcona (Cliente).	Muy Alto.	RE01	Implementar un Gestión de la información de la Recaudación de impuestos aplicando el SIAF Rentas en la Municipalidad Distrital de Parcona de Ica.
	Muy Alto.	RE02	Implementar el servicio capaz de operar con una disponibilidad de 24x7x365.
	Muy Alto.	RE03	Ejecutar el proyecto en un plazo de un mes, con fecha de puesta en producción en la fecha establecida.
	Alto.	RE04	Asegurar que el sistema sea capaz de proporcionar un tiempo de respuesta menor de lo que actualmente se procesa.
	Alto.	RE05	Capacitar al personal de la empresa a cargo de la administración y operación del sistema.
	Alto.	RE06	Entregar los manuales de administración de la solución.

REQUISITOS NO FUNCIONALES			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Empresa (Ejecutante – Sponsor).	Alto.	RE08	Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta, sujeto al requerimiento del cliente, no excediéndose en plazo ni en presupuesto.
	Alto.	RE09	Garantizar el cumplimiento con el 100% de los entregables establecido en el contrato.

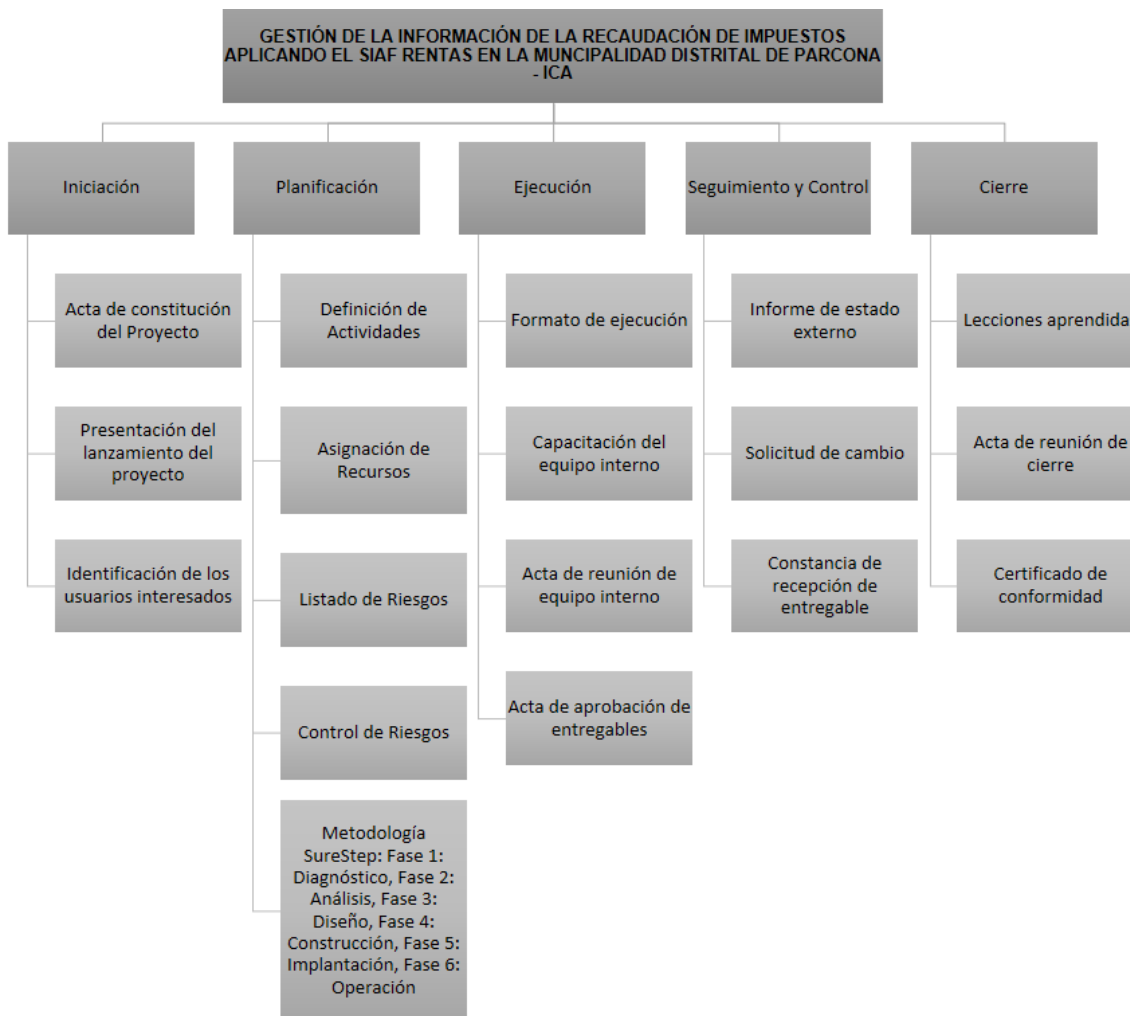
REQUISITOS DE CALIDAD			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Empresa (Ejecutante – Sponsor).	Muy Alto.	RE10	Garantizar el 100% de cumplimiento de los protocolos de prueba del sistema.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
1. TÉCNICOS	La ejecución del proyecto deberá desarrollarse acorde a las especificaciones de los Términos de Referencia del Contrato.
2. DE CALIDAD	Se deberá lograr un 100% de cumplimiento de las pruebas especificadas en el protocolo de pruebas para el sistema.
3. ADMINISTRATIVOS	La aprobación de todos los entregables del proyecto a cargo de la Oficina de la Municipalidad Distrital de Parcona – Ica
4. COMERCIALES	Cumplimiento de los aspectos contractuales establecidos.

REGLAS DEL NEGOCIO
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de todos los responsables del proyecto, los días fijados para la retroalimentación y la revisión de los avances del proyecto. - Mediciones diarias de la performance del proyecto. - Sujetarse a la Metodología de Gestión de Proyectos. - Mantener la comunicación fluida ante la ocurrencia de eventos que afecten la ejecución del proyecto.
IMPACTOS EN OTRAS ÁREAS ORGANIZACIONALES
Ninguna.
IMPACTOS EN OTRAS ENTIDADES
Se espera un gran impacto social en la población, como resultado de disponer de un sistema en la Municipalidad Distrital de Parcona Ica.

