

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



TESIS

**ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN
SISTEMA DE INFORMACIÓN COMO SOPORTE A
LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES DE
“DINERS CLUB PERÚ”**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ENRIQUE BOEING PARRA TITO

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

LIMA – PERÚ

2015

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
ÍNDICE PRINCIPAL	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO.....	XVI
ÍNDICE DE ANEXOS	XVII

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia y amigos, por su motivación, apoyo y fe en mí. A Dios por su inspiración.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecerle a Dios por iluminar mi camino y hacerme sentir su apoyo

A mis Padres por ser la razón de esforzarme cada día en ser mejor.

A mis hermanos por su compañía en todos los momentos de mi vida

Y a mis amigos por ser personas con quienes encontré mucho en común.

RESUMEN

La presente tesis es un trabajo de investigación y mejora de dos puntos principales: la optimización de los procesos de actualización de la información de los socios (clientes) de Diners Club Perú y la seguridad de la información la cual es fundamental para el cumplimiento de las tareas operativas, comerciales y de riesgos de la organización.

Para ello se ha contado con el apoyo de la gerencia general y del personal administrativo que en todo momento brindaron su colaboración para el planteamiento de mejoras en este proyecto.

Esta mejora se verá reflejada en el ahorro del tiempo del registro de los clientes, del ahorro de recursos y en la gestión administrativa en general, a través del sistema de gestión planteado.

Con dicha propuesta se espera obtener una óptima gestión de los datos de los socios, en el que se eliminen las debilidades que presenta el sistema actual.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis busca plantear una solución al problema que se presenta en el Proceso de Actualización de Información de Socios (Clientes), por la demora que genera registrar manualmente a un cliente, afectando la contactabilidad del socio la cual es información muy relevante para la gestión comercial, la gestión de cobranzas generando bajas en los ingresos de las campañas publicitarias y en la recuperación de cartera respectivamente.

Durante los siguientes capítulos se abordarán temas acerca de la estructura de la organización, así como el desarrollo del sistema de gestión de actualización de datos bajo la metodología de procesos PMBOK para la gestión de los proyectos y el uso de la metodología RUP para el desarrollo del aplicativo.

Como resultado del proyecto se obtendrá un producto que logrará satisfacer las necesidades de la organización y pueda servir como soporte a la toma de decisiones.

El proyecto tendrá la siguiente estructura:

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN - En este capítulo, comprenderá los temas como Fines de la Organización, Análisis externo, Análisis Interno, Análisis Estratégico, Descripción de la problemática y resultados esperados, con la finalidad de entender a la empresa y a su entorno de negocio

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO - En este capítulo se presenta el Marco Teórico con el que se va a trabajar, tanto de la empresa (procesos que atacará el proyecto) y a su vez el Marco Teórico de la gestión de proyectos, ingeniería del proyecto y el soporte de proyecto.

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO - En este Capítulo se refieren a los procesos de iniciación del proyecto, en donde se definen los objetivos del proyecto, se identifican a los principales interesados, se nombra al DP y se autoriza formalmente el inicio del proyecto.

Y en los procesos de planificación del proyecto se define el alcance del proyecto, se refinan los objetivos y se desarrolla el plan para la dirección del proyecto, que será el curso de acción para un proyecto exitoso.

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO -

Este capítulo comprenden la realización los procesos de ejecución del proyecto en donde se integran todos los recursos a los fines de implementar el plan para la dirección del proyecto. Y se indican los procesos de Monitoreo y control del proyecto en donde se supervisa el avance del proyecto y se aplican acciones correctivas.

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO -

En este capítulo se desarrolla los procesos de cierre en donde se formaliza con el cliente la aceptación de los entregables del proyecto.

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS -

En este capítulo se identifica, monitorea y supervisa los indicadores de gestión del proyecto y se evalúa si se están cumpliendo de acuerdo al plan estratégico.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

ABSTRACT

This thesis project seeks to raise a solution to the problem encountered in the process of updating information Partners (Clients), the delay generated manually register a client, affecting contactability partner which is highly relevant for business management, collection management in low income generating advertising campaigns and portfolio recovery respectively.

In the following chapters topics about the organization structure and system development management data update processes under PMBOK methodology for managing projects and the use of RUP methodology for the development of the application will be addressed .

As a result of the project a product that will satisfy the needs of the organization and can serve as a support for decision-making you will be obtained.

The project will have the following structure:

CHAPTER I: ANALYSIS OF THE ORGANIZATION - This chapter topics include Objectives of the Organization, external analysis, internal analysis, strategic analysis, problem description and expected results, in order to understand the company and its environment deal .

CHAPTER II: THEORETICAL BUSINESS AND PROJECT - In this chapter the theoretical framework with which it will work presents both the business (processes that attack the project) and in turn the theoretical framework of project management, project engineering and project support.

CHAPTER III: START AND PROJECT PLANNING - This chapter refers to the processes of initiation of the project, where the project goals are defined, identify key stakeholders, appointing the DP and formally authorizing the commencement of the project .

And in the planning of the project the project scope is defined, the objectives are refined and the management plan of the project, which will be the course of action for a successful project develops.

CHAPTER IV: IMPLEMENTATION AND MONITORING AND CONTROL

PROJECT - This chapter include the implementation process of the project where all the resources in order to implement the plan for the project management are integrated. And the processes of monitoring and control of the project where the project's progress is monitored and corrective actions are applied are indicated.

CHAPTER V: END OF PROJECT - This chapter describes the closing process is formalized where customer acceptance of the project deliverables is developed.

CHAPTER VI: Evaluation of the results - This chapter identifies, monitors and supervises the management indicators and evaluated the project are being met in accordance with the strategic plan.

CHAPTER VII: CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS - In this chapter the conclusions and recommendations of the research project are presented

ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. Datos generales de la institución	1
1.1.1. Nombre de la institución.....	1
1.1.2. Rubro o Giro del Negocio.....	1
1.1.3. Breve Historia.....	1
1.1.4. Organigrama Actual	4
1.1.5. Descripción de las Áreas funcionales	4
1.1.6. Descripción general del proceso de negocio	5
1.2. Fines de la Organización	5
1.2.1. Visión.....	5
1.2.2. Misión	5
1.2.3. Valores	5
1.2.4. Objetivos Estratégicos	6
1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocios	7
1.3. Análisis Externo	7
1.3.1. Análisis del entorno general.....	7
A. Factores económicos	8
B. Factores tecnológicos	8
C. Factores políticos	8
D. Factores sociales	9
E. Factores demográficos.....	9
1.3.2. Análisis del entorno competitivo.....	9
1.3.3. Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito	12
1.4. Análisis Interno	13
1.4.1. Recursos y capacidades	13
A. Recursos tangibles.....	13
B. Recursos intangibles	13
C. Capacidades Organizativas	13
D. Análisis de recursos y capacidades	14
1.4.2. Análisis de la cadena de valor	15
A. Actividades primarias:	15
B. Actividades de apoyo:	18
1.5. Análisis Estratégico	19
1.5.1. Análisis FODA.....	19
A. Fortalezas.....	19
B. Oportunidades.....	20
C. Debilidades.....	20
D. Amenazas	20
1.5.2. Matriz FODA.....	21
1.6. Descripción de la problemática	22

1.6.1.	Problemática	22
1.6.2.	Objetivos	22
A.	Objetivo General	22
B.	Objetivos Específicos	22
1.7.	Resultados esperados	23

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

.....25

2.1.	Marco teórico del Negocio	25
2.2.	Marco teórico del Proyecto	25
2.2.1.	Gestión del Proyecto	25
2.2.2.	Ingeniería del Proyecto	31
2.2.3.	Soporte del Proyecto.....	31
2.2.3.1.	Planificación de la Calidad	32
2.2.3.2.	Identificación de estándares y métricas	35
2.2.3.3.	Diseño de formatos de aseguramiento de calidad.....	37

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

39

3.1.	Gestión del proyecto	39
3.1.1.	Iniciación	39
A.	Acta de constitución del proyecto	39
1.	Objetivo del Acta de Constitución	40
2.	Descripción del Acta de Constitución.....	40
3.1.2.	Planificación	55
A.	Alcance - Plan de Gestión del Alcance	55
1.	Alcance del Producto	55
2.	Alcance del Proyecto	60
a.	Entregables	60
b.	EDT	61
c.	Diccionario de la EDT	62
d.	Matriz de trazabilidad de requerimientos	65
B.	Tiempo - Plan de Gestión del Tiempo.....	72
1.	Cronograma del Proyecto	72
2.	Hitos del proyecto.....	75
3.	Gestión de cambio en el Cronograma	76
C.	Costo - Plan de Gestión del Costo.....	79
1.	Cuadro de Costos	79
2.	Forma de Pago.....	80
3.	Gestión de Cambio en los Costos.....	80
D.	Calidad - Plan de Gestión de la Calidad	86
1.	Aseguramiento de la calidad	86
2.	Control de Calidad.....	88
E.	Recursos Humanos - Plan de Gestión de los Recursos Humanos	94

1.	Organigrama del Proyecto	95
2.	Roles y responsabilidades	96
3.	Matriz de asignación de responsabilidades (RAM).....	98
F.	Comunicaciones.....	101
1.	Directorio de Stakeholders	101
2.	Medios de Comunicación	102
G.	Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos	107
1.	Fuentes de Riesgos	107
2.	Matriz de descomposición de Riesgos (RBS).....	108
3.	Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos	109
4.	Estrategias para la respuesta de los riesgos	110
5.	Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos.....	111
H.	Interesados del Proyecto - Plan de Gestión de Interesados	114
1.	Interesados del Proyecto	114
2.	Equipos de Trabajo del Proyecto	117
3.	Reuniones del Proyecto	119
3.2.	Ingeniería del Proyecto.....	121
3.2.1.	Concepción	121
A.	Especificación de Requerimientos de Software.....	121
B.	Modelo de Datos	129
C.	Casos de Uso del Sistema.....	130
3.2.2.	Elaboración	159
A.	Diseño del Sistema	159
	Diagrama de Arquitectura	159
	Prototipo del Sistema	159
3.3.	Soporte del Proyecto	163
3.3.1.	Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto	163
3.3.2.	Plan de Gestión de Métricas del Proyecto	165
3.3.3.	Plan de Gestión del Aseguramiento de la Calidad del proyecto.....	167

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO 169

4.1.	Gestión del Proyecto	169
4.1.1.	Ejecución.....	169
A.	Cronograma actualizado	169
B.	Cuadro de Costos Actualizado.....	170
C.	WBS Actualizado.....	171
D.	Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado.....	172
E.	Acta de reunión de Equipo	173
F.	Registro de Capacitaciones del Proyecto actualizado	176
4.1.2.	Seguimiento y Control.....	177
A.	Solicitud de Cambio	177
B.	Riesgos actualizados	180
C.	Informes de Estado	183

4.2. Ingeniería del Proyecto.....	184
4.2.1. Casos de Prueba Unitarias.....	184
4.3. Soporte del Proyecto	185
4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración actualizado	185
4.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado	187
4.3.3. Plantilla de Seguimiento a las Métricas y evaluación del desempeño	188
 CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO	 190
5.1. Gestión del Cierre del Proyecto	190
5.1.1. Acta de Aprobación de entregables	190
5.1.2. Lecciones aprendidas	192
5.2. Ingeniería del Proyecto.....	195
5.2.1. Informe de Pruebas de Aceptación.....	195
5.2.2. Lecciones Aprendidas	198
5.3. Soporte del Proyecto	201
5.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado.....	201
5.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado	203
5.3.3. Plantilla de Seguimiento a las Métricas y evaluación del desempeño actualizado	204
 CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	 205
6.1. Indicadores claves de éxito del Proyecto.....	205
6.2. Indicadores claves de éxito del Producto	210
 CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 214
7.1. Conclusiones.....	214
7.2. Recomendaciones	215

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - UBICACIÓN GEOGRÁFICA DINERS CLUB PERÚ	1
GRÁFICO 2 – FOTO DINERS CLUB PERÚ	3
GRÁFICO 3 - ORGANIGRAMA “DINERS CLUB PERÚ”	4
GRÁFICO 4 - MAPA ESTRATÉGICO “DINERS CLUB PERU”	7
GRÁFICO 5 - FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER	9
GRÁFICO 6 - CADENA DE VALOR “DINERS CLUB PERU”	19
GRÁFICO 7 – DIAGRAMA DE PROCESO AS-IS	23
GRÁFICO 8 – DIAGRAMA DE PROCESO TO-BE	24
GRÁFICO 9 - ÁREAS DE CONOCIMIENTO INTERRELACIONADAS	29
GRÁFICO 10 - ESQUEMA DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS	31
GRÁFICO 11 - INGENIERÍA DEL PROYECTO BAJO LA METODOLOGÍA RUP	31
GRÁFICO 12 - PROCESOS DE SOPORTE DEL PROYECTO	32
GRÁFICO 13 - CRONOGRAMA DEL PROYECTO	49
GRÁFICO 14 - DIAGRAMA DE CONTEXTO	56
GRÁFICO 15 - ENFOQUE DE LA SOLUCIÓN	57
GRÁFICO 16 - EDT DEL PROYECTO	61
GRÁFICO 17 - CRONOGRAMA DEL PROYECTO	73
GRÁFICO 18 - ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	95
GRÁFICO 19 - RBS DEL PROYECTO	108
GRÁFICO 20 - MODELO DE DATOS	129
GRÁFICO 21 - MODELO DE DATOS	130
GRÁFICO 22 – CASOS DE USO AGRUPADOS POR PAQUETES	133
GRÁFICO 23 – CASOS DE USO ESQUEMA TECNICO	134
GRÁFICO 24 – DIAGRAMA DE SECUENCIA CU001	136
GRÁFICO 25 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU002	138
GRÁFICO 26 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU003	140
GRÁFICO 27 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU004	142
GRÁFICO 28 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU005	144
GRÁFICO 29 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU006	146
GRÁFICO 30 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU007	148
GRÁFICO 31 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU008	150
GRÁFICO 32 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU009	152
GRÁFICO 33 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU010	154
GRÁFICO 34 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU011	156
GRÁFICO 35 - DIAGRAMA DE SECUENCIA CU012	158
GRÁFICO 36 - DIAGRAMA DE ARQUITECTURA TÉCNICA DEL SISTEMA	159
GRÁFICO 37 - PANTALLA PARA USUARIO CANALES DE ATENCIÓN	160