Formato N° 7 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS



Formato N° 8 Diccionario WBS Simplificado

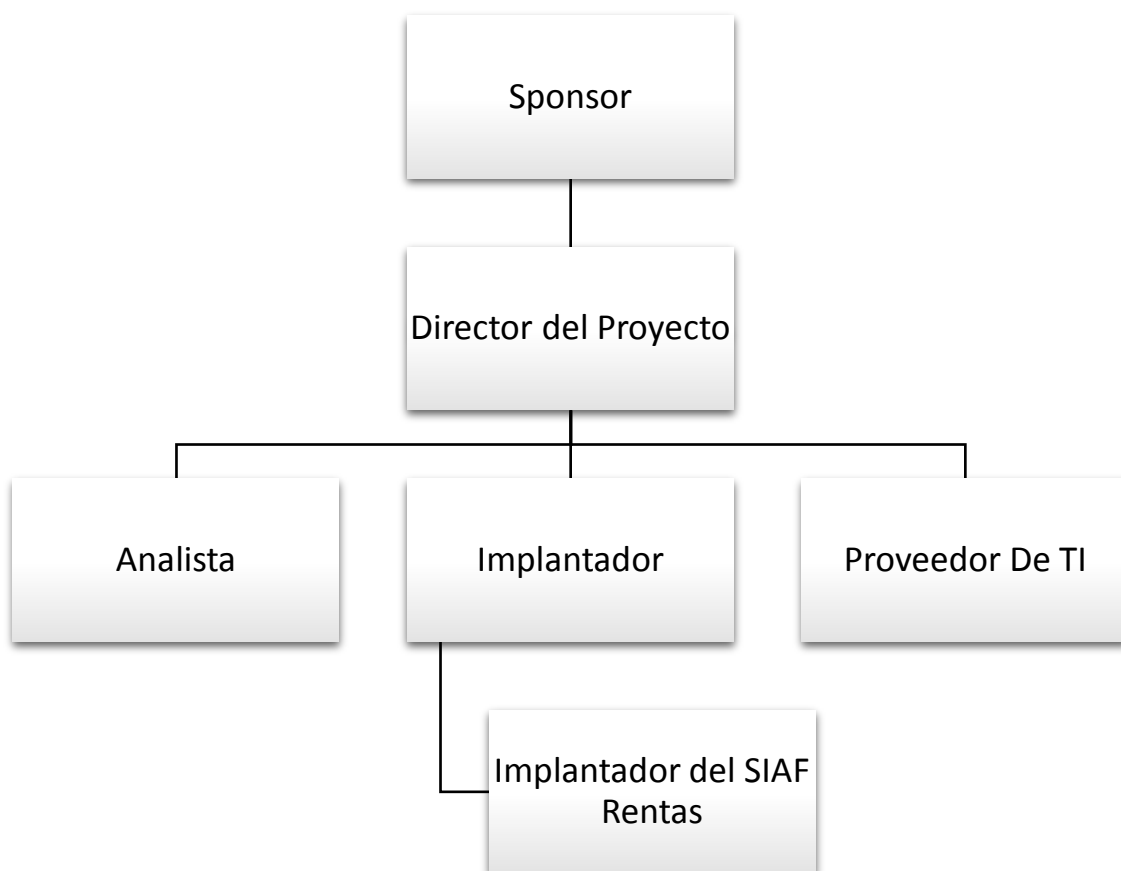
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO DEL WBS			
1.0 INIACCION DEL PROYECTO.	1.1 Iniciación.	1.1.1 Project Charter.	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.
		1.1.2 Scope Statement.	Documento que establece el trabajo que debe realizarse, y los productos entregables que deben producirse.
	1.2 Plan del Proyecto.	Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. Puede ser resumido o detallado y estar compuesto por uno o más planes de gestión subsidiarios y otros documentos de planificación.	
	1.3 Reunión de Coordinación Semanal.	Reunión de Coordinación Semanal, del equipo de proyecto, en las oficinas de la Empresa para informar el avance del proyecto, y presentar los informes de la semana.	
	1.4 Cierre del Proyecto.	Para el cierre del proyecto se realizará una reunión con el equipo del proyecto, donde el PM deberá presentar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Performance del Proyecto. - Lecciones Aprendidas del Proyecto. - Métricas del Proyecto. 	
2.0 PLANIFICACION.	2.1 Contrato con la Municipalidad Distrital de Parcona	Contrato privado para la ejecución del proyecto. El contrato es firmado por el Gerente de Rentas y Gerente General.	
	2.2 Contrato local de proyecto.	Contrato de alquiler por tiempo definido entre la empresa y la Institución. Se incluye como parte del contrato.	

3.0 EJECUCION	3.1 Ejecución.	<p>La implementación comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación del 'SIAF Rentas' - Todas las actividades serán realizadas por personal especializado y certificado por el fabricante de los equipos.
	3.2. Capacitación.	<p>Se brindará 48 horas de capacitación a las 02 personas responsables de Centro de Monitoreo para que puedan operar. Se entregará manuales para el sistema.</p>
4.0 CONTROL.	7.1 Pruebas de Funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará las pruebas de comunicación de los enlaces inalámbricos en forma individual.
5.0 CIERRE E INFORMES.	Del 5.1 al 5.8 Informes semanales.	<p>Se entregará un Informe Semanal en los días indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Performance del Proyecto. - Las Actividades completadas. - Las Actividades atrasadas. - Los Problemas presentados.
	5.9 Informe Final de Cierre.	<p>Se entregará un Informe Final el día de cierre del proyecto indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de ubicación de los equipos instalados. - Copia de las configuraciones de cada uno de los equipos instalados. - Manuales de operación de cada modelo de equipo instalado. - Recomendaciones para el mantenimiento de los equipos.

Formato N° 9 Organigrama del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS



Formato N° 10 Entregables del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
FASE DEL PROYECTO	PRODUCTOS ENTREGABLES
1.0 Iniciación.	Proyecto Gestionado.
2.0 Planificación.	Contrato con la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica
3.0 Ejecución	Conformidad de la Implementación en la Municipalidad Distrital de Parcona – Ica.
4.0 Control.	Conformidad de las Pruebas Integrales de la Solución del fortalecimiento del Proceso de Recaudación de Impuestos en el Área de Rentas en la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica
5.0 Cierre e Informes.	Informe sobre la instalación del SIAF Rentas.

Formato N° 11 Definición de las Actividades

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

PROCESO DE DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES
<p>A partir de la aprobación del Scope Statement, el WBS y el Diccionario WBS se procede a realizar lo siguiente:</p> <p>Identificación y Secuenciación de Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada entregable definido en el WBS del proyecto se identifica cuáles son las actividades que permitirán el término del entregable. Para tal caso se da un código, nombre y alcance de trabajo, zona geográfica, responsable y tipo de actividad, para cada actividad del entregable. - Inicialmente definimos el secuencia miento de las actividades por cada entregable.
PROCESO DE SECUENCIAMIENTO DE ACTIVIDADES
<p>Red del Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>Estimación de Recursos y Duraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En base a los entregables y actividades que se han identificado para el proyecto se procede a realizar las estimaciones de la duración y el tipo de recursos (personal, materiales o consumibles, y maquinas o no consumibles). - Para el Recurso de tipo Personal se define los siguientes: nombre de recurso, trabajo, duración, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo. - Para el recurso de tipo Materiales o Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo. - Para el recurso de tipo Máquinas o no Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo. - Para este proceso utilizamos el formato de Estimación de Recursos y Duraciones.
PROCESO DE ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

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

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

PROCESO DE DESARROLLO DE SCHEDULE

En base a los siguientes documentos:

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

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

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

El Schedule es enviado al Sponsor, el cual debe aprobar el documento para proseguir con el proyecto.

PROCESO DE CONTROL DE SCHEDULE

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

Formato N° 12 Hitos del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

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

Formato N° 13 Cuadro de Responsabilidades de tareas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

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	
<p>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.</p>	
FUNCIONES	
<p>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. Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto.</p>	
NIVELES DE AUTORIDAD	
<p>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.</p>	
SUPERVISA A:	
Project Manager.	
REQUISITOS DEL ROL	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR.	
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	

Formato N° 14 Cronograma de Actividades

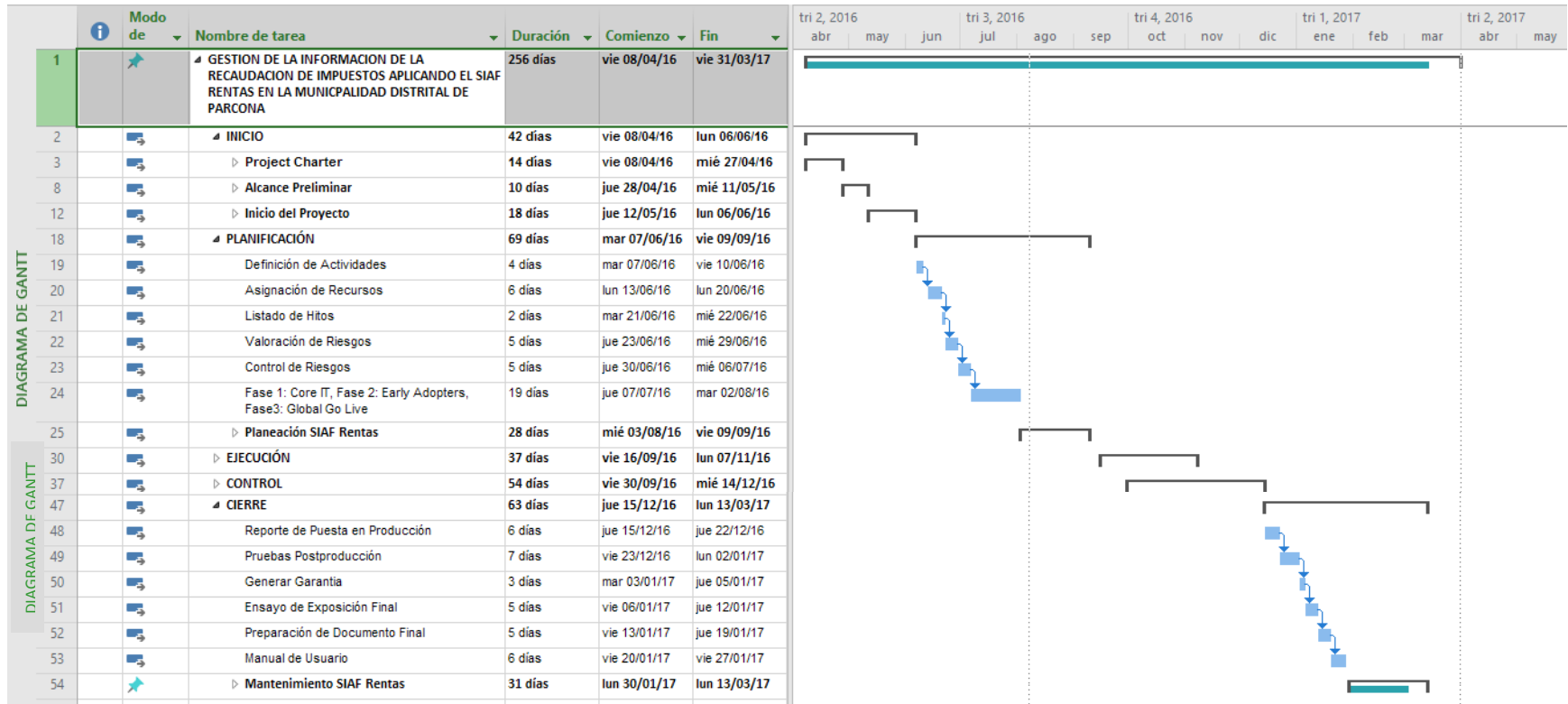


DIAGRAMA DE GANTT

DIAGRAMA DE GANTT

Formato N° 15 Línea de Base

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

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>=0.98	CPI (Cost Performance Index) Acumulado.	Dos veces de cada Semana.	Dos veces de cada Semana.
Performance del Proyecto.	SPI>0.97	SPI (Schedule Performance Index) Acumulado.	Dos veces de cada Semana.	Dos veces de cada Semana.

Matriz de Actividades de Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ENTREGABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1.1. Project Chárter.	PMI-empresa.		Aprobación
1.1.2. Scope Statement.	PMI-empresa.		Aprobación
1.2. Plan de Proyecto.	PMI-empresa.		Aprobación
1.3 Reunión Coordinación semanal.	PMI-empresa.		Aprobación
1.4 Cierre del Proyecto.	PMI-empresa.		Aprobación
2.1 Contrato con la Municipalidad Distrital de Parcona Ica	Contratos Modelos empresa.		Revisión/Aprobación
2.2. Contrato local de proyecto.	Contratos Modelos empresa.		Revisión/Aprobación Sponsor.

3.1 Materiales.	Normas Adquisición Materiales y Equipos empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
3.2 Ejecución.	Normas sobre tercerización empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
4.1 Pruebas de funcionamiento.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa)
4.2 Pruebas de Monitoreo y Grabaciones.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa).
5.1 Informes semana 1.	Formatos Informe Municipalidad Distrital de	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Municipalidad Distrital de
5.2 Informes semana 2.	Formatos Informe Municipalidad Distrital de	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Municipalidad Distrital de
5.3 Informes semana 3.	Formatos Informe Municipalidad Distrital de	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Municipalidad Distrital de
5.4 Informes semana 4.	Formatos Informe Municipalidad Distrital de	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Municipalidad Distrital de
5.5 Informes semana 5.	Formatos Informe Municipalidad Distrital de Parcona Ica	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Municipalidad Distrital de Parcona Ica
5.6 informe Final Cierre.	Formatos Informe	Revisión de Modelos.	Aprobación

Formato N° 16 Identificación de Recursos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL				
		NOMBRE DE RECURSO	TRABAJO (HR - HOM)	DURACIÓN (HRS)	SUPUESTOS Y BASES DE ESTIMACIÓN	FORMA DE CÁLCULO
Acta de constitución	Reunión con el Sponsor	Sponsor Project M.	2	2		
	Elaborar el acta de constitución	Project M.	2	2		
	Revisar el acta de constitución	Sponsor	1	1		
Lanzamiento del proyecto	Reunión con el sponsor	Sponsor Project M.	1	1		
	Elaborar	Project M.	1	1		
EDT	Elaborar el EDT	Project M.	2	2		
	Elaborar el diccionario EDT	Project M.	2	2		
Presupuesto	Estimar los costos de las actividades	Project M.	3	3		
	Elaborar presupuesto	Project M.	2	2		
Informes del proyecto	Elaborar los informes	Project M.	1	1		
Reunión y coordinación del proyecto	Realizar reuniones constantemente	Project M.	2	2		
Cierre del proyecto	Elaborar informe del cierre del proyecto	Project M.	1	1		

Formato N° 17 Plan de Gestión para Costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN:
Estimación de costes	Se planifica los costes del proyecto teniendo como base el tipo de estimación por presupuesto y la definitiva el cual se realizará al principio del proyecto y es responsabilidad netamente del Project Manager.
Preparación de su presupuesto de costes	Se elabora el presupuesto del proyecto teniendo en cuenta todos los puntos a tratar en la realización del proyecto, el cual será realizado por el Project Manager.
Control de costes	Se estudiará el impacto que pueda tener cualquier tipo de cambio en el proyecto que varié el costo del mismo, estos cambios tendrán que ser informados siempre al Sponsor del Proyecto, especificando que variaciones puede haber con los objetivos del proyecto ya planteados.
FORMATOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN
Plan de gestión de costos	Es el documento en el que se especifica el plan para la gestión de costos.
Línea base	Se describe el costo base del proyecto
Costeo del proyecto	Este informe detalla cada uno de los costos de las actividades de cada entregable.
Presupuesto por entregable	Se informa los cotos del proyecto divididos por cada entregable.
Presupuesto por semana	Informa los costos del proyecto semanalmente.
SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS:	
Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargara de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.	

La duración del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superan los márgenes establecidos se informara de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.

SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS:

Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargará de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.

El costo del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superan los márgenes establecidos se informara de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.

SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS DE COSTOS:

Tanto el Sponsor como el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios.

Serán aprobados automáticamente solo y explícitamente los cambios de emergencia que puedan perjudicar a los objetivos del proyecto.

Todos los cambios en los costos del proyecto deberán ser evaluados, teniendo en cuenta los objetivos del proyecto.

EL Project Manager es que tiene la autoridad de resolver cualquier tipo de altercado, en caso contrario será el Sponsor quien asuma la responsabilidad.