GRÁFICO 38 – PANTALLA LISTADO DE SOCIO	160
GRÁFICO 39 - FORMULARIO ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES / LABORALES	161
GRÁFICO 40 - FORMULARIO ACTUALIZACIÓN ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.....	161
GRÁFICO 41 - PANTALLA ADMINISTRADOR (USUARIO OPERACIONES)	162
GRÁFICO 42 – PANTALLA DE REPORTES	162
GRÁFICO 43 - CRONOGRAMA DEL PROYECTO ACTUALIZADO.....	169
GRÁFICO 44 - FORMA DE PAGO DEL PROYECTO ACTUALIZADO.....	170
GRÁFICO 45 – WBS ACTUALIZADO	171
GRÁFICO 46 - PRUEBAS UNITARIAS – REGISTRO DE CLIENTES	184
GRÁFICO 46 – INFORME DE VALOR GANADO	205
GRÁFICO 47 – INDICADOR CLAVE DE ÉXITO 1	210
GRÁFICO 48 – INDICADOR CLAVE DE ÉXITO 2	212
GRÁFICO 49 – INDICADOR CLAVE DE ÉXITO 3	213

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 - MATRIZ FODA “DINERS CLUB PERU”	21
TABLA 2 - GRUPOS DE PROCESOS Y ÁREAS DEL CONOCIMIENTO PMBOK 5TA EDICIÓN	29
TABLA 3 - REVISIONES DE CONTROL DE CALIDAD	34
TABLA 4 - JEFE DEL PROYECTO Y SU NIVEL DE AUTORIDAD	46
TABLA 5 - HITOS DEL PROYECTO	50
TABLA 6 - STAKEHOLDERS DEL PROYECTO	51
TABLA 7 - REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL	66
TABLA 8 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	67
TABLA 9 - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	68
TABLA 10 - REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL VS. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	70
TABLA 11 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES VS. PRODUCTOS DE TRABAJO	71
TABLA 12 - CUADRO DE COSTOS DEL PROYECTO	79
TABLA 13 - FORMA DE PAGO DEL PROYECTO	80
TABLA 14 - ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PROYECTO.....	96
TABLA 15 - MATRIZ RAM DEL PROYECTO	98
TABLA 16 - DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS	101
TABLA 17 - CUADRO DE RIESGOS DEL PROYECTO	111
TABLA 18 - INTERESADOS DEL PROYECTO	114
TABLA 19 - EQUIPOS DE TRABAJO DEL PROYECTO	117
TABLA 20 - REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (ALTO NIVEL)	121
TABLA 21 - REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	122
TABLA 22 - REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	125
TABLA 23 - PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DEL PROYECTO	163
TABLA 24 - PLAN DE GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROYECTO	167
TABLA 25 - CUADRO DE COSTOS ACTUALIZADO	170
TABLA 26 - REGISTRO DE CAPACITACIONES DEL PROYECTO.....	176
TABLA 27 - RIESGOS ACTUALIZADOS.....	180

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

FORMATO 1 - ACTA DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO	217
FORMATO 2 - ACTA DE CONSTITUCION	219
FORMATO 3 - PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO	230
FORMATO 4 - ACTA DE REUNIÓN	252
FORMATO 5 - INFORME DE ESTADO	254
FORMATO 6 - SOLICITUD DE CAMBIO	261
FORMATO 7 - ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES	265
FORMATO 8 - LECCIONES APRENDIDAS	267
FORMATO 9 - ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO	282
FORMATO 10 - ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE	284
FORMATO 11 - CASOS DE PRUEBAS UNITARIAS	296
FORMATO 12 - INFORME DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN	301

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 – CARTA DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE	304
ANEXO 2 – ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	305

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Datos generales de la institución

1.1.1. Nombre de la institución

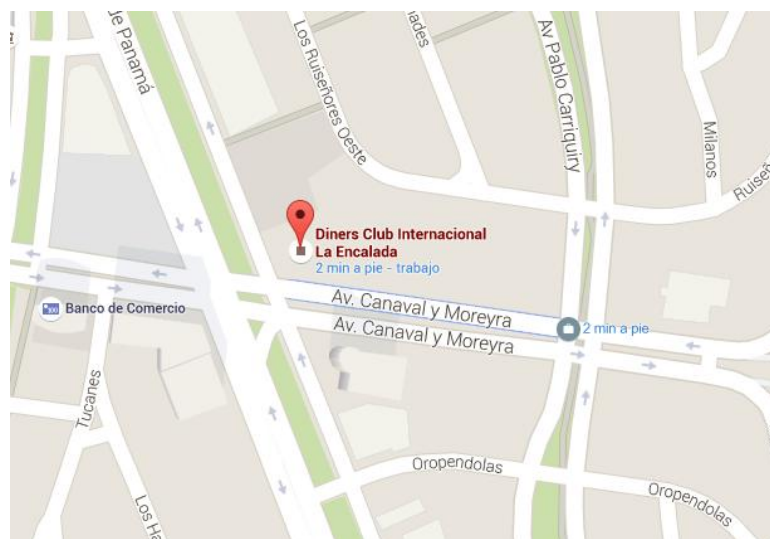
DINERS CLUB PERU S.A.

1.1.2. Rubro o Giro del Negocio

DINERS CLUB PERU es una empresa que pertenece al rubro financiero.

Dirección del establecimiento: Avenida Canaval y Moreyra 535, Lima, San Isidro.

Gráfico 1 - Ubicación geográfica Diners Club Perú



Fuente: Google Maps

1.1.3. Breve Historia

Diners Club es la primera tarjeta de crédito en la historia de productos y servicios financieros mundiales.

La creación del concepto “tarjeta de crédito” nació de un acontecimiento ocurrido en 1949, cuando el señor Frank McNamara invitó a varios amigos a un elegante y lujoso restaurante en New York. Al momento de cancelar la cuenta se percató de que no tenía dinero, por lo que tuvo que acordar con el restaurante una promesa de pago a futuro. Este incidente llevó a McNamara a pensar en un sistema por el cual una persona pudiera demostrar su respetabilidad de crédito en cualquier lugar que visitara.

Es así que en 1950, se constituye Diners Club, una organización para servir de garantía al pago de los consumos hechos por sus Socios.

Al inicio el sistema era sencillo, ya que todos los Socios de Diners Club eran conocidos por el personal de los restaurantes y hoteles que aceptaban unirse al sistema; les bastaba firmar sus boletas de consumo como garantía de pago a futuro.

Es en ese momento que la "firma", hasta entonces una forma de pago desconocida, adquiere un poder ilimitado.

Mientras tanto en la ciudad de Los Angeles, Alfred Bloomingdale, un prominente hombre de negocios, iniciaba una organización similar con el nombre de "Dine and Sign", a la que se unió Diners Club para formar The Diners Club Inc.

Diners Club inició su proceso de expansión abarcando Estados Unidos y Canadá. En 1952 el sistema se convierte en internacional. Se establecieron filiales en España, México y Cuba, a los pocos meses también abarcó Europa Occidental, Centro América y El Caribe, posteriormente los países del bloque oriental.

La tarjeta Diners Club fue un éxito inmediato, la lista de Socios se incrementaba cada vez más, por lo que surgió la necesidad de formalizar el medio de identificación, es así que en el año 1961 Diners Club reemplaza su tarjeta de cartón por una versión de plástico.

En 1967 la tarjeta Diners Club llega al Perú, siendo la primera tarjeta de crédito en nuestro país. La tarjeta tuvo gran aceptación en los círculos profesionales, industriales y comerciales.

La tarjeta Diners Club funciona bajo el sistema de franquicias y es aceptada en más de 200 países alrededor del mundo. Independientemente del lugar donde se establece la franquicia, los estándares de servicio son uniformes a nivel mundial.

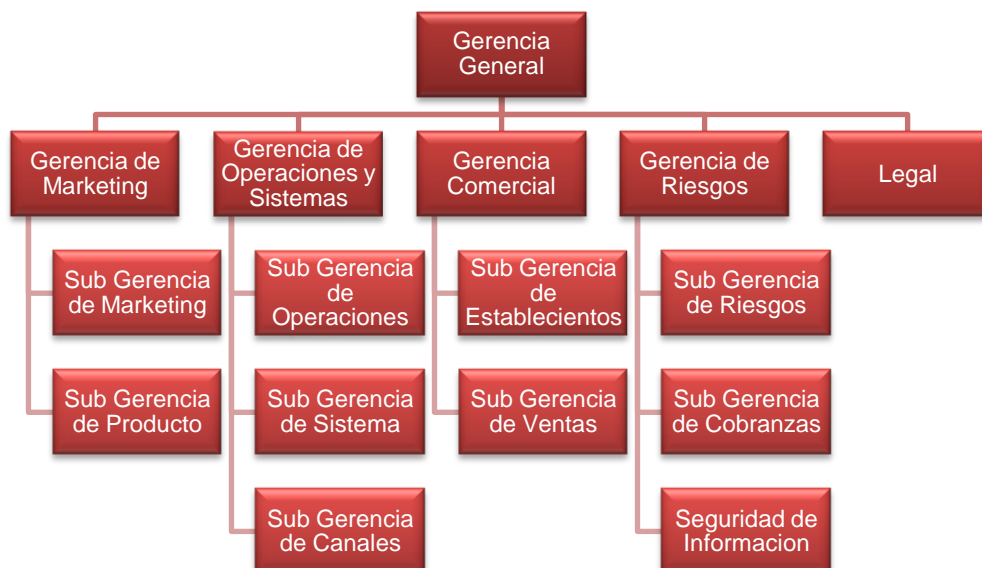
Gráfico 2 – Foto Diners Club Perú



Fuente: Página web <http://static.panoramio.com/>

1.1.4. Organigrama Actual

Gráfico 3 - Organigrama “Diners Club Perú”



Fuente: Elaborado por el Autor

1.1.5. Descripción de las Áreas funcionales

UNIDADES/ AREAS DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES
Gerencia General	Encargada de tomar decisiones respecto a cambios del negocio.
Gerencia de Operaciones	Encargada del de las área de Operaciones, Sistemas y Atención al Cliente. Operaciones vela por la continuidad de las transacciones realizadas por los socios, Sistemas tiene a su cargo la gestión de las comunicaciones y sistemas y Atención al cliente se encarga de la atención a los socios Diners.
Gerencia de Riesgos	Encargada de designar las políticas de riesgos para las colocaciones de tarjetas, medir y controlar el riesgo del mercado y operativo, y la seguridad de

	información.
Gerencia de Marketing	Encargada del análisis del mercado, el planeamiento estratégico de las campañas y promociones, la medición de las ventas, la difusión, propaganda y publicidad.
Gerencia Comercial	Encargada de la colocación de nuevos socios, en diferentes canales: telefónicos, presenciales, no presenciales y preferenciales.
Legal	Encargado de la cobranza Judicial

1.1.6. Descripción general del proceso de negocio

La empresa Dinero Club Perú tiene como actividad económica brindar productos financieros, principalmente tarjetas de créditos; la cual es ofrecida a clientes nacionales e internacionales, los cuales en primer lugar cumplen con las políticas de riesgos establecidas, son contactados por los diferentes canales de ventas, se realiza la gestión de evaluación de línea de crédito, se procede a la distribución de la tarjeta, se valida la recepción de la misma y se procede a activar la tarjeta, finalmente se realiza un seguimiento al nuevo socio para que realice consumos.

1.2. Fines de la Organización

1.2.1. Visión

Ser reconocidos y valorados por nuestra calidad personal y por la calidad de los servicios que ofrecemos.

1.2.2. Misión

Desarrollar socios para siempre. Preocupándonos por la valorización de nuestros empleados y beneficio de la sociedad.

1.2.3. Valores

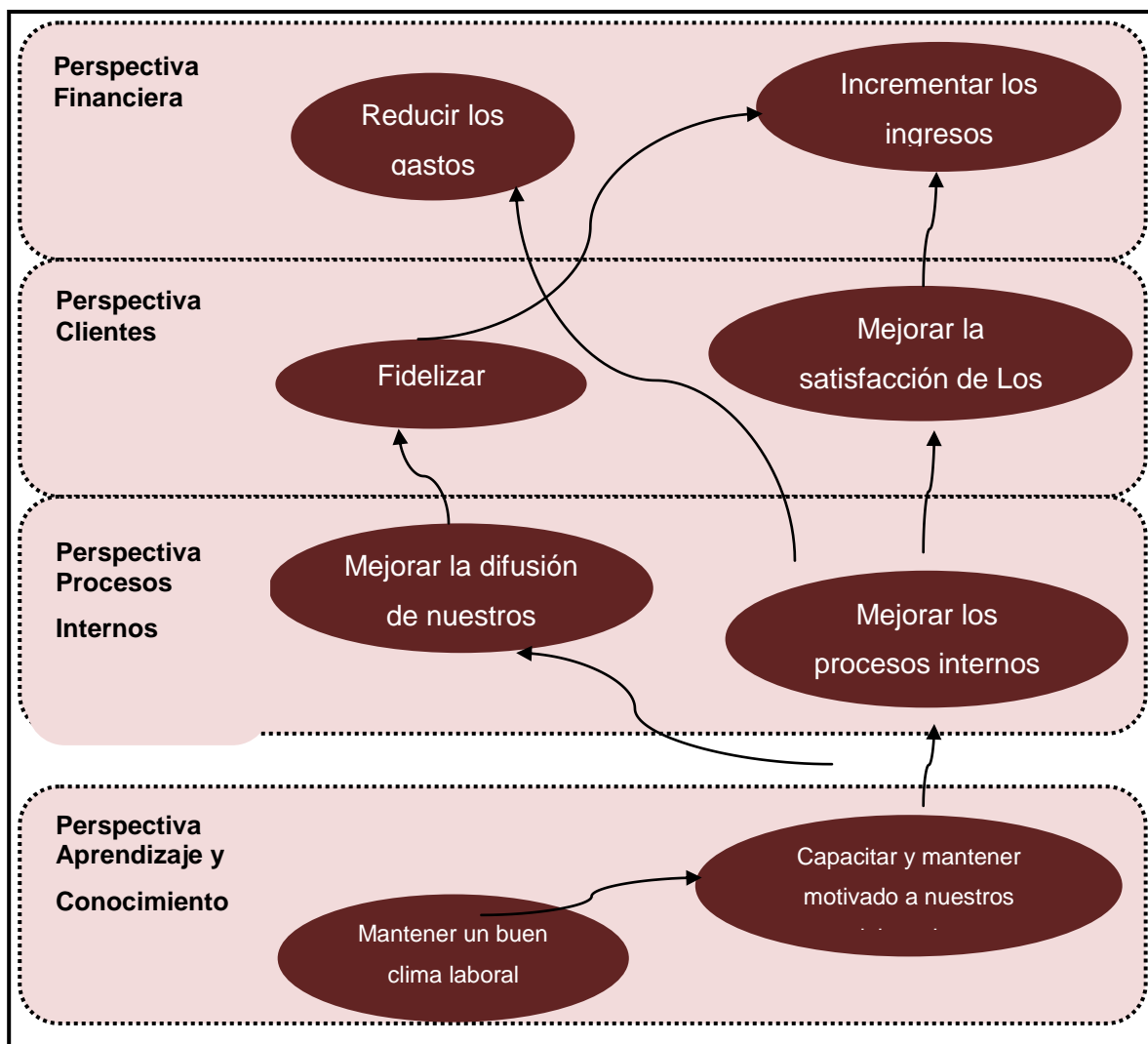
- **Servicio:** Dedicación esmerada a satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

- **Eficiencia:** Gestionamos de manera óptima nuestros recursos, mejorando continuamente los procesos y la productividad para lograr mayor competitividad y sostenibilidad en el tiempo.
- **Calidad:** Desarrollamos eficazmente nuestras actividades y proyectos, superando de manera continua nuestros estándares de gestión, asegurando la satisfacción de las expectativas crecientes de los clientes internos y externos, para garantizar nuestra competitividad, liderazgo e imagen en el mercado.
- **Innovación:** Fomentamos la generación de ideas originales y creativas, mediante la participación activa de clientes, colaboradores y directivos, cuya aplicación genere cambios sustanciales y exitosos.

1.2.4. Objetivos Estratégicos

- Incrementar los ingresos
- Reducir los gastos
- Fidelizar Socios
- Mejorar la satisfacción del Socios
- Mejorar los procesos internos
- Mejorar la difusión de nuestros servicios
- Mantener un buen clima laboral
- Capacitar y mantener motivado a nuestros colaboradores

Gráfico 4 - Mapa Estratégico “Diners Club Perú”



Fuente: Elaborado por el Autor.

1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocios

La UEN identificada es la de brindar productos financieros.

1.3. Análisis Externo

1.3.1. Análisis del entorno general

Las variables externas que influyen en el sector financiero tanto positiva o negativamente, son no controlables que nos permiten identificar oportunidades o amenazas.

A. Factores económicos

Diners Club es una empresa comercial dentro del rubro financiero, lo cual implica el pago del impuesto general a las ventas (IGV), a diferencia de las entidades financieras quienes están exoneradas de dicho pago, adicionalmente se encuentra alineada con las tasas máximas legales fijadas por el Banco Central de Reserva, lo que no permite mantenerse competitiva frente a entidades financieras reguladas.

B. Factores tecnológicos

Las entidades financieras cuentan con la mayor tecnología para la gestión de múltiples transacciones en línea, en los últimos años es posible tener las centrales tecnológicas fuera del país, así como contar con empresa orientadas completamente a la gestión de la información de las transacciones financieras.

En este contexto, todas las estrategias competitivas que siguen las empresas dependen estrechamente de la información, que se convierte así en un recurso vital para este sector.

C. Factores políticos

El estado peruano cuenta con una de las regulaciones financieras más fuertes de América Latina.

La década de los 90 se presenta como una situación de transición en la que se ha llegado a construir "un consenso por oposición" donde el Estado aparece replegado, y el mercado potenciado. En esta etapa de transición, el Estado intenta cumplir su rol en los siguientes temas-objetivo:

- El Estado como constructor de oportunidades de mercado.
- El Estado como actor central de la lucha contra la pobreza.
- El Estado como promotor del Desarrollo sostenible.

D. Factores sociales

!

E. Factores demográficos

1.3.2. Análisis del entorno competitivo

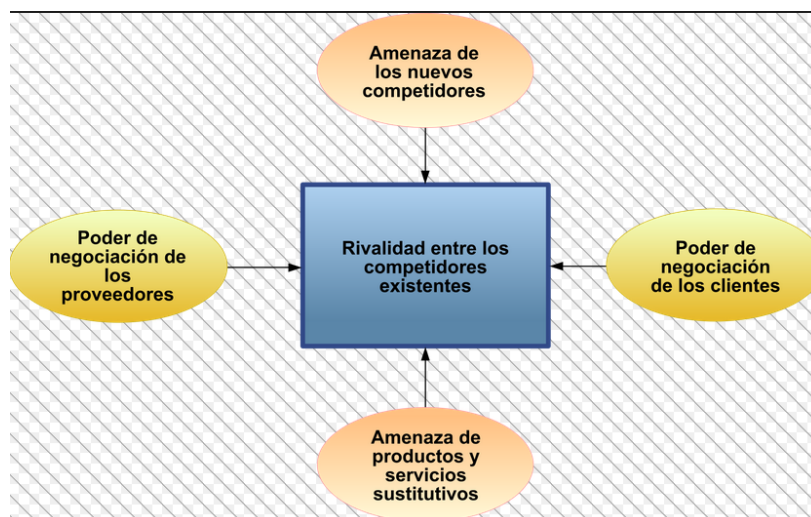
El análisis competitivo es un proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno. El análisis competitivo ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que le afectan dentro de su mercado objetivo. Este análisis es la base sobre la que se diseñará la estrategia, para ello deberemos conocer o intuir lo antes posible:

- La naturaleza y el éxito de los cambios probables que pueda adoptar el competidor.
- La probable respuesta del competidor a los posibles movimientos estratégicos que otras empresas puedan iniciar.
- La reacción y adaptación a los posibles cambios del entorno que puedan ocurrir de los diversos competidores.

Análisis de las fuerzas Competitivas de Porter:

Estas son cinco fuerzas competitivas que interaccionan en el mundo empresarial:

Gráfico 5 - Fuerzas Competitivas de Porter



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Análisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

La acción conjunta de estas cinco fuerzas competitivas es la que va a determinar la rivalidad existente en el sector financiero. Los beneficios obtenidos por las distintas empresas van a depender directamente de la intensidad de la rivalidad entre las empresas, a mayor rivalidad, menor beneficio. La clave está en defenderse de estas fuerzas competitivas e inclinarlas a nuestro favor mediante estrategias para así generar valor a la empresa.

El modelo de las fuerzas competitivas de Porter es probablemente una de las herramientas de mayor uso en la estrategia de negocio, y es particularmente fuerte en la interiorización del pensamiento estratégico.

Los factores cruciales en la competencia de “Diners Club Peru” se pueden representar, según Porter, de la siguiente manera:

A. Amenaza de nuevos competidores.

Si analizando esta fuerza en el sector bancario, podemos observar que existen ciertas barreras que impiden que sea fácil el ingreso a la industria pero sin embargo se considera que si existe la amenaza de ingreso de nuevos competidores debido al prometedor mercado nacional donde el nivel de bancarización del país es muy bajo de hasta un 30%. Por otro lado una de la barreras más fuerte es la de establecer y posicionar un banco esto le lleva años de credibilidad a los consumidores, sin embargo otros bancos extranjeros grandes han optado por la compra de bancos que ya contaban con cierta posición tal es el caso de City Group, y Ficohsa que recientemente adquirió Banco Americano. Así nos podemos dar cuenta que la estrategia utilizada para el ingreso en nuevos mercados es la de fusiones, donde los bancos extranjeros absorben a bancos locales.

Comparando con el mercado de Estados Unidos podemos darnos cuenta que el ingreso de nuevos competidores es bastante difícil debido a los requisitos con que estos deben cumplir también cabe mencionar que según la Ley MacFadden la cual prohíbe a las instituciones abrir sucursales en otros estados que no sean en el que se constituyo limitaciones como esta ayudan a que cada banco sea tan fuerte o sostenible como el estado en el que se encuentra constituido

B. Rivalidad entre competidores.

Si analizamos el mercado Bancario de observamos que existen 18 instituciones bancarias y un 30% de bancarización en la población, situación que demuestra que la rivalidad entre los competidores es alta ya que ofrecen productos y servicios muy similares pero que en muchas ocasiones se especializan en un nicho del mercado para obtener una ventaja competitiva utilizan variables como su infraestructura, desarrollo tecnológico y capital humano.

En comparación con un mercado como el de Estados Unidos en el que existen 434 instituciones bancarias y un 85% de bancarización podemos observar que la rivalidad entre competidores es aún mayor en economías desarrolladas la estrategia que un negocio o empresa tome en esta situación será clave para su existencia y crecimiento sostenido.

C. Poder de negociación con los proveedores.

En la banca nacional existe un bajo poder de negociación por parte de los proveedores, ya que los servicios o productos que las entidades financieras requiere para su funcionamiento tiene una gran oferta en el país, dentro de estos proveedores podemos mencionar, servicio de mensajería, de seguridad, empresas de aseo, proveedores de insumos de oficina entre otros.

D. Poder de negociación con los clientes.

Si vemos esto en la banca nacional nos podemos dar cuenta que el poder de negociación de los clientes es bastante bajo, esto lo podemos atribuir a que la Banca se rige por la Superintendencia de Bancos, el BCR, La Junta Monetaria. Sin embargo y gracias a la competencia que existe en el mercado, los clientes pueden decidir según los diferentes beneficios y ofertas que existen en el mercado por un servicio que satisfaga las necesidades de rentables tasas, disponibilidad de soluciones electrónicas, calidad en el servicio personalizado entre otros.

Creo que esto escenario se observa también en otros mercados debido que en todos los países especialmente Estados Unidos las instituciones

bancarias se encuentran regulados por el gobierno situación que hace que los cobros o tasas de interés y comisiones se encuentren en un rango bastante pequeño, por lo que cada cliente tiene el poder de decidir entre una u otra institución según mas le convenga.

Considero que modelos de análisis como este serán utilizados por mucho tiempo en industrias como los bancos, ya que por estar regulados por instituciones gubernamentales su estrategia estará siempre en obtener una ventaja competitiva contra su competencia

E. Amenaza de productos y servicios sustitutos.

En el sector bancario existen sustitutos que se especializan servicios determinados pero no logran ofrecer un producto integral. Dentro de estos sustitutos podemos mencionar las Cooperativas, Casas de Cambio, Casas de empeño, algunas de estas instituciones no están supervisadas por la SIB (Superintendencia de Bancos) y en ocasiones son entidades informales que no exigen requisitos de formalidad para la consecución de sus servicios.

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

Los factores claves del éxito son aquellos que, en última instancia, nos permiten sobrevivir y prosperar en un mercado tan competitivo. Y para lograr este objetivo, la empresa Diners Club Perú debe cumplir dos condiciones principales:

FCE 1. Diferenciación del servicio

Ofrecer a los clientes un servicio diferente al de la competencia, hacerles entender que ellos son la base del negocio, que son lo más importante para a organización, ejemplos brindando consumos con tasa de interés cero, ofrecer millas por consumos, promociones en establecimientos exclusivos, son formas de atraer clientes ofreciendo servicios exclusivos.