Formato N° 18 Cuadro de costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Entregables	Actividad	Tipo de Recurso: Personal				
		Nombre Del Recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1.1 Análisis General de la Empresa	1.1.1 Análisis de las Políticas de la Empresa	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 72
	1.1.2 Análisis de los procesos que desarrollan	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 48
	1.1.3. Análisis del Proceso de Gestión de Información	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 96
1.2 Definición del Tema y Ámbito de la Empresa	1.2.1 Identificación de las Áreas Involucradas	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 96
	1.2.2 Descripción de los Actores del Negocio	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 48
	1.2.3 Definición de la Solución a Implementar	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 192

1.3 Acta de Constitución	1.3.1 Reunión con CSL	CSL / Analista	Hr - H	2	S/. 5 S/. 3	S/. 40
	1.3.2 Elaboración del Acta de Constitución	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 60
	1.3.3 Revisión del Acta de Constitución	CSL	Hr - H	1	S/. 5	S/. 25
1.4 Plan de Gestión del Proyecto	1.4.1 Elaborar el Plan de Gestión del Proyecto	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 432
1.5 Diagrama de Mejora de Procesos	1.5.1 Definición de Procesos ha automatizar	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 120
1.6 Requisitos para la Aplicación del Sistema	1.6.1 Determinación de Requisitos Internos	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 240
	1.6.2 Determinación de Requisitos Tecnológicos	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 120
	1.6.3 Determinación de Requisitos Externos	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 144
2.1 Documentos de Alcance del Proyecto	2.1.1 Elaborar el Alcance del Proyecto	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 72
2.2 Presentación de Actividades	2.2.1 Elaboración del documento de Actividades del Proyecto	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 96
2.3 Plan de Gestión de Alcance	2.3.1 Elaboración del Plan de Gestión de Alcance	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/.144
2.4 Plan de Gestión de Tiempo	2.4.1 Elaboración del Plan de Gestión de Tiempo	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 288
2.5 Plan de Gestión de Costos	2.5.1 Elaboración del Plan de Gestión de Costo	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 480
2.6 Plan de Gestión de Calidad	2.6.1 Elaboración del Plan de Gestión de Calidad	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/.192

3.1 Cotización con Proveedores TI	3.1.1 Evaluación de Proforma de Proveedores TI	Jefe Proyecto	Hr - H	1	S/. 3	S/. 240
3.2 Selección de Proveedor de Solución	3.2.1 Seleccionar la Proforma de Proveedores TI	Jefe Proyecto / Programador	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 336
4.1 Desarrollo del Sistema	4.1.1 Desarrollar la Aplicación SIAF	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 1400
4.2 Integración del Sistema	4.2.1 Integrar el Aplicativo SIAF	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 240
4.3 Evaluación del Sistema Funcionamiento	4.3.1 Pruebas del Sistema	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 480
5.1 Documentación del Proyecto	5.1.1 Desarrollo del Documento del Proyecto	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 432
5.2 Plan de Capacitación	5.2.1 Desarrollo del Plan de Capacitación	Jefe Proyecto	Hr - H	1	S/. 3	S/. 240
5.3 Conformidad y Cierre del Proyecto	5.3.1 Desarrollo del documento del Cierre del Proyecto	Jefe Proyecto	Hr - H	1	S/. 3	S/. 144

Formato N° 19 Presupuesto

- Por Fase y por Entregable-

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

FASE	ENTREGABLE	MONTO \$			
Gestión del Proyecto	1	Iniciación del Proyecto	S/. 550.00		
	2	Plan del Proyecto	S/. 550.00		
	3	Informes del estado del Proyecto	S/. 1050.00		
	4	Reunión y coordinación	S/. 500.00		
	5	Cierre del Proyecto	S/. 500.00		
		Total Fase	3150.00		
TOTAL FASE				3,150.00	
Reserva de Contingencia				500.00	
Reserva de Gestión				500.00	
PRESUPUESTO DEL PROYECTO				4,150.00	

Formato N° 20 Organización

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN	
NOMBRE	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA S.A.C.
DIRECCIÓN	AV. JHON F. KENNEDY No 500, PARCONA-ICA, PROVINCIA DE ICA, DEPARTAMENTO DE ICA.
DATOS EN GENERAL DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	MAYRA ALEJANDRA ARANDA PISCONTE
CORREO	MAYRAARANDA1995@GMAIL.COM
DIRECCIÓN	AV. VICTORIO GOTUZZO #238, TINGUIÑA - ICA
TELÉFONO	922324444
GRUPO DE DESARROLLO	
PROJECT MANAGER	MAYRA ALEJANDRA ARANDA PISCONTE
DESARROLLADOR	MAYRA ALEJANDRA ARANDA PISCONTE
ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS	MAYRA ALEJANDRA ARANDA PISCONTE

2.1.1 Procesamiento de Actividades									R										
2.1.2 Plan de Gestión del Alcance.									R										
2.1.3 Plan de Gestión de Calidad.									R										
3.0 Adquisición																			
3.1 Ejecución.																			
3.1.2. A01 Realizar Contratación del Implantador.									R		P								
3.1.2. A02 Solución de Proveedor de Solución.									R		P								
4.0 Ejecución y Evaluación																			
4.1 Modificación del Sistema																			
A01 Integración del Sistema					A				R										
A02 Evaluación del Sistema.									R			P							
A03 Funcionamiento del Sistema.									R			P				P	V	V	
5.0 Capacitación y Cierre.																			
A03 Ejecutar Pruebas de Comunicaciones.										P	P								
5.1 A01 Elaborar Protocolo de Pruebas de Comunicaciones.										R		P		P	P				
7.1 A04 Entregar Informe de Protocolo de Pruebas de																			
5.1 A02 Aprobar Protocolo de Pruebas de Comunicaciones.																			V
7.2 Pruebas de Monitoreo y																			
7.2.A01 Elaborar Protocolo de Pruebas de Monitoreo y																			
7.2.A02 Aprobar Protocolo de Pruebas de Monitoreo y Grabaciones		A	R								V	V							
7.2.A03 Ejecutar Pruebas de Comunicaciones de Monitoreo			R		P							P	P						
7.2.A04 Ejecutar Pruebas de Comunicaciones de			R									P							
7.2.A05 Entregar Informe de Protocolo de Pruebas de			R			P													
8.0 Informes.																			
8.1 Informes semana 1.																			
8.1.A01 Elaborar Informe.			V		P	P	P						P	P					
8.1.A02 Revisar Informe.		V	R						A										
8.2 Informes semana 2.																			
8.2.A01 Elaborar Informe.			V		P	P	P						P	P					
8.2.A02 Revisar Informe.		V	R						A										
8.3 Informes semana 3.																			
8.3.A01 Elaborar Informe.			V		P	P	P						P	P					
8.3.A02 Revisar Informe.		V	R						A										
8.4 Informes semana 4.																			
8.4 A01 Elaborar Informe.			V		P	P	P						P	P					

Leyenda

Código de Responsabilidad	Código de Roles de Empresa ejecutora	Códigos de Roles
R = Responsable de entregables	SP = Sponsor del Proyecto.	LP = Líder del proyecto
A = Aprueba el entregable	PM = Project Manager del Proyecto.	J O I = Jefe de oficina de Finanzas
P = Participa	CCC = Comité de Control de Cambios.	
V = Revisa		

Formato N° 16 Plan de Gestión del Personal

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO			
Ver Organigrama del Proyecto			
ROLES Y RESPONSABILIDADES			
Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)			
DESCRIPCIÓN DE ROLES			
Ver Descripción de Roles			
ADQUISICIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
Ver Cuadro de Adquisición del Personal			
CRONOGRAMAS E HISTOGRAMAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
No adjunto.			
CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
ROL	CRITERIO DE LIBERACIÓN	¿CÓMO?	DESTINO DE ASIGNACIÓN
Sponsor	Al término del proyecto.		-
Project Manager	Al término del proyecto.	Comunicación del Sponsor.	-
Comité de Control de Cambios	Al término del proyecto.	Coordinación con Sponsor.	
Líder de Proyecto	Al término del proyecto.	Coordinación con Sponsor.	
CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre se deben aprovechar que el personal operativo participe en conjunto con los especialistas en las implementaciones de soluciones similares, a fin de generar una base de datos de conocimiento y de lecciones aprendidas, por tanto se deberá generar y entregar las guías y procedimientos de configuración e implementación al 100%. 2. Siempre se deben aprovechar los proyectos para que los Project Manager más experimentados hagan mentoring a los menos experimentados, en este caso el Sponsor hará mentoring al Project Manager para ayudarlo a desarrollar sus habilidades de gestión de proyectos. 			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			

Las funciones y responsabilidades para este proyecto son esenciales para el éxito del mismo. Todos los miembros del equipo deben comprender claramente sus funciones y responsabilidades para llevar a cabo con éxito su parte del proyecto.