FCE 2. Estrategia de precios

En un sector tan competitivo como el sector financiero, la empresa debe innovar nuevas ideas para realizar precios acorde a temporadas altas y bajas que dependen de varios. Los consumos en cuotas sin tasa de interés es la principal ventaja de Diners Club, la cual no es solo una campaña sino un beneficio permanente.

1.4. Análisis Interno

1.4.1. Recursos y capacidades

Los recursos y capacidades de la empresa, son el conjunto de factores o activos de los que dispone para llevar a cabo su estrategia competitiva. El objetivo de su identificación es elaborar un inventario de los recursos y de las capacidades existentes dentro de la empresa.

A. Recursos tangibles

✓ **Activos físicos:**

- Cuanta con 2 cedes en Lima-Perú
- Una cartera de clientes con más de 200 mil socios activos que generan los ingresos actuales de Diners.

B. Recursos intangibles

✓ **Tecnológicos**

- Servidores Propios
- Tecnología moderno
- Servidos repetidor ubicado en otro local

✓ **Intangibles humanos:**

- Personal experimentado
- Personal con principios y valores
- Personal joven

C. Capacidades Organizativas

- La organización posee un organigrama estructurado (nivel funcional).
- La organización cuenta con una gerencia por área y una gerencia general.

- El número de colaboradores es de 300 personas distribuidas en las diferentes áreas de la empresa.

D. Análisis de recursos y capacidades

Para la elaboración de este análisis debemos identificar nuestros recursos y capacidades, valorar en qué medida estos recursos y capacidades realmente son útiles para el servicio que se ofrece.

Infraestructura:

Desde el 2011, Diners Club se ha convertido en una empresa comprometida con su desarrollo, se han realizado importantes inversiones en tecnología y desarrollo, mejorando no solo la infraestructura de sistemas, sino también, adquiriendo importantes aplicaciones para mejorar la gestión de los socios (CRM), la gestión de la recaudación por cajas, sistemas de gestión de transacciones Financieras.

Al ampliarse la compañía se vio la necesidad de adquirir un nuevo local ubicado a una cuadra de la sede central, además se han colocado módulos especiales para los lugares donde se realiza la captación de nuestros productos; diversos clubes como: Club Regatas Lima, Club Villa; así como tiendas por departamentos como lo son las tiendas Hiraokas.

Actualmente se viene gestionando un proyecto para la construcción de un edificio de 20 pisos, que estará ubicado en la actual locación de la sede central; el proyecto está programado para iniciar a inicios del 2015 y para lo cual todos los servicios de Diners serán mudados temporalmente a una locación en el Centro de Lima.

Producto Tarjeta de Crédito:

Un producto pensado para ser utilizado como medio de pago para los consumos de los socios en diversos establecimientos afiliados, el cual se presenta en diferentes modalidades, pensadas para alinearse a los consumos de los socios de diferentes niveles socio-económicos.

El producto es configurable a través del portal de Diners, permitiendo generar alertas al teléfono móvil o correo electrónico, según el tipo de

transacción que realiza el socio, así como configurar el tipo de sub-servicio que desea tener, entre ellos se tienen: retiro en cajeros automáticos Globalnet, consumos en cuotas, pago mínimo, nro. de cuotas de pago mínimo; entre mucho otros.

Programa de Millas:

Para los socios de un mejor nivel de liquidez financiero, se ha desarrollado un programa de millas el cual permite la acumulación de millas de forma gratuita por los consumos realizados en establecimientos.

Las millas luego son canjeadas por pasajes aéreos, a cualquier destino nacional o internacional, a través de los socios estratégicos de Diners: Diners Travel, Cóndor Travel, etc.

Préstamo Personal:

Es un producto que genera un consumo en cuotas en la tarjeta de crédito Diners, sin afectar la línea de crédito principal, de esta forma un socio puede tener un préstamo asociado a su tarjeta y seguir consumiendo con total tranquilidad.

Préstamo Vehicular:

Este producto permite a los socios genera una prestado para la adquisición de un vehículo a nombre del socio, para adquirir este producto al socios se le brinda un seguro vehicular, un seguro de desgravamen, un localizador satelital y se aprenda en carro a favor de Diners para garantizar el cumplimiento del préstamo.

1.4.2. Análisis de la cadena de valor

A. Actividades primarias:

Estudio necesidades del cliente

- Comunicar e interactuar con clientes para entender y calificar sus necesidades.
- Identificar oportunidades de servicio adicionales.
- Identificar necesidades sobre el catálogo de productos, actual o futuro.

- Identificar clientes potenciales y sus requerimientos para hacer negocios

Innovación / Desarrollo de productos

- Tras conocer las necesidades de los clientes en relación a productos financieros y de seguros, es necesario, en muchos casos, desarrollar dicho producto o servicio.
- El sector financiero y de seguros es un sector dinámico en relación a la creación e innovación de sus productos. Sobre todo, ha de ser muy rápido a la hora de reaccionar ante los nuevos productos de la competencia con productos o servicios similares o equivalentes.

Marketing y ventas

- Identificación y búsqueda de nuevas oportunidades de venta.
- Desarrollar estrategias de marketing para crear un conocimiento de la marca y activar o acelerar el desarrollo de ofertas creativas de valor basadas en las necesidades del cliente.
- Realizar acuerdos comerciales.
- Facilitar la adquisición de productos o servicios de la entidad.
- Desarrollar estrategias de mercado globales, estrategias de mercado locales y planes de venta, anunciar y promover productos y servicios, desarrollar marcas competitivas en el mercado.
- Analizar tendencias de mercado y situación de la competencia

Distribución multicanal

- Coordinar con el área de productos para llevar al mercado las ofertas de la empresa.
- Esto incluye tanto la gestión de la operación de los canales de distribución como su rentabilidad en curso.
- Coordinación con el área de productos para llevar la oferta de las entidades al mercado.
- Esto incluye tanto la gestión de la operación de los canales de entrega como su rentabilidad en curso.

- Desarrollo y mejora de canales de distribución. Es importante que esto sea hecho de forma coordinada con la estrategia global de la empresa.

Servicio al cliente

- Gestión del trato con el cliente en todos los aspectos de la interacción entre la organización y el cliente: Proporcionar disponibilidad a los clientes, métodos para retener a los mejores clientes, métodos para evitar a los clientes menos rentables, estilo de interacción con el cliente (aspecto y sensación que se lleva el cliente tras el contacto con la empresa).
- Proveer de servicio al cliente incluyendo el procesado de las transacciones, responder a peticiones de productos y ofertas de servicio, aconsejar en el caso de que se cambien las necesidades e identificar oportunidades de venta adicionales. Desarrollar políticas, procedimientos, guías para proactivamente manejar todos los aspectos del servicio al cliente. Incluyendo asesoramiento de las acciones a tomar en caso de petición por parte del cliente.
- Comunicar e interactuar con el cliente con el fin de calificar sus necesidades así como el cumplimiento de las mismas

Postventa

- Responder a las consultas de los clientes sobre los productos y servicios prestados.
- Atender las reclamaciones surgidas tras la venta o prestación del servicio.
- Comprobación de la satisfacción del cliente con el producto o servicio.
- Gestión de los canales de prestación del servicio de postventa, así como sus recursos.
- Elaboración de manuales y guiones (scripts) para la operativa de contacto con el cliente.

B. Actividades de apoyo:

Estrategia

- Planificar y gestionar la estrategia de la entidad en el medio y el largo plazo
- Gestionar el gobierno corporativo
- Establecer estrategias corporativas y preparar planes estratégicos
- Definir un plan de negocios
- Evaluar oportunidades estratégicas en alianzas o adquisiciones
- Gestionar y mejorar el rendimiento del negocio

Tecnología / Desarrollo y mantenimiento de SI

- Soporte tecnológico adecuado a los procesos de negocio.
- Soporte a los cambios a realizar en el catálogo de productos y servicios de la entidad.
- Gestión de toda la infraestructura tecnológica de la entidad.
- Atención al usuario y sus incidencias respecto de los sistemas de información.
- Desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y comunicaciones de la entidad.

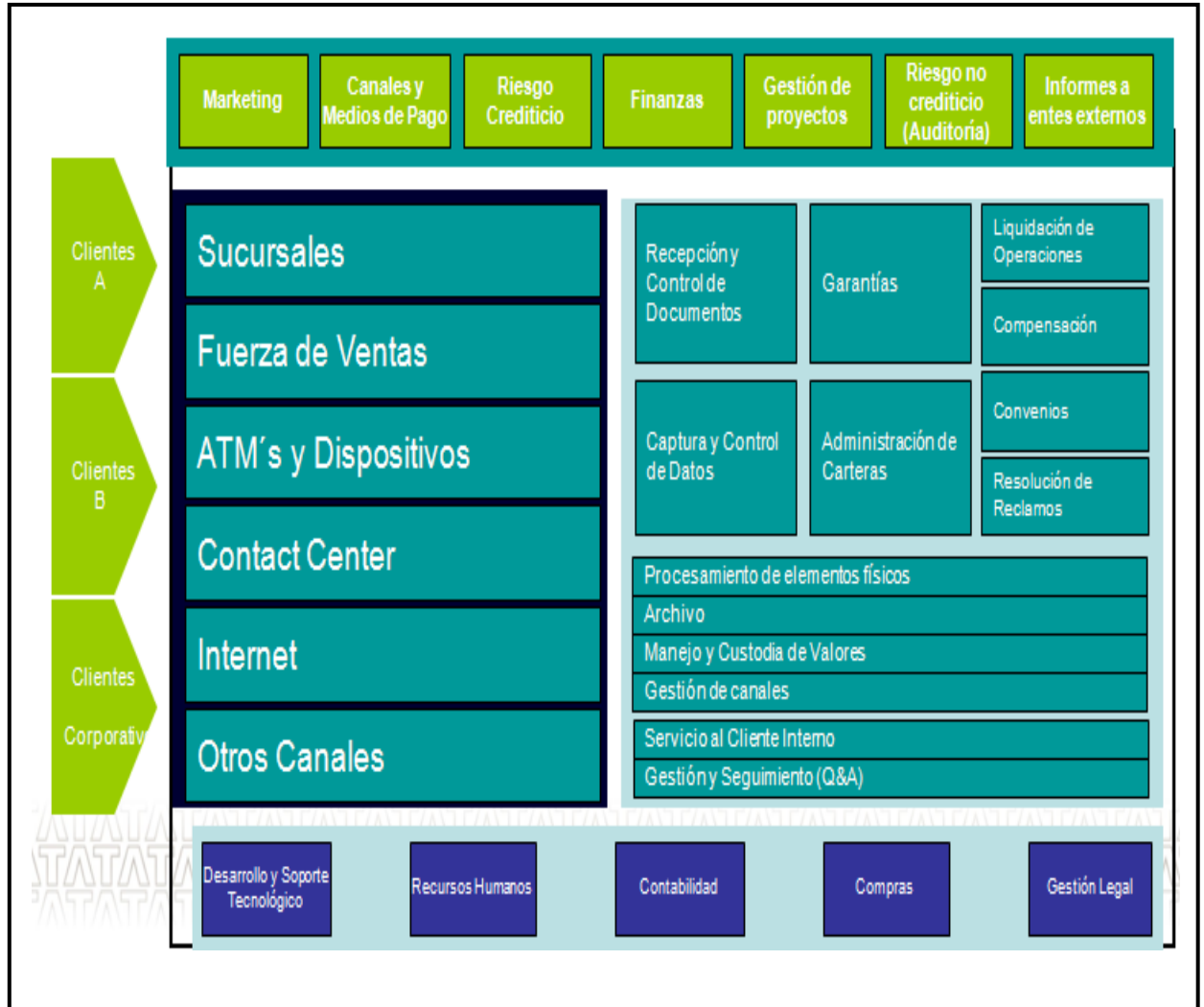
Gestión Administrativa

- Gestión de recursos internos, organización y relaciones internas
- Gestión de nóminas
- Gestión administrativa de logística, compras, cuentas a pagar y cuentas a cobrar
- Contabilidad interna
- Archivo, registro interno y almacén de datos

Gestión de riesgos

- Identificación.
- Medición.
- Contabilización.
- Control.
- Comunicación.

Gráfico 6 - Cadena de Valor "Diners Club Peru"



Fuente: Elaborado por el Autor.

1.5. Análisis Estratégico

1.5.1. Análisis FODA

A. Fortalezas

- F1 Tener la mayor red de establecimientos a nivel internacional del Mundo.
- F2 Amplia presencia en clubs recreativos.
- F3 Tener una de las mayores redes de Cajeros Automáticos - ATM's en el Sistema Financiero.

- F4 Contar con el sistema cargo y debito automáticos
- F5 Contar con el único sistema de cuotas sin intereses

B. Oportunidades

- O1 Alto potencial de crecimiento en las zonas no atendidas por productos y servicios financieros tradicionales.
- O2 Cambios en la gestión económica y financiera del Estado
- O3 Priorización y apoyo del Estado a las MYPES, que genera demanda de recursos financieros
- O4 Creciente avance de las tecnologías de información y sus metodologías

C. Debilidades

- D1 Insuficientes canales de atención para satisfacer la demanda de nuestros clientes.
- D2 Carencia de infraestructura, procesos y sistemas de información adecuados
- D3 Carencia de una adecuada administración de proyectos
- D4 Limitada aplicación de los principios de Gobierno Corporativo.
- D5 No contar con indicadores de gestión.

D. Amenazas

- A1 Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado.
- A2 Riesgo sistémico proveniente de crisis financieras internacionales.
- A3 Crecimiento lento de la economía
- A4 Problemas de inseguridad

1.5.2. Matriz FODA

Tabla 1 - Matriz FODA “DINERS CLUB PERU”

FODA	FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		F1 Tener la mayor red de establecimientos a nivel internacional.	D1 Insuficientes canales de atención para satisfacer la demanda de nuestros clientes.		
		F2 Amplia presencia en clubs recreativos.	D2 Carencia de infraestructura, procesos y sistemas de información adecuados		
		F3 Tener una de las mayores redes de Cajeros Automáticos - ATM's en el Sistema Financiero.	D3 Carencia de una adecuada administración de proyectos		
		F4 Contar con el sistema cargo y debito automáticos	D4 Limitada aplicación de los principios de Gobierno Corporativo.		
		F5 Contar con el único sistema de cuotas sin intereses	D5 No contar con indicadores de gestión.		
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO - Potencialidades		ESTRATEGIA DO - Desafíos	
O1	Alto potencial de crecimiento en las zonas no atendidas por productos y servicios financieros tradicionales.	(F1-F3-O1) (FO-1) Aprovechar nuestra oferta de establecimientos a nivel int para captar mayor clientela interesada en los viajes.		(D4-O4)(DO-1) Implementar indicadores de gestión que permitan conocer el tiempo real la situación de la gestión de la empresa.	
O2	Cambios en la gestión económica y financiera del Estado	(F4,F5-O2) (FO-2) Aumentar el parque de tarjetas corporativas brindando tarjetas de crédito a MYPES con la cual ellas puedan centralizar sus consumos y obtener el beneficio de financiación sin intereses.		(D1-O4)(DO-2) Mejorar los sistemas de atención al cliente para aumentar el número de atenciones.	
O3	Priorización y apoyo del Estado a las MYPES, que genera demanda de recursos financieros	(F5-O3) (FO-3) Aumentar nuestra presencia mediante el desarrollo de aplicativos móviles y servicios web para la promoción de nuestro sistema de cuotas sin intereses.		(D2,D3-O4)(DO-3) Aprovechar la tecnología y las nuevas metodologías para implementar un sistema de información para mejorar la gestión del negocio tanto en los procesos como en los proyectos.	
O4	Creciente avance de las tecnologías de información y sus metodologías	(F2-O1) (FO-4) Aumentar nuestros clientes mediante la procion de tarjetas de crédito exclusivas que puedan ser usadas como pase de acceso a los clubs.			
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA – Riesgos		ESTRATEGIA DA - Limitaciones	
A1	Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado.	(F4-A1)(FA-1) Haremos frente a la competencia gracias a nuestros convenios exclusivos con los establecimientos TOP en los consumos sin intereses.		(D1-A1)(DA-1) Establecer alianzas con bancos para extender nuestra atención a socios desde ventanillas de bancos (caso Banco Financiero).	
A2	Riesgo sistémico proveniente de crisis financieras internacionales.	(F3,F4-A2)(FA-2) Mitigar el riesgo de pérdida de clientes con nuestras promociones y la calidad de nuestro servicio.		(D2-A4)(DA-2) Contratar servicio de consultoría para fortalecer nuestra gestión de sistemas y hacer frente a la demanda de socios por sistemas más seguros.	
A3	Crecimiento lento de la economía	(F5-A3)(FA-3) Aumentar el consumo corrientes de los socios siendo la única opción para compras sin intereses en locales cotidianos (supermercados, boticas, etc).			
A4	Problemas de inseguridad	(F4-A4)(FA-4) Aumentar la confianza del cliente promocionando el cargo aut en todos sus servicios (teléfono, luz, agua) y el cobro aut desde su banco (cuenta sueldo), evitando que se translade con dinero			

Fuente: Elaborado por el autor.

1.6. Descripción de la problemática

1.6.1. Problemática

En la actualidad el problema se presenta en el Proceso de Actualización de datos de Socios (Clientes), puesto que el sistema no permite guardar un histórico de los cambios, ni almacena los datos del usuario que modifica; el sistema se encuentra habilitado en todos los canales de atención presencial y telefónicos de Diners Club Perú.

En ocasiones existen clientes que han sido mal registrados, eliminando los datos anteriores; lo cual imposibilita contactar con ellos y ubicar sus direcciones; dicho error ocasiona que el área Comercial pierda la posibilidad de contactar con el socio para promover el consumo o brindar promociones, impactando los ingresos por intereses devengados y las comisiones por consumos en establecimientos; En el peor de los casos el mal registro afecta al área de Cobranza, la cual no tiene la posibilidad de realizar su gestión, impactando en el recupero de cartera; generando incrementando la provisión por cobranza y los castigos.

Adicionalmente se evidencia un alto riesgo operativo, dado que al no registrar el usuario responsable de la modificación, el sistema es vulnerable a un fraude interno.

1.6.2. Objetivos

El Propósito de este proyecto es desarrollar e implementar un Sistema de Información que permita controlar el proceso de Actualización de datos de Socios y mejorar la integridad de la información de los socios.

A. Objetivo General

El propósito del proyecto es mejorar la integridad de la gestión del actualización de datos de los socios.

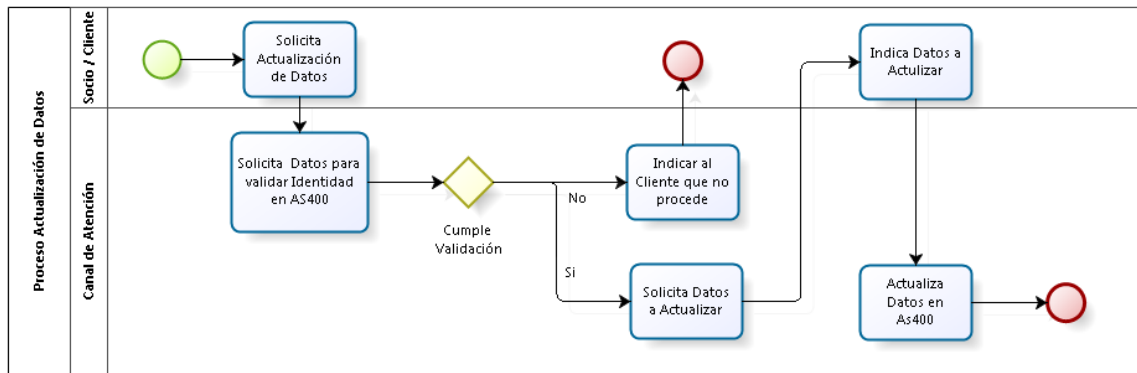
B. Objetivos Específicos

- 1.- Centralizar la actualización de datos de socios y eliminar los accesos en todos los canales de atención.
- 2.- Mitigar la posibilidad de no contactar a un socio.
- 3.- Permitir la auditoria de los cambios de datos de socio.

1.7. Resultados esperados

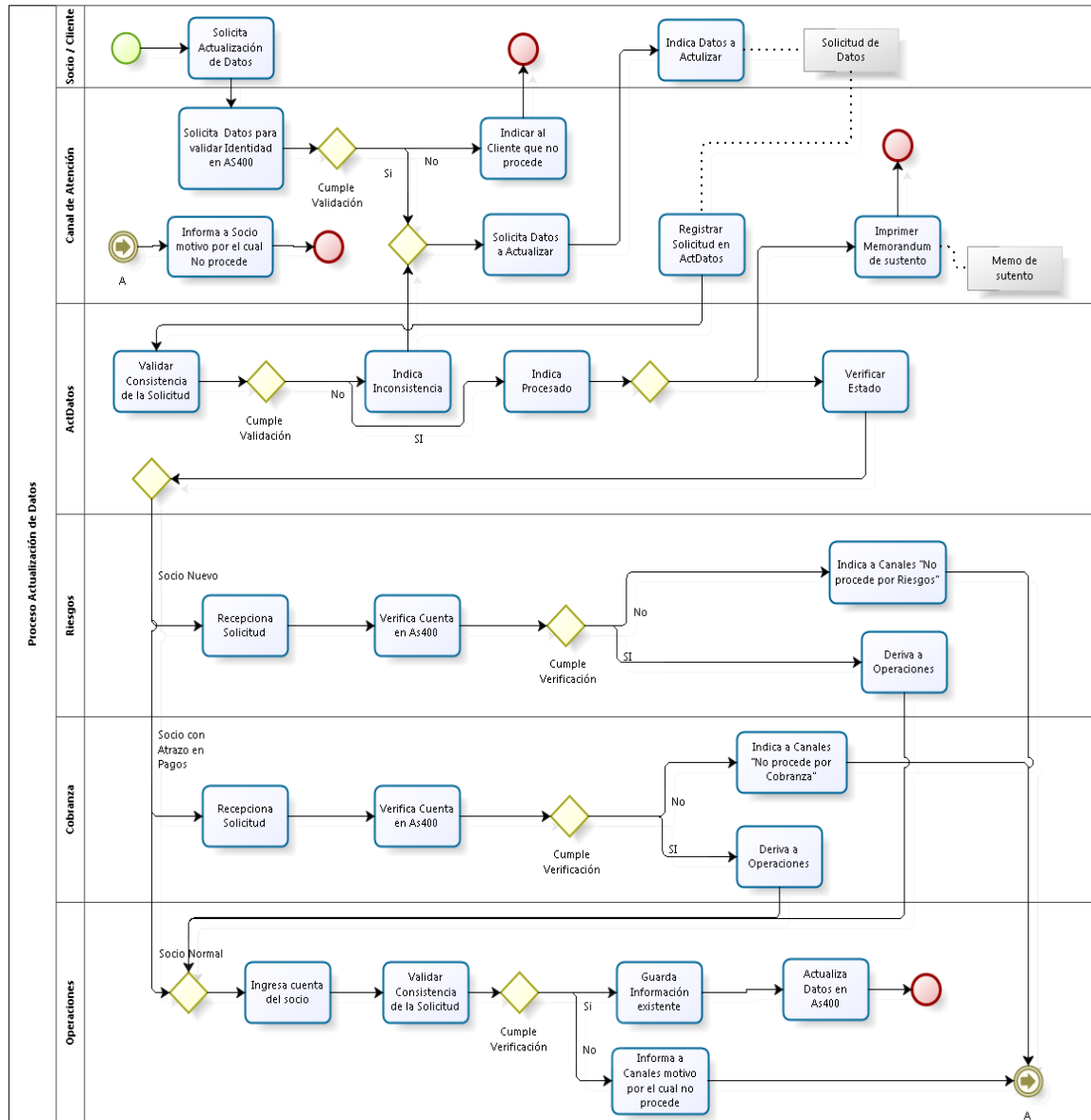
- ✓ Incrementar en un 50% la calidad de la información de los socios afiliados.
- ✓ Disminuir en un 50% los índices de fraudes por temas de datos errados.

Gráfico 7 – Diagrama de Proceso AS-IS



Fuente: Elaborado por el Autor.

Gráfico 8 – Diagrama de Proceso TO-BE



Fuente: Elaborado por el Autor.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. Marco teórico del Negocio

En nuestro objeto de estudio se maneja terminología la cual se definirá conceptualmente en el siguiente párrafo:

- **Socio:** Cliente de Diners Club Perú.

- **Intereses:** Es un índice utilizado en economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito.

- **Comisión de Consumo:** porcentaje cobrado al establecimiento por la gestión de medio de pago del socio.

- **Fraude Interno:** es el delito no violento cometido por empleados de una empresa; se valen de su puesto o de la información que administran, utilizan la manipulación de datos, equipos y/o sistemas.

- **Actualización de Datos:** Es proceso se realiza cuando un cliente solicita cambiar su información de contacto, se toman todos los datos personales del cliente y se procede al registro dentro del sistema core.

- **Promoción Comercial:** Incentivos de corto plazo, a los consumidores, a los miembros del canal de distribución o a los equipos de ventas, que buscan incrementar la compra o la venta de un producto o servicio.

2.2. Marco teórico del Proyecto

2.2.1. Gestión del Proyecto

Esta tesis fue Desarrollada en base a la guía del PMBOK el cual contiene el conjunto de conocimientos en Dirección, Gestión, Administración de Proyectos habitualmente reconocidos como “buenas prácticas”, y que se constituye como estándar de Administración de proyectos.

La Guía PMBOK® comprende dos grandes secciones, la primera sobre los procesos y contextos de un proyecto, la segunda sobre las áreas de conocimientos específicos para la gestión de un proyecto.

Grupo de Procesos

Esta guía describe la naturaleza de los procesos de la dirección de proyectos en términos de la integración entre los procesos, sus interacciones y los propósitos a los cuales sirven. Los procesos de la dirección de proyectos se agrupan en cinco categorías conocidas como Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos:

- 1. Procesos de iniciación:** Se definen los objetivos del proyecto, se identifican a los principales interesados, se nombra al DP y se autoriza formalmente el inicio del proyecto.
- 2. Procesos de planificación:** Se define el alcance del proyecto, se refinan los objetivos y se desarrolla el plan para la dirección del proyecto, que será el curso de acción para un proyecto exitoso.
- 3. Procesos de ejecución:** Se integran todos los recursos a los fines de implementar el plan para la dirección del proyecto.
- 4. Procesos de Monitoreo y control:** Se supervisa el avance del proyecto y se aplican acciones correctivas.
- 5. Procesos de cierre:** Se formaliza con el cliente la aceptación de los entregables del proyecto.