1. Project Manager

Es el responsable del éxito del proyecto, es el que autoriza y aprueba todos los gastos del proyecto. El Project Manager se encargan de aprobar las actividades de trabajo establecidos para que cumplan con los criterios de aceptabilidad. El Project Manager evaluara el desempeño de todos los miembros del equipo y comunicar sus resultados ante el sponsor, está encargado también de la adquisición del personal para el proyecto a través de coordinación con el sponsor.

2. Sponsor

No forma parte del equipo de trabajo pero son responsables de proporcionar los recursos necesarios para el proyecto, trabajan junto con el Project Manager para determinar las habilidades necesarias y aprobar las asignaciones de los recursos.

CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS

1. Sólo se deben contratar personal de las empresas que se encuentran previamente evaluadas por las empresas y que cuenten con autorización para suscribir contratos de servicios.
2. Todo el personal de la empresa que participa del proyecto pasará por una Evaluación de Desempeño al final del proyecto, y dicha evaluación se guardará en su file personal.

Formato N° 23 Directorio de Stakeholders

ROL/PERSONA	DATOS PERSONALES		DATOS EMPRESA	
Rol 1 Sponsor / Comité de Control de Cambios.	Nombres y Apellidos	Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas	Nombre	Municipalidad Distrital de Parcona
	Dirección	Av. Jhon F. Kennedy N° 500, Parcona-Ica	Área	Rentas
	Teléfono	(056) 251619	Cargo	Gerente
	Celular	(056) 251619	Teléfono / Fax	(056) 251619
	Correo Personal	mdparcona@municiparcona.gob.pe	Correo Empresa	mdparconaren@municiparcona.gob.pe
Rol 2 Comité de Control de Cambios.	Nombres y Apellidos	José Antonio Acosta Pérez	Nombre	Municipalidad Distrital de Parcona.
	Dirección	Av. Jhon F. Kennedy N° 500, Parcona-Ica	Área	Jefe del Área de Finanzas
	Teléfono	(056) 251619	Cargo	Jefe.
	Celular	(056) 251619	Teléfono / Fax	(056) 251619
	Correo Personal	mdparcona@municiparcona.gob.pe	Correo Empresa	mdparcona@municiparcona.gob.pe
Rol 3 Jefe del Proyecto.	Nombres y Apellidos	Mayra Alejandra Aranda Pisconte	Nombre	Municipalidad Distrital de Parcona
	Dirección	Av. Jhon F. Kennedy N° 500, Parcona-Ica	Área	Gerencia de proyectos
	Teléfono	056.508207	Cargo	Jefe de proyectos.
	Celular	956854557	Teléfono / Fax	956854557
	Correo Personal	mayraaranda1995@gmail.com	Correo Empresa	mdparcona@municiparcona.gob.pe

Formato N° 24 Plan de Comunicaciones

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

COMUNICACIONES DEL PROYECTO

Ver Matriz de Comunicaciones del Proyecto – versión 1.0.

PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLÉMICAS

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

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

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

1. Hay una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto.
2. Hay una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los stakeholders.
3. Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
4. Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
5. Hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los stakeholders.
6. Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
7. Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
8. Hay evidencias de resistencia al cambio.
9. Hay evidencias de deficiencias de comunicación intraproyecto y extra proyecto.

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

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

GUÍAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN

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

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

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

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

Formato N° 25 Lista de Riesgos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

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

Formato N° 26 Identificación, estimación y priorización de riesgos

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

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

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

Formato N° 27 Documento de análisis de riesgo del proyecto

CODIGO DEL RIESGO	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGOS	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	PROBABILIDAD POR IMPACTO TOTAL	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	FECHA PLANIFICADA	PLAN DE CONTINGENCIA
R010	AMENAZA.	Parte del grupo de personas designadas por la Municipalidad Distrital de Parcona - lca asiste a Capacitación.	Personal no tiene priorizada la actividad de capacitación.	Lista de asistencia de participantes.	Capacitación.	0,36	ALTO.	CP	1. Coordinar con encargado lista de participantes y contactos.	Mitigar.	CP	Al inicio del proyecto.	Evaluar disponibilidad.
									2. Enviar comunicaciones previas a la fecha de capacitación.	Mitigar.	CP	En la Fase final de instalación de Centro de Monitoreo.	
									3. Firma de lista de asistencia y coordinar con encargado en caso de inasistencias.	Mitigar.	CP	En lo que dure el curso.	
R011	AMENAZA.	Renuncia por parte de un stakeholder	Falta de comunicación entre los miembros del equipo	Indicios de equipos forzados.	Ejecución.	0,36	ALTO.	PM	1. Identificar puntos de vulnerabilidad.	Mitigar.	PM	Durante la planificación.	Analizar riesgos, tomar acciones correctivas.
									2. Asegurar según normas las tareas para cada uno.	Mitigar.	PM	Ejecución	
R003	AMENAZA.	Retrasos en la gestión de instalación.	Inspecciones	Reuniones de seguimiento.	Materiales.	0,24	MODERADO.	PM	1. Coordinación continúa con el PM.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	Evaluar incumplimiento, tomar medidas correctivas.
									2. Informe semanal del avance a nivel de cumplimiento de contrato.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	

Formato N° 28 Infraestructura, equipo, materiales y accesorios

Id	Actividad	Tipo de Recurso : Personal		Tipo de Recurso: Materia			Tipo de Recurso: Maquinarias	
		Nombre de Recurso	Duración	Nombre de Recurso	Cantidad	Nombre de Recurso	Cantidad	Horas
1.1	Reunión con el Sponsor	PC	7 Días	Escritorio	1		1	1
	Elaborar el Proyecto	PC	5 Días	Escritorio	1		1	1
	Revisar el Proyecto	PC	5 Días	Impresión de Archivo	1		1	2
1.2	Elaborar Plan de Proyecto	PC	20 Días	Impresión de Archivo	20		1	2
	Elaborar Plan de Riesgo	PC	5 Días	Impresión de Archivo	2		1	2
1.3	Reunión Semanal	PC	5 Días	Impresión de Archivo	2		1	2
1.4	Elaborar documento de cierre	PC	5 Días	Impresión de Archivo	3		1	1

Formato N° 29 Plan de Adquisiciones

ADQUISICIONES DEL PROYECTO
Ver la Matriz de Adquisiciones del Proyecto.
PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR A SEGUIR
<p>1. La instalación del software para la automatización de los procesos en la Municipalidad Distrital de Parcona Ica efectuará mediante un contrato, el cual se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa lista de los posibles proveedores. - Se solicita cotización para la adquisición e instalación del diseño del proyecto de Implementación de SIAF Rentas. - Se revisa la cotización. - Se seleccionan la mejor cotización. - Se confirma la orden de compra con el proveedor. - Se firma el contrato bajo la modalidad de: 60% de pago inicial y 40% luego de la recepción del servicio, sujeto a la firma del acta de aceptación.
FORMATOS ESTÁNDAR A UTILIZAR
<ul style="list-style-type: none"> - Se deberán usar las cartillas de Solicitud de Cotización establecidas para cada tipo de servicio. - Se deberán utilizar el modelo de contrato de Locación de Servicios de empresa ejecutora, establecidos en proyectos anteriores con el acuerdo de los proveedores homologados y que están adecuados para cada tipo de equipos o infraestructura, donde se deberán incluir la naturaleza del servicio, las especificaciones, el plazo de adquisición y de implementación, la ubicación exacta de las implementaciones, monto a pagar y modalidad de pago. Asimismo las penalidades debidas a incumplimientos. - Los contratos de Locación de Servicios deberán emitirse en dos copias, las cuales serán revisadas por las partes interesadas tanto de la empresa como del locador. De presentarse alguna observación se realizará la evaluación y modificación si fuera el caso, o se llega a un acuerdo entre ambas partes, y finalmente se firma el contrato entre la empresa y el locador, quedándose una copia con cada interesado.
RESTRICCIONES Y SUPUESTOS
<p>Se han identificado las siguientes restricciones y/o supuestos que podrían tener impacto en el proceso de adquisiciones del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se da por sentado (según las condiciones previas coordinadas con el proveedor), de la garantía del stock para cada uno de las adquisiciones. - Dado la forma de contrato a precio fijo, que pudiera afectar por cambio brusco en la cotización del dólar, que podría afectar al proveedor, existiría el riesgo de alguna solicitud de cambio en el presupuesto, a pesar de las condiciones de precio fijo.