Áreas de Conocimiento

Las Áreas del conocimiento de la Dirección de Proyectos, enumera los procesos de dirección de proyectos y define las entradas, herramientas y técnicas y salidas para cada área.

La Administración de Proyectos se divide en 10 Áreas del Conocimiento:

Administración de la Integración de Proyectos: Se refiere los procesos requeridos para asegurar que los elementos varios de un proyecto están coordinados apropiadamente. Consiste del desarrollo de un plan de proyecto, ejecución del plan de proyecto, y el control de cambios en general.

Administración del Alcance del Proyecto: Se refiere el proceso requerido para asegurar que el proyecto incluye todo trabajo requerido, y sólo el trabajo requerido, para completar el proyecto de manera exitosa. Consiste de la iniciación, planeación del alcance, definición del alcance, verificación del alcance, y control de cambio al alcance.

Administración del Tiempo del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar la terminación a tiempo del proyecto. Consiste en la definición de las actividades, secuencia de las actividades, estimación de duración de las actividades, desarrollo del cronograma y control de la programación.

Administración de los Costos del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar que el proyecto es completado dentro del presupuesto aprobado. Consiste en la planificación de recursos, estimación de costos, presupuesto de costos, y control de costos.

Administración de la Calidad del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar que el proyecto va a satisfacer las necesidades para lo cual fue desarrollado. Consiste en la planeación de la calidad, aseguramiento de la calidad, y control de calidad.

Administración de los Recursos Humanos del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para hacer el uso más eficiente de las personas involucradas en el proyecto. Consiste en la planeación organizacional, adquisición de staff, y desarrollo del equipo.

Administración de las Comunicaciones del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para asegurar la generación apropiada y a tiempo, colección, diseminación, almacenamiento, y la disposición final de la información del proyecto. Consiste en la planeación de la comunicación, distribución de la información, reportes de desempeño, y el cierre administrativo.

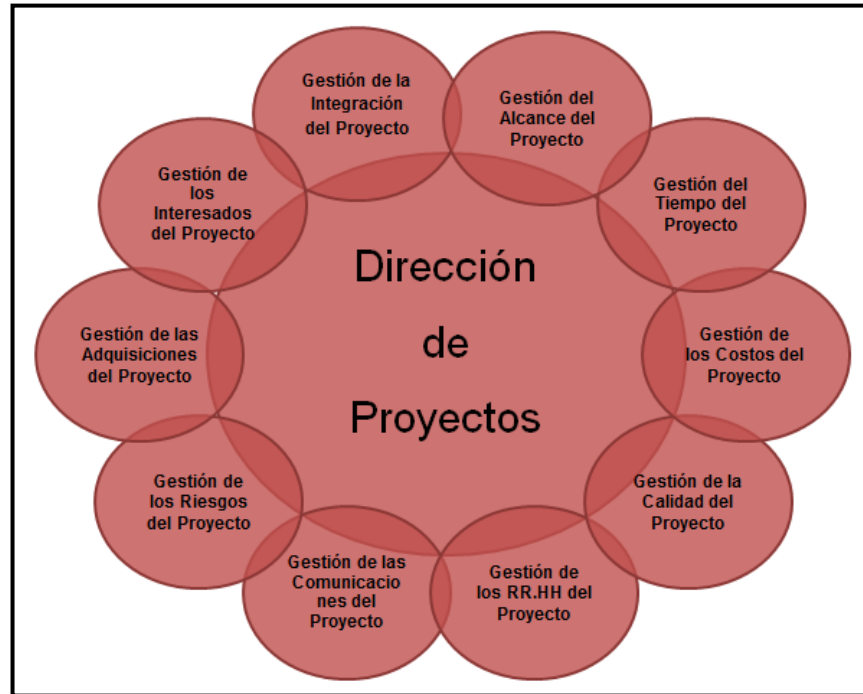
Administración de Riesgo del Proyecto: Se refiere los procesos concernientes con la identificación, análisis, y respuesta al riesgo del proyecto. Consiste en la identificación del riesgo, cuantificación del riesgo, desarrollo de la respuesta al riesgo, y en el control de la respuesta al riesgo.

Administración de las Adquisiciones del Proyecto: Se refiere los procesos requeridos para adquirir bienes y servicios de fuera de la organización ejecutora. Consiste en la planeación de la gestión de la procuración, planear la solicitud, la solicitud, selección de proveedores, administración de contratos, y cierre de contratos.

Administración de los Interesados del Proyecto: La Administración de los Interesados del Proyecto está compuesta por dos etapas, una de **Planificación** y otra de **Monitoreo**, la primera se ejecuta durante las etapas tempranas del proyecto y la segunda se lleva a cabo durante todo el proyecto.

Estas áreas no son independientes, sino que generalmente están interrelacionadas.

Gráfico 9 - Áreas de conocimiento interrelacionadas



Fuente:https://es.wikipedia.org/wiki/Guía_de_los_fundamentos_de_gestión_de_proyectos

Asimismo en cada uno de estos cinco grupos de procesos existen 42 procesos particulares distribuidos entre las distintas áreas del conocimiento como se resume en la tabla a continuación:

Tabla 2 - Grupos de Procesos y Áreas del Conocimiento PMBOK 5ta Edición

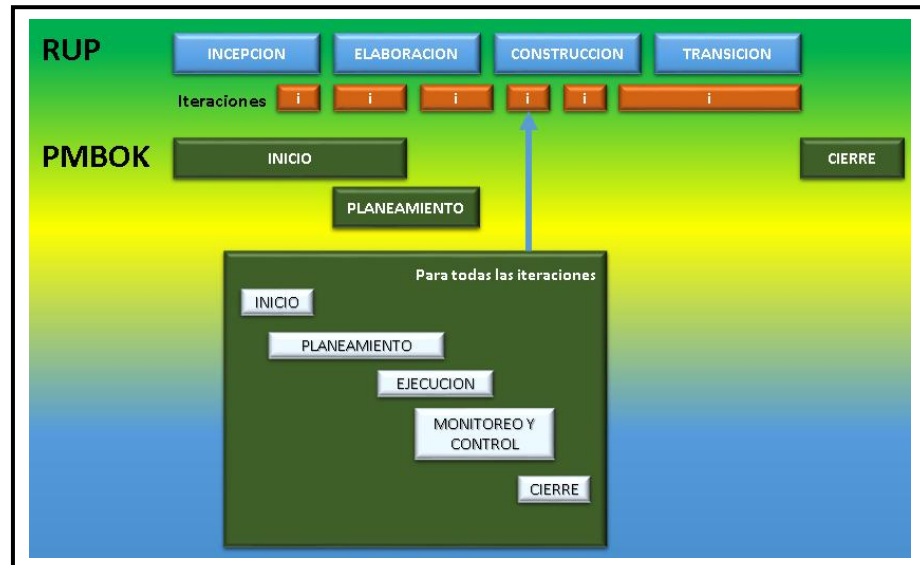
ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	GRUPO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS				
	INICIACIÓN	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	MONITOREO Y CONTROL	CIERRE
Gestión de la Integración del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar Acta de Constitución 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar Plan de Gestión del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigir la ejecución del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento y controlar el trabajo Realizar control integrado de cambios. 	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar Proyecto
Gestión del Alcance del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión del Alcance Recopilar Requisitos Definir Alcance Crear EDT 		<ul style="list-style-type: none"> Verificar Alcance Controlar Alcance 	
Gestión del Tiempo del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión del Cronograma Definir Actividades Secuenciar Actividades Estimar Recursos Estimar Duración de actividades Desarrollar Cronograma 		<ul style="list-style-type: none"> Controlar el Cronograma 	

Gestión de los Costos del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Costos Estimar Costos Determinar Presupuesto 		<ul style="list-style-type: none"> Controlar los Costos 	
Gestión de la Calidad del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el Aseguramiento de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar la Calidad 	
Gestión de los RR.HH del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de RR.HH 	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir el Equipo de Proyecto Desarrollar el Equipo de proyecto Dirigir el Equipo de Proyecto 		
Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar Comunicaciones 	
Gestión de los Riesgos del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Riesgos Identificar Riesgos Análisis Cualitativo de Riesgos Análisis. Cuantitativo de Riesgos Planificación de Respuesta a Riesgos 		<ul style="list-style-type: none"> Controlar Riesgos 	
Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Administrar Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar Adquisiciones
Gestión de los Interesados del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Identificar Interesados 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar Gestión de Interesados 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar participación de los Interesados 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar Participación de los Interesados 	
TOTAL	2	24	8	11	2

Fuente: Elaborado por el Autor.

Es necesario mencionar que los grupos de procesos de la Gestión de Proyectos que se realizarán durante el desarrollo del Proyecto (Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control y Cierre) tienen relación con las fases del Proyecto (Incepción, Elaboración, Construcción y Transición), tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 10 - Esquema de la Gestión de Proyectos

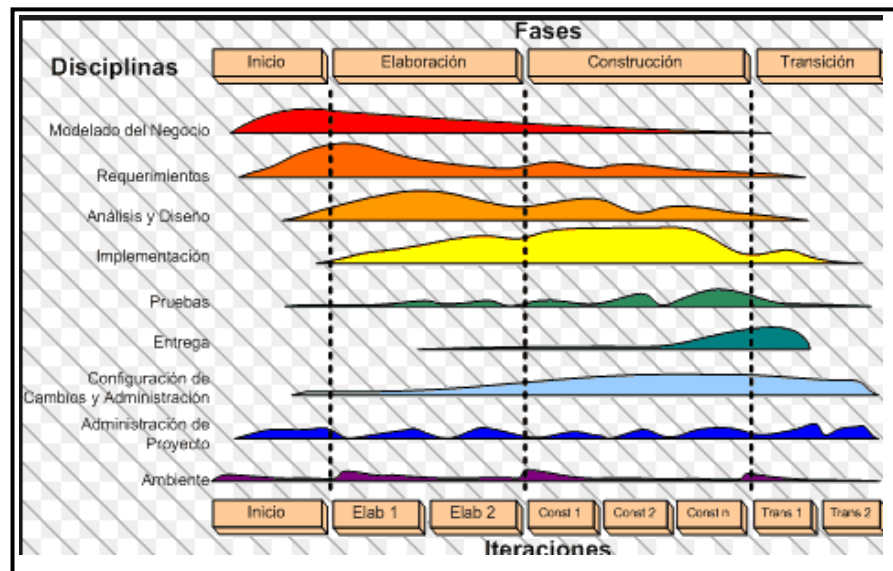


Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Guía_de_los_fundamentos_de_gestión_de_proyectos

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

El proceso de ingeniería está relacionado con los aspectos técnicos del proyecto. Para ello es necesario el uso de una metodología que permita desarrollar esta etapa de una manera ordenada.

Gráfico 11 - Ingeniería del proyecto bajo la metodología RUP



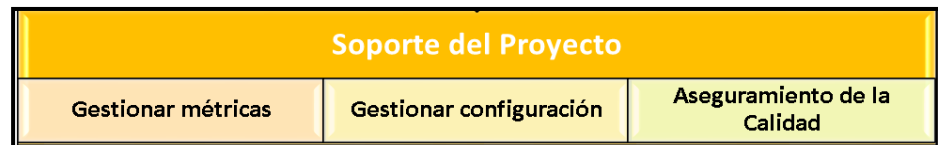
2.2.3. Soporte del Proyecto

El proceso de Soporte del proyecto es un conjunto de procesos que proporciona la seguridad necesaria para que los productos y procesos

software implicados en los proyectos sean conformes a los requisitos especificados y se ajusten a los planes establecidos. En este proceso debemos asegurar que se cumple el modelo de calidad del producto software, para ello nuestro producto debe cumplir los siguientes procesos:

- Gestión de la configuración
- Gestión de métricas
- Gestión del Aseguramiento de la Calidad

Gráfico 12 - Procesos de Soporte del Proyecto



2.2.3.1. Planificación de la Calidad

Este proyecto debe Cumplir con los requerimientos de calidad necesarios para acabar dentro de los tiempos y presupuestos planificados, cumpliendo también con los requisitos de calidad definidos.

El producto del proyecto debe ser un sistema donde los procesos sean fiables y amigables con los usuarios ya que para navegar en internet se necesita tener conocimientos mínimos de hacerlo.

Los criterios de Calidad Son listados de acuerdo a su importancia:

- Funcionalidad (Alto)
- Fiabilidad (Alto)
- Sostenibilidad (Alto)
- Amigabilidad (Alto)

CONTROL DE CALIDAD DEL PROYECTO (VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN)

PROCESO DE REVISIÓN DE PARES (VERIFICACIÓN)

La revisión de pares es un proceso que consiste en la revisión de los entregables por parte de colegas del autor del entregable o personas especialistas y experimentadas.

PROCESO DE PRUEBAS UNITARIAS

Son aquellas realizadas para la construcción de un componente de software testable.

PROCESO DE PRUEBAS DE INTREGACIÓN

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

PROCESO DE PRUEBAS DEL SISTEMA (VERIFICACIÓN)

Esta prueba permite asegurarnos que los componentes satisfacen los requerimientos, estándares y que el producto viene construyendo correctamente para su entrega al cliente. Esto se realiza habiéndose ya realizado las pruebas de cada componente de software por individual y en conjunto. Las pruebas del sistema permiten verificar si el sistema será suficientemente operativo frente a los volúmenes de información esperados, a condiciones que se identificaron previamente. Se puede ejecutar las siguientes pruebas las cuales será definida en el plan de pruebas.