RIESGOS Y RESPUESTAS**R001 – Incumplimiento del Contrato**

Se establece un seguimiento estricto para detectar en forma temprana los pequeños incumplimientos o signos de no calidad en el servicio. Para esto se han establecido la siguiente lista de posibles respuestas:

- Supervisión estricta al servicio del proveedor a cargo de los responsables asignados a cada entregable.
- Coordinación inmediata con el Jefe de Proyecto ante cualquier indicio de incumplimiento o de no calidad en el servicio, a fin de que se puedan tomar las acciones oportunas con las instancias superiores del proveedor
- Analizar los informes de los avances establecidos, señalando los logros y las fallas en el desarrollo del servicio.

Formato N° 30 Planificación de la Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO				
<p>Según la Política de Calidad de la empresa, el proyecto debe ajustarse y cumplir con las normas internas de calidad para velar por el buen rendimiento del proyecto, principalmente en lo planteado para los parámetros relevantes establecidos; es decir, no superar el costo y cumplir con el cronograma. Pero igualmente, satisfacer los requisitos planteados por la Municipalidad Distrital de Parcona Ica, recogido en el documento de Términos de Referencia.</p>				
LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO				
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Performance del Proyecto.	CPI>=0.98	CPI (Cost Performanc e Index) Acumulado.	Lunes y miércoles de cada semana.	Lunes y miércoles por la tarde cada semana.
Performance del Proyecto.	SPI>0.97	SPI (Schedule Performanc e Index) Acumulado.	Lunes y miércoles de cada semana.	Lunes y miércoles por la tarde cada semana.
PLAN DE MEJORA DE PROCESOS				
<p>Como parte de la planificación de Mejora de Procesos, se deben incluir al menos los siguientes lineamientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y documentar los procesos, tanto de la misma gestión de proyectos, como la de ejecución de proyectos, procesos de creación de plataformas, etc. (Producto). 2. Determinar la oportunidad de mejora, a través de herramientas (Encuestas, tormenta ideas, etc.). 3. Tomar información sobre el proceso. 4. Analizar la información levantada. 5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso. 6. Aplicar las acciones correctivas. 				

Formato N° 31 Identificación de Estándares y Métricas

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. Enlaces garantizan disminución en el mantenimiento. 2. Se garantiza la disminución del tiempo del proceso de Recaudación de impuestos, control de información de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Parcona.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA
<p>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.</p>
DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p>Se usarán instrumentos especializados para la medición de los parámetros de calidad establecidos. Se requiere sujetarse al protocolo de pruebas para cada parámetro.</p>
MÉTODO DE MEDICIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguir el protocolo de pruebas. Analizar los registros guardados de almacenamiento y comprobar que se cumpla con la secuencia y cantidad de cuadros. 4. Tomar acción correctiva inmediata y verificar nuevamente los parámetros, hasta que se cumpla con las especificaciones.
ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES
<p>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.</p>
RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD
<p>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.</p>

Formato N° 3217 Diseño de Formatos de Aseguramiento de la Calidad

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	Numero de versiones del plan de gestión de proyecto debe coincidir con la cantidad de cambios aprobados que hayan conllevado a replanificaciones.
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 actualizo 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 hubieron retrasos en los plazos (fecha de finalización de actividades)? Frente a esto se actualizo el cronograma?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	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 a actualizado el plan de gestión de proyectos?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado

Formato N° 33 Ejecución

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Ejecución del proyecto que avances se han realizado hasta el momento.		
Entregables a presentar:	Presentado	Aprobado Por:
Los 47 formatos del proyecto debidamente documentados	Sí	Gerente del proyecto
La planificación de tiempos y duración	Sí	Gerente del proyecto
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	Sí	Gerente del proyecto
Gerente del Proyecto	Sponsor	

Formato N° 34 Capacitación del Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

COMPETENCIAS
“Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo”.
COMPETENCIAS GENERALES
“Son los comportamientos asociados a desempeños comunes a diversas organizaciones y ramas de actividad productiva, dentro de esta definición se engloban todas aquellas capacidades de carácter generalista, en el sentido de que no estarían orientadas al desarrollo de ninguna tarea laboral específica, sino que constituirían la base del saber profesional”.

DESCRIPCIÓN	CALIFICACION				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIANAMENTE)	4 (HABITUALM ENTE)	5 (SIEMPRE)
1. Calidad de trabajo: conoce los temas del área de la cual es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas, y operables para la organización.	0	0	1	2	1
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la 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	0	0	3	1	0

importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.					
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 N° 35 Capacitación del Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Competencias		
Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo.		
Miembros del equipo del proyecto		
Mayra Aranda Pisconte – Gerente del proyecto		
Temas de capacitación y dirigidos a:		
Manejo y gestión de proyectos	Manejo de la Herramienta	Rediseño de procesos.
Capacitador: Gerente del proyecto. Dirigido a : Esp. en Procesos A. de sistemas	Capacitador: A. de sistemas Dirigido a: Gerente del proyecto Esp. en procesos	Capacitador: Esp. en procesos Dirigido a: Gerente del proyecto A. de sistemas.
Resultados Obtenidos en la capacitación temas:		
Temas	Resultados obtenidos	Leyenda
Manejo y gestión de proyectos	B	Bueno (B)
Manejo de la Herramienta	B	Malo (M)
Rediseño de Procesos.	B	Regular (R)

Formato N° 36 Acta de Reunión de Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

ASISTENTES			
PERSONA	CARGO	EMPRESA	
Ing. Antonio German Rodriguez Arguedas	Gerente de Rentas	Municipalidad de Parcona	
Mayra Aranda Pisconte	Project Manager	Municipalidad de Parcona	
DOCUMENTACIÓN			
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE		
Acta de reunión			
Informe de performance			
Schedule actualizado a realizar			
AGENDA			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	
Informar el estado del proyecto	empresa	20 min	
Acordar las actividades a realizar	PM	25 min	
CONCLUSIONES			
01	De acuerdo a la Solicitud de Cambios N° 2 se tendrá que realizar la modificación en el cronograma.		
02	Reunión con responsables de ejecución para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto referente a los entregables.		
03	Se deberá elaborar informe mensual N° 1 donde se detalle todas medidas a tomar respecto a los cambios solicitados, el impacto causado en la ejecución del proyecto y los resultados de la reunión		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Elaborar acta de reunión.	PM	14-04-16	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	PM	14-05-16	
Coordinación con la Municipalidad Distrital de Parcona Ica	PM	14-12-16	
Reunión con responsables de ejecución (contratistas).	PM	14-04-17	
Elaborar Informe Semanal N° 1.	PM	14-06-17	

Formato N° 37 Acta de Aprobación de Entregables

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR
SPONSOR: ING. ANTONIO GERMAN RODRIGUEZ ARGUEDAS
DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL
<p>Por la presente se deja constancia que el Proyecto a cargo de la empresa ejecutora ha sido aceptado y aprobado por la Oficina de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica, siendo culminada exitosamente.</p> <p>El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.0 Inicio del Proyecto. <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Iniciación. 1.2 Plan de Proyecto. 1.3 Reunión de Coordinación semanal 1.4 Cierre del Proyecto. 2.0 Planificación. <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Contrato con Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2.2 Contrato local de proyecto. 3.0 Ejecución <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Materiales. 3.2 Ejecución. 4.0 Control. <ul style="list-style-type: none"> 4.0 Pruebas de Funcionamiento. 4.1 Pruebas de Comunicaciones 5.0 Cierre e Informes. <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Informes semana 1. 5.2 Informes semana 2. 5.3 Informes semana 3. 5.4 Informes semana 4. 5.5 Informes semana 5. 5.6 Informes semana 6. 5.7 Informes semana 7. 5.8 Informes semana 8. 5.9 Informe final de cierre.