HERRAMIENTAS Y TECNICAS PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD

REVISIÓN DE PARES	AMBIENTE PARA LA REVISIÓN
Revisión de pares de la especificaciones de requerimientos de Software	La revisión de pares se ejecutara en el Equipo del revisor

Revisión de pares del Plan de Pruebas	La revisión de pares se ejecutará en el Equipo del Revisor
---------------------------------------	--

PLANTILLA DE SOPORTE A LAS PRUEBAS

Plan de Pruebas

AMBIENTES PARA LAS PRUEBAS

Pruebas Unitarias

Pruebas de Integración

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL CONTROL DE LA CALIDAD

ROL	NOMBRE Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
Jefe del Proyecto	ENRIQUE BOEING PARRA TITO	Planificar las revisiones de pares. Planificar las Pruebas del Aplicativo. Planificar las pruebas de Aceptación

METRICAS	DESCRIPCIÓN
Número de defectos en las pruebas de aceptación.	Detectar el nivel de defectos del servicio o producto y corregirlos
Número de defectos en las pruebas del aplicativo.	Detectar el nivel de defectos del servicio o producto y corregirlos

Tabla 3 - Revisiones de Control de Calidad

FASES	ENTREGABLES	REVISIONES DE CONTROL DE CALIDAD						TIPO DE REVISIÓN
		INCEPCIÓN	ELABORACIÓN		CONSTRUCCIÓN		TRANSICIÓN	
		ITER1	ITER1	ITER2	ITER1	ITER2	ITER1	
CONCEPCIÓN	Especificación de requerimiento del Software	X	X					REV. PARES

ELABORACIÓN	Especificación de componentes		X	X	X			REV. PARES
CONSTRUCCION	Software construido (componentes seleccionados)				X	X		REV. PARES REV. P/UNIT
TRANSICIÓN	Software Construido						X	REV. PARES REV. P/UNIT

2.2.3.2. Identificación de estándares y métricas

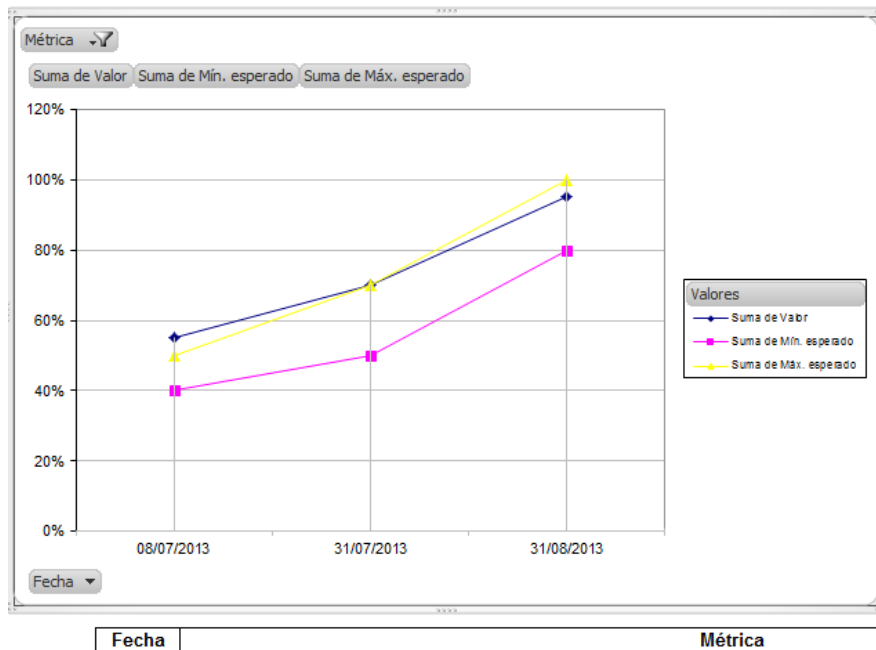
Plan de medición y análisis

1 INTRODUCCIÓN

2 FICHA DE DATOS

DATOS DEL PROYECTO			
CLIENTE			
NOMBRE			
ACRONIMO			
CICLO DE VIDA			
FLEXIBILIZACION			
REVISIONES			
FECHA INICIAL DE RECOLECCIÓN			
FECHA FINAL DE RECOLECCIÓN			
UNIDAD			
DATOS DEL EQUIPO			
JEFE DE PROYECTO			
ANALISTA PROGRAMADOR			
PROGRAMADOR SENIOR			
TESTEADOR			
DOCUMENTADOR			
RECOLECTOR DE MÉTRICAS			
GESTOR DE MÉTRICAS			

Flexibilización	Periodicidad
Proyecto menor	Semanal
Proyecto menor	Quincenal
Proyecto de 4 o	Mensual



2.2.3.3. Diseño de formatos de aseguramiento de calidad

Para el aseguramiento de la calidad y la ingeniería del proyecto se tomó lo siguiente:

- ✓ Datos del proyecto
- ✓ Reuniones con el equipo
- ✓ Checklist

Formato para el aseguramiento de la calidad

DATOS GENERALES

FICHAS DE DATOS

DATOS DEL PROYECTO	
NOMBRE	
ACRONIMO	
CLIENTE	
SERVICIO	
CICLO DE VIDA	
ENFOQUE	
TAMAÑO	
UNIDAD DE NEGOCIO	
GERENTE DE UNIDAD	

DATOS DEL REVISOR QA/AUDITOR DE CONFIGURACION	
NOMBRE	
CARGO	
UNIDAD DE NEGOCIO	
GERENTE DE UNIDAD	

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. Gestión del proyecto

La Gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo. Se logra mediante la aplicación e integración adecuadas de los 47 procesos de la dirección de proyectos, agrupados de manera lógica, categorizados en cinco Grupos de Procesos.

3.1.1. Iniciación

El grupo de procesos de iniciación 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. Dentro del ámbito de los procesos de inicio es donde se define el alcance inicial y se comprometen los recursos financieros iniciales.

A. Acta de constitución del proyecto

El área de Operaciones ha asumida la actividad de actualización de datos de los socios de Diners Club, actualmente todos los canales de atención (Presencial, telefónico, e-mail) tienen la libertad de generar actualizaciones directamente a la base de datos sin pasar por ningún control previo, es por tal motivo, que se ve la necesidad de centralizar la actividad e instalar los controles necesarios para mitigar el riesgo de fraudes por parte de los socios y mantener un contacto comercial con ellos.

1. Objetivo del Acta de Constitución

El Acta de Constitución del Proyecto (o Project Charter), es el documento que tiene como objetivo principal aprobar el inicio del proyecto. En dicho documento y en el Enunciado del Alcance del Proyecto, también conocido como "Scope Statement", se deben incluir los objetivos del proyecto.

2. Descripción del Acta de Constitución



Proyecto ActDatos
[Sistema de Actualización de datos Socios Diners Club]

Plan de Gestión del Proyecto
Versión 1.0

Elaborado por: Enrique Boeing Parra Títo
Rol: Jefe de Proyecto

Octubre, 2012

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión Inicial	22/10/2012	Enrique Parra Tito (Jefe de Proyecto Operaciones)	Alex Castro Vargas (Gerente de Proyecto Operaciones)	Alex Castro Vargas (Gerente de Proyecto Operaciones)
1.0		Versión Inicial	24/10/2012	Enrique Parra Tito (Jefe de Proyecto Operaciones)	Alex Castro Vargas (Gerente de Proyecto Operaciones)	Alex Castro Vargas (Gerente de Proyecto Operaciones)

Introducción

El Acta de Constitución del Proyecto formaliza el inicio del proyecto de tal manera las organizaciones e involucrados en el mismo acepten los lineamiento que regirán el desarrollo del proyecto y que están expresados en el presente documento.

Información General del proyecto

Nombre del Proyecto: Sistema de Actualización de Datos Socios Diners Club ActDatos

Patrocinador: Giannina Mory (Gerente de Operaciones y Tecnología)

Proveedor: Área de Operaciones, Jefatura a Cargo de Alexander Castro Vargas

Presentado por: Enrique Parra Tito

Fecha de Presentación: Lunes 22 de octubre de 2012

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO - Necesidades del Cliente

En el presente mes el área de Operaciones ha asumida la actividad de actualización de datos de los socios de Diners Club, actualmente todos los canales de atención (Presencial, telefónico, e-mail) tienen la libertad de generar actualizaciones directamente a la base de datos sin pasar por ningún control previo, es por tal motivo, que se ve la necesidad de centralizar la actividad e instalar los controles necesarios para mitigar el riesgo de fraudes por parte de los socios.

El análisis demostró los siguientes puntos débiles del proceso:

- Solo parte de las solicitudes de actualización son derivadas a la actual responsable por medio de un modulo llamado TAS (¿?)
- El modulo guarda una relación de las solicitudes, que al darle un visto de atendido son eliminadas permanentemente del modulo sin dar la opción de auditar lo solicitado
- Los datos son actualizados directamente al sistema principal de Dineros denominado AS400.
- Al momento de actualizar la data es reemplazada sin dejar rastros de la información anterior.
- No existe ningún control normado para realizar una actualización.

El propósito de este proyecto es realizar un Sistema integrado de Atención de solicitudes de actualización de Datos que automatice, integre y centralice todo el proceso, permitiendo implementar controles para mitigar el riesgo de fraudes y que almacene un registro de los datos solicitado y los datos ya registrado en el AS400 para poder ser auditados posteriormente por la SBS.

DEFINICIÓN - DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO DEL PROYECTO

Solución moderna, integrada y flexible.

La nueva solución debe estar basada en tecnología cliente- servidor, ser descentralizada a nivel de servidores.

No permitir la integración con el Sistema Principal (AS400).

La nueva solución debe poseer un módulo de migración que permita exportar la información desde la base de datos del AS400 y ser cargada en la base de datos que utilice el aplicativo.

Por ninguna razón el sistema debe utilizar la misma base de datos que el AS400.

Permitir la ejecución de las transacciones

El sistema debe permitir registrar todas las solicitudes de actualización de datos excepto las citadas en la norma interna DCP-OP-N-008 **Lineamientos Referidos a la Actualización de Datos de Contacto (Versión 04)**.

Debe mostrar la solicitud ingresada en formato Word para su posterior firma del socio y envió para el archivo.

La solución deberá usar un manejador de Bases de Datos que permita utilizar el sistema desde distintos puntos donde se generan las actualizaciones.

Permitir la generación de los memos de cierre de día

Todos los mañanas debe mostrarse los memos por el cierre del día anterior.

Debe ser posible mostrar todos los memos generados y para poder ser reimpresos según sea el caso.

Permitir la consulta de todos los documentos generados.

La Solución debe permitir solicitar todos los documentos en formato Word.

Objetivos del Proyecto

- El sistema desarrollado debe satisfacer los requerimientos especificados en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionados por el área de Canales, Cobranza y Riesgos de Diners Club.
- El proyecto debe terminar en el plazo especificado en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionado por la Jefatura de Operaciones o en el nuevo tiempo calculado según la Gestión del Cambio.
- El proyecto debe terminar dentro del presupuesto especificado en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionado por Jefatura de Operaciones o en el nuevo presupuesto calculado según la Gestión del Cambio.

Finalidad del Proyecto

El propósito general del proyecto es contribuir con alcanzar el objetivo corporativo de pasar a ser una empresa regulada por la SBS, tomando el nombre de financiera y dejando de ser solo una empresa comercial.

Crear una cultura organizacional, basado las solicitudes en Memos los cuales contribuyen con las futuras auditorias.

Justificación del Proyecto

Mitigar el riesgo de fraude al centralizar las operaciones y llevar un control de solicitudes y una normativa para procesar lo solicitado. Identificando tentativas de fraude en las solicitudes, que dañan directamente los recursos económicos y la imagen institucional.

Crear un registro de las solicitudes de actualización que permita restaurar información en el caso de detectar anomalías en lo solicitado y/o en el socio.

- Se reducirá en un 60% el tiempo promedio de registro del cliente.
- Incrementar en un 50% la calidad de la información de los socios afiliados
- Disminuir en un 50% los índices de fraudes por temas de datos errados.

Requerimientos – requisitos

Requerimientos del producto

- * El sistema deberá otorgar acceso a cada usuario con los parámetros previamente definidos.
- * El sistema deberá mostrar los datos del socio que solicita la actualización.
- * El sistema deberá almacenar todos los datos que el cliente solicite cambiar.
- * El sistema deberá imprimir el registro total del cliente.
- * El sistema deberá permitir el registro, actualización y eliminación de registros previos.
- * El sistema deberá generar memos por cada ingreso, y memos de cierre cada día.

Requerimientos no Funcionales

- El sistema será accesible desde cualquier estación de trabajo que cuente con un S.O. dentro y fuera del local Principal de Diners.
- El fondo de la ventana principal del programa debe llevar la imagen de la Institución

- La interacción con el sistema debe ser a través de teclado y mouse.
- El software será desarrollado para resolución 1024x768
- La construcción del producto se realizará en la propia empresa (Cliente)
- El tiempo en el que se realiza el proceso de registro sea mucho menor al que se llevaba en la actualidad que es alrededor de 4 minutos.
- El sistema operativo que se recomienda es Microsoft Windows 7 en adelante.
- Los distintos tipos de usuario podrán acceder únicamente a la funcionalidad e información que les concierne.
- El sistema requiere Visual Basic 6.0 como entorno de desarrollo, Microsoft SQL Server como gestor de base de datos.

Requerimientos Del Proyecto

Tiempo: 2 meses aprox. (44 días útiles)

Presupuesto: 10000 soles (2 recursos + Gestión del Jefe del Área)

El desarrollo del proyecto se realizará en las instalaciones de Diners Club dentro del Área de Operaciones

Utilizar los siguientes estándares tecnológicos:

Metodología de desarrollo Rational Unified Process

Lenguaje de modelamiento UML

Entorno de desarrollo Visual Basic 6.0

Base de Datos SQL SERVER 2005

Microsoft Office 2007 o superior

Sistema Operativo Windows XP

Tabla 4 - Jefe del Proyecto y su Nivel de Autoridad

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	DESCRIPCIÓN PROFESIONAL	RESPONSABILIDADES
Gerente del Proyecto	Alexander Castro Vargas	Ingeniero Industrial	Gestión del Proyecto durante las fases de Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control, y Cierre del proyecto. Asignación de recursos Aprobación de cambios

Jefe del Proyecto	Enrique Parra Tito	Ingeniero de Sistemas	Gestión del Proyecto durante las fases de Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control, y Cierre del proyecto.
-------------------	--------------------	-----------------------	---

Alcance del Proyecto

Entregables de la Gestión del Proyecto

- Lanzamiento del Proyecto
- Acta de Constitución del Proyecto
- Plan de Gestión del Proyecto
- Cronograma del Proyecto
- Acta de Reunión
- Acta de Aprobación de Entregables
- Informe de Estado
- Solicitud de Cambio
- Informe de Lecciones Aprendidas
- Acta de Cierre del Proyecto

Entregables de la Ingeniería del Proyecto

- Especificación de Requerimientos del Software
- Modelo de Casos de uso del Sistema
- Diseño de Sistemas
- Prototipo del Sistema
- Casos de Pruebas Unitarias
- Informe de Pruebas Unitarias
- Casos de Pruebas de Integración
- Informe de Pruebas de Integración
- Manual de Usuario
- Informe de Pruebas de Aceptación
- Plan de Capacitación
- Informe de Lecciones Aprendidas

Plazos del proyecto

Cronograma general

Gráfico 13 - Cronograma del Proyecto

Nombre de Tarea	Duración
Modulo de Actualizacion de Datos	44 días
Inicio y Planeamiento del Proyecto	10 días
Análisis y Diseño	10 días
Elaboración	10 días
Implementación	10 días
Cierre	4 días

Fuente: Elaborado por el autor

Hitos

Para el desarrollo del Proyecto, se han definido los siguientes hitos:

Tabla 5 - Hitos del Proyecto

Fase	Sub Fase	Hitos	Fecha Corregida
Gestión del Proyecto	Iniciación	Acta de Constitución (Aprobado)	01/01/2013
	Planificación	Plan de Gestión del Proyecto (Aprobado)	23/01/2013
	Ejecución	Entregable aprobado	18/02/2013
	Seguimiento y Control	Modificación de plan de gestión	22/02/2013
	Cierre	Acta de Aprobación del Cierre del Proyecto	26/02/2013

		(APROBADO)	
		Cierre del Proyecto	28/02/2013
Ingeniería del Proyecto	Elaboración	Informe Evaluación Software y Hardware con que dispone el Cliente	24/01/2013
		Propuesta de Diseño y Construcción de Software	25/01/2013
	Construcción	Software probado y corregido (Módulo 1)	10/02/2013
		Software probado y corregido (Módulo 2)	20/02/2013
		Manuales	23/02/2013
	Transición	Documentación Técnica actualizada del Sistema (APROBADO)	25/02/2013
Certificado de registro del Software (APROBADO)		26/02/2013	

Presupuesto

El presupuesto para el presente proyecto es de NS/. 10,000.00 Nuevos Soles.

Involucrados

Interesados

Tabla 6 - Stakeholders del Proyecto

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	UNIDAD/AREA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACIÓN
Sr. Cristian Ponce	Gerente General	Gerencia General	Diners
Ing. Giannina Mory	Gerente de Operaciones y Sistemas	Departamento de Operaciones y Sistemas	Diners
Julio Muñoz	Jefe del Departamento de Sistemas	Departamento de Sistemas	Diners

Ing. ENRIQUE PARRA TITO	Jefe de Proyecto	Departamento de Operaciones	Diners Operaciones
Ing. Alex Castro	Gerente de Proyecto	Departamento de Operaciones	Diners Operaciones
David Lopez	Analista Programador	Departamento de Operaciones	Diners Operaciones

Canales de atención a Socio donde se realiza la actualización de Datos:

Tipo de Atención	Canal de atención	Responsable de atención
Presencial	Oficinas Diners Club (Sede San Isidro o Sede La Encalada) Módulos de atención de Diners Club	Gestores de Negocios
		Ejecutivo de Mantenimiento de Cobranzas
Telefónico	Central Telefónica Diners	Ejecutiva del Contact Center Inbound
		Asistente de Emisión(1)
	Central Telefónica Coris (Ver "Manual procesos de atención de Outbound Coris")	Ejecutiva del Contact Center Outbound(1)
	Central Telefónica Diners	Ejecutivo de Mantenimiento de Cobranzas / Gestores de Cobranzas(1)
		Autorizadores(1)
Correo electrónico	usercobranzas@dinersclub.com.pe	Ejecutivo de Mantenimiento de Cobranzas
Web Diners Club	actualizasocios@dinersclub.com.pe	Asistente de Operaciones

Unidades de la organización involucradas

UNIDADES/ AREAS DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES
Gerencia General	Tomar decisiones respecto a cambios del negocio (precios por temporada, promociones y descuentos), además de ser quién establece las políticas de la empresa.
Departamento de Sistemas	Participar activamente en las actividades de Gestión e Ingeniería según se planifique en acuerdo entre los gerentes del proyecto de ambas partes. Encargarse de la revisión y aprobación a nivel técnico de los entregables según se planifique.
Departamento de Operaciones	Monitorea y controla las transacciones realizadas por los clientes de punta a punta, responsable de la información que se maneje en la cuenta del socio.
Canales de Atención	Registrar la actualización de datos, brindar información y registrar a los clientes.

Restricciones del Proyecto

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

Supuestos del Proyecto

- La Sub-Gerencia de Canales, la Sub-Gerencia de Cobranzas y la Sub-Gerencia de Tecnología y Operaciones de Diners Club Perú está involucrada y comprometida con el desarrollo del Sistema ActDatos.
- El área de Operaciones proporcionará un equipo funcional permanente durante la ejecución del proyecto.
- El proyecto se ejecutará íntegramente en las instalaciones de Diners Club Perú, hasta la culminación del último entregable, luego de lo cual se procederá con el cierre formal del proyecto.
- Se llevarán a cabo reuniones de revisión parcial (entregas parciales) durante el desarrollo del sistema.

Firma de Autorización

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

Enrique Parra Tito

Jefe de Proyecto

Analista de Operaciones

Alexander Castro Vargas

Gerente de Proyectos

Jefe de Operaciones

Lucía Vaca

Director General Asuntos

Sub Gerente de Canales

Giannina Mory

Gerente de Operaciones y

Tecnología

Fecha: jueves 24 de octubre del 2013

3.1.2. Planificación

El Grupo de Procesos de Planificación está compuesto por aquellos procesos realizados para establecer el alcance total del esfuerzo, definir y refinar los objetivos, y desarrollar la línea de acción requerida para alcanzar dichos objetivos. Los procesos de Planificación desarrollan el plan para la dirección del proyecto y los documentos del proyecto que se utilizarán para llevarlo a cabo. La naturaleza compleja de la dirección de proyectos puede requerir el uso de reiterados ciclos de retroalimentación para un análisis adicional. A medida que se va recopilando y comprendiendo más información o más características del proyecto, es probable que se requiera una planificación adicional.

A. Alcance - Plan de Gestión del Alcance

Planificar la Gestión del Alcance es el proceso de crear un plan para la gestión del alcance que documente cómo se va a definir, validar y controlar el alcance del proyecto. El beneficio clave de este proceso es que proporciona orientación e indicaciones sobre cómo se gestionará el alcance a lo largo del proyecto. El Gráfico 5-2 muestra las entradas, las herramientas y técnicas, y las salidas de este proceso. El Gráfico 5-3 representa el diagrama de flujo de datos del proceso.

1. Alcance del Producto

Descripción del Producto

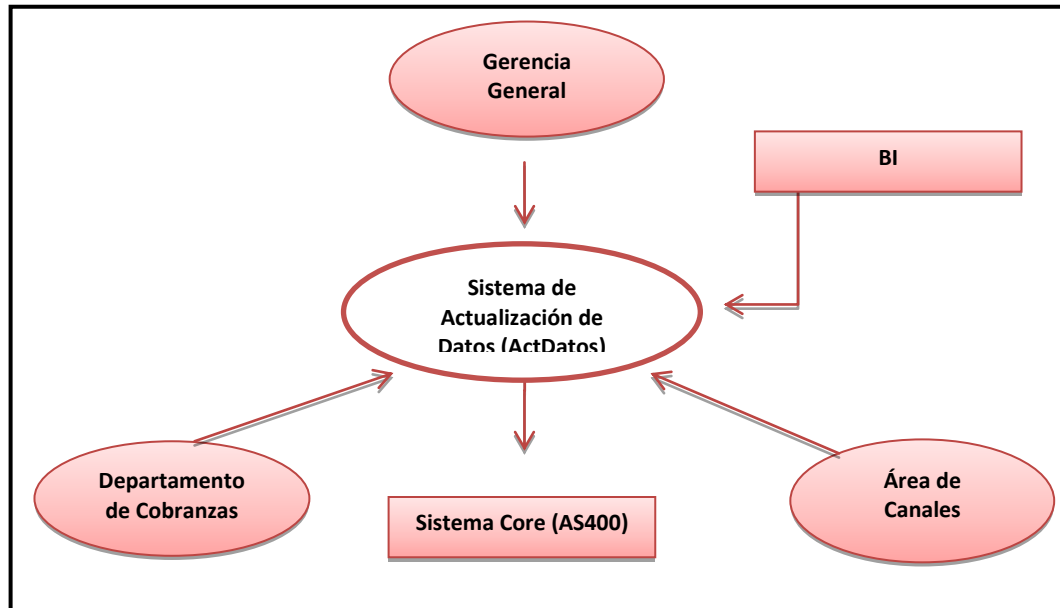
El Sistema de Actualización de Datos proveerá una mejora considerable al proceso de registro de datos de clientes, brindando de manera íntegra y ordenada la información del socio y así permitir un mejor gestión administrativa, comercial y de cobranzas.

El Sistema será desarrollado en Visual Basic 6, además de contar con un potente gestor de base de datos como lo es SQL SERVER EXPRESS 2006.

Entre los módulos a desarrollar se especifican los siguientes:

- **Módulo de Administración del sistema.**
- **Módulo de Actualización de Datos.**
- **Módulo de Cobranza.**
- **Módulo de Mantenimiento.**
- **Módulo de Reportes.**

Gráfico 14 - Diagrama de Contexto



Fuente: Elaborado por el autor

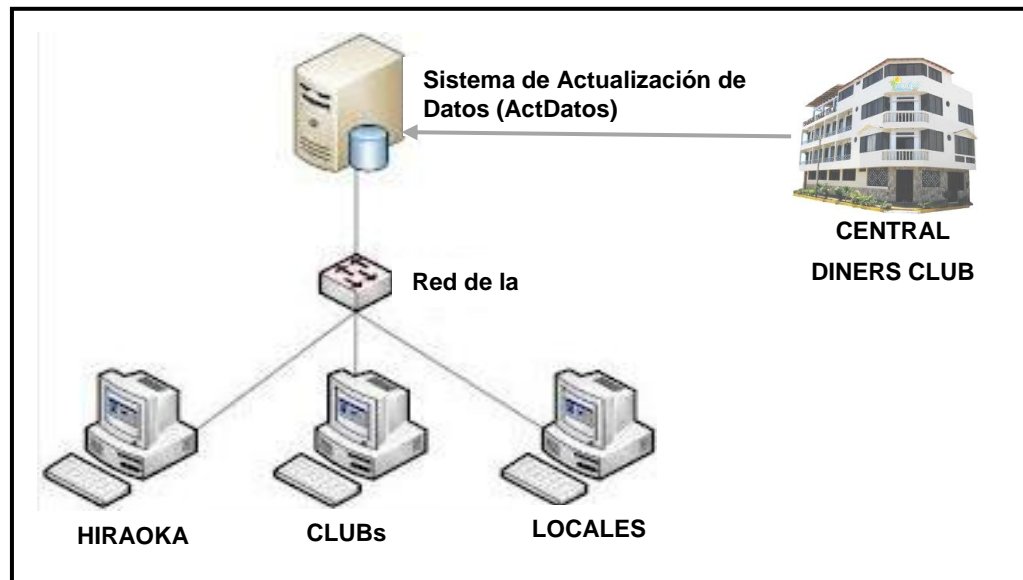
El software a desarrollar interactuara con