Formato N° 38 Solicitud de Cambio

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

TIPO DE CAMBIO REQUERIDO		
ACCION CORRECTIVA	X	REPARACION POR DEFECTO
ACCION PREVENTIVA		CAMBIO E EL PLAN DE PROYECTO
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:		
A pesar de la aplicación del plan de respuesta a riesgos, se tuvieron impases con la instalación de la herramienta SIAF en la Municipalidad Distrital de Parcona. Esto ha causado un retraso en la implementación.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO		
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la implementación del software para el proceso de gestión de la información de la recaudación de impuestos SIAF, es decir, tuvo un retraso de un día.		
RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO		
Al ser la comunicación y coordinación con los vecinos una responsabilidad del Municipalidad Distrital de Parcona - Ica, y habiendo dado el impase del retraso involuntario por parte de empresa ejecutora y sus contratistas, se estaría incumpliendo con el entregable.		
EFECTOS EN EL PROYECTO		
EN EL CORTO PLAZO	EN EL LARGO PLAZO	
Se estaría desplazando la iniciación real de los entregables 4.2 y 5.2 por el periodo de un día.		
EFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES		
Ninguno.		
EFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC.		
El cliente requiere que el plazo de entrega del sistema en funcionamiento, no se altere pese al retraso en la, lo cual obliga a que se apliquen un fast tracking a los trabajos.		

Formato N° 39 Constancia de recepción de entregable

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Declaración de la Aceptación Formal

Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes:

Gestión del Proyecto

- Acta de Constitución del Proyecto (Project Chárter)
- Plan de Gestión del Proyecto
- Plan de Gestión del Alcance
- Estructura del desglose del trabajo - EDT (WBS)
- Diccionario de la Estructura de Desglose del trabajo - EDT (WBS)
- Requisitos de recursos de las actividades
- Cronograma del proyecto
- Plan de gestión de costos del proyecto
- Plan de Gestión de la Calidad
- Plan de Gestión de riesgos
- Plan de Gestión de RRHH
- Plan de Gestión de las comunicaciones
- Plan de Gestión de las Adquisiciones

Formato N° 40 Lecciones Aprendidas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAs
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Fase	Entregable
Instalación	Ejecución
Temas de Referencia	
1	Incluir como stakeholder a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica ya que ellos utilizaran la herramienta para la gestión de la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF rentas en la Municipalidad distrital de Parcona de Ica.
Descripción del Entregable	
<p>La ejecución consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación previa sobre la herramienta y sus bondades en el proceso del sistema de información de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica. • Instalación del software luego de su replicación a los trabajadores en su centro de trabajo. • Una vez terminado el implemento, se procederá a una revisión para dejar consistenciado que se ejecutó de una manera correcta la instalación. <p>Todas las actividades serán realizadas por personal especializado.</p>	
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS	
Al ejecutar la etapa de Instalación, hace que se dificulte la recepción entre los trabajadores. Inadecuada identificación de stakeholders.- En el Project Charter no se identificó como stakeholder a los trabajadores de la empresa por la implementación del SIAF Rentas.	

Formato N° 41 Acta de Reunión de Cierre

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

SE HAN ACEPTACIÓN LOS RESULTADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Obtener aceptación Final	Aprobación documentada de los resultados del proyecto	Sí	
Satisfacer todos los requerimientos contractuales	Documentación de entregables terminados y no terminados. Aceptación documentada de que los términos del contrato han sido satisfechos	Sí	
Trasladar todos los entregables a operaciones	Aceptación documentada por parte de operaciones	NO	No aplica
SE HAN LIBERADO LOS RECURSOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Ejecutar los procedimientos organizacionales para liberar los recursos del proyecto	Cronogramas de Liberación de recursos, ejecutados	Sí	
Proporcionar retroalimentación de performance a los miembros del equipo	Resultados de la retroalimentación de la performance del equipo de proyecto, archivados en el expediente del personal	Sí	
Proporcionar retroalimentación a la organización relativa a la performance de los miembros del equipo	Evaluación de performance revisadas con los gerentes funcionales y archivadas apropiadamente	Sí	

SE HAN MEDIDO Y ANALIZADO LAS PERCEPCIONES DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Entrevistar a los interesados del proyecto	Retroalimentación de los interesados, documentada	SÍ	
Analizar los resultados del Feed Back	Análisis documentado	SÍ	
CIERRE PARA FORMALIZAR EL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (SÍ/ NO)	Observaciones
Ejecutar las actividades de cierre para el proyecto	Reconocimiento firmado de la entrega de los productos y servicios del proyecto. Documentación de las actividades de cierre	SÍ	
Informar al Jefe del Proyecto sobre todos los problemas importantes	Documentación de los problemas importantes	SÍ	
Notificar formalmente a los interesados del cierre del proyecto	Documento que comunica el cierre del proyecto, almacenado en el expediente del proyecto	SÍ	
Cerrar todos los contratos del proyecto	Contratos cerrados	SÍ	
Documentar y publicar el aprendizaje del proyecto	Documentación de lecciones aprendidas	SÍ	
Actualizar los activos de los procesos de la organización	Documentación del proyecto, Archivada. Cambios / Actualizaciones de los activos de los procesos de la organización, documentados	SÍ	

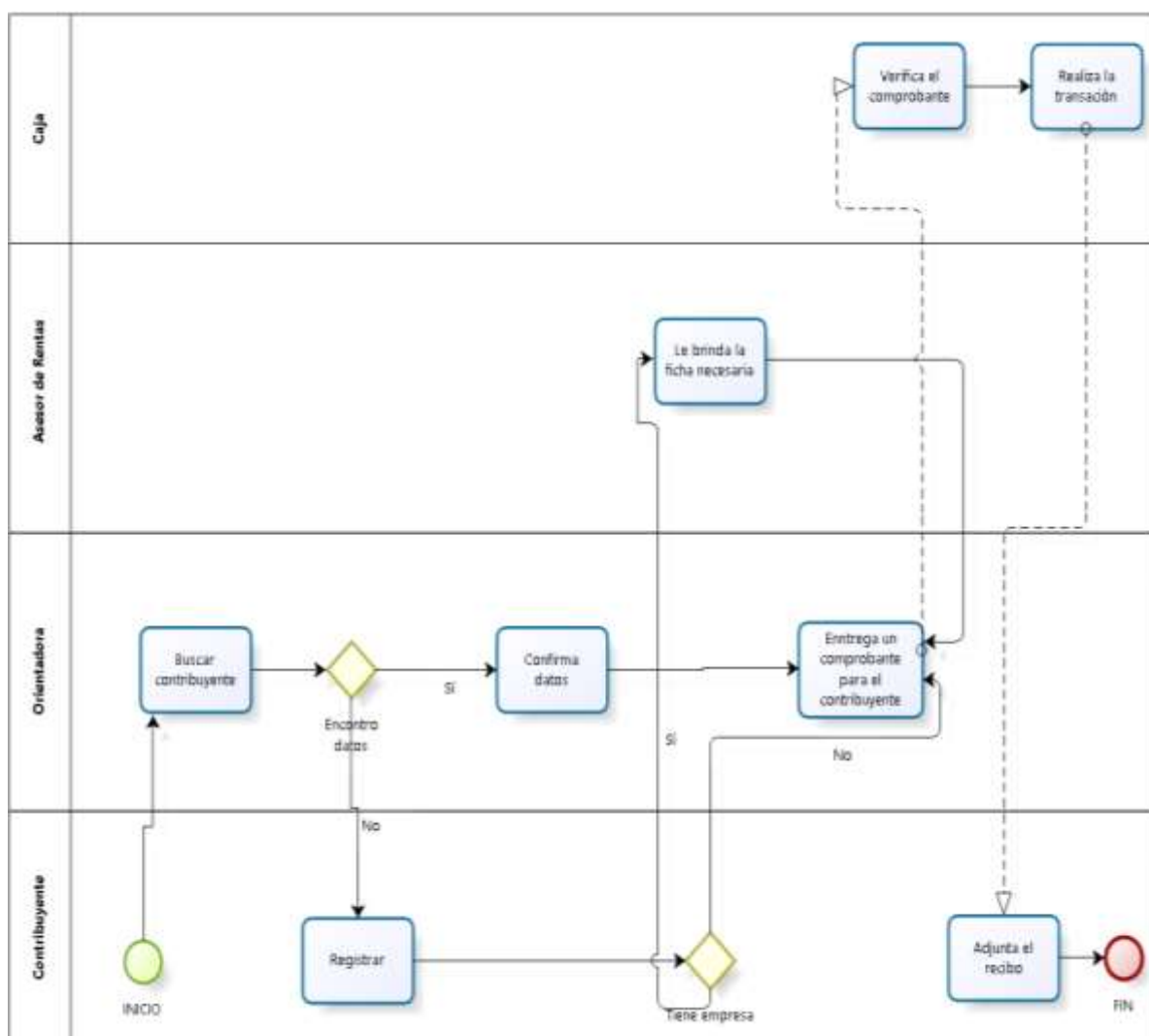
Formato N° 42 Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Nombre del proyecto: Gestión de la información de la recaudación de impuestos aplicando el SIAF RENTAS en la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica		
INDICADOR	FÓRMULA	Instrumentos
Nivel de satisfacción del usuario. Escala de Likert Muy de acuerdo 5 Algo de acuerdo 4 Ni de acuerdo ni en 3 desacuerdo Algo en desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 1	(Número de usuarios que comparten los criterios de según escala de Likert(1-5), respecto al total de usuarios encuestados)*100	Encuestas aplicadas a los usuarios del sistema.
% de Entregables realizados.	(Número de entregables realizados, respecto del total de entregables programados)*100	Formatos PMBOK.
Capacitación al personal usuario en un 100%.	(Número de personal usuario aprobado, respecto al total de personal capacitado)*100	Registro de resultados de la capacitación.
Mayra Aranda Pisconte Gerente del Proyecto		

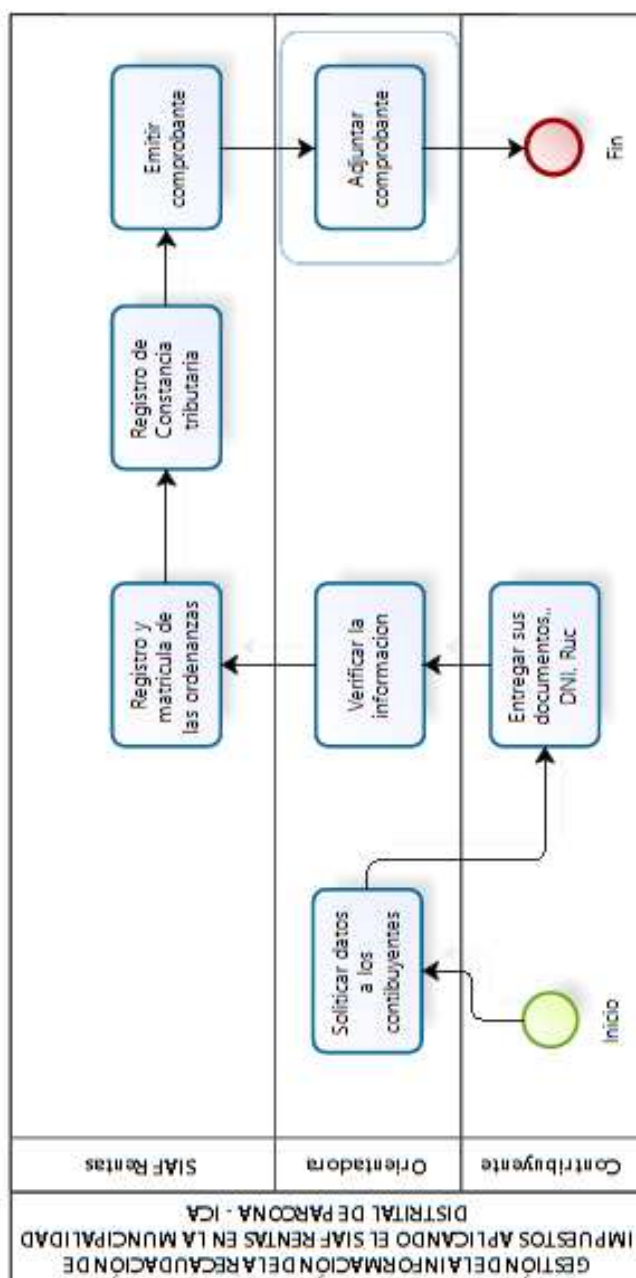
Formato N° 43 Diagrama del proceso total (ASIS)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS



Formato N° 44 Diagrama del proceso total (TOBE)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS



Formato N° 45 Aseguramiento de Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Fase del proyecto	Código de la auditoria	
Cierre	AUD0001	
Datos del evaluado	Líder de la auditoria	
	Mayra Aranda Pisconte	
Equipo de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente del Proyecto. - Patrocinador del Proyecto. 		
Objetivos de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - 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		
<ul style="list-style-type: none"> - 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		
<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega los documentos de manuales de usuarios en la Fase de cierre, para no afectar el cronograma del proyecto. 		

Formato N° 46 Informe de Inspección de Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS APLICANDO EL SIAF RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCONA DE ICA.	SIAF RENTAS

Datos 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				
Mayra Aranda Pisconte				
Estándar, norma o especificación de referencia para hacer la inspección				
<ul style="list-style-type: none"> - 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 tomaran las medidas correctivas. 				
Grupo de Inspección				
Persona	Rol en el proyecto	Rol durante la supervisión	Observaciones	
Mayra Aranda Pisconte	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	-	Municipalidad Distrital de Parcona - Ica	-	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	-	Corregido antes de la fecha requerida	

Formato N° 47 Métrica y Evaluación de Desempeño

DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO						
Tiempo de capacitación de personal acerca del sistema					4 horas	
Tiempo de evaluación de personal acerca del sistema					Dos semanas	
Número de sesiones					2 sesiones	
CUADRO DE MÉTRICAS						
Tipo Entregable	Entregable	Descripción del Trabajo	Tamaño de los entregables	Recursos Empleados	Métrica	Observaciones
Informe de estados	4.1	Elaboración de informe de estados	1 pagina	1.5hs	1.5 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Definir el alcance del proyecto	2.1	Elaboración de alcance del proyecto	5 Paginas	8hs	1.6 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Constancia de entregables	4.3	Elaboración recepción de entregables	3 paginas	2hs	0.66 hr /Pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Capacitación del equipo interno	3.1	Preparar la capacitación del equipo interno	2 paginas	2hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Acta de reunión de cierre	5.1	Elaboración de Acta de reunión de cierre	2 Paginas	4hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Certificado de conformidad	5.2	Elaboración de Certificado de conformidad	3 Paginas	3 hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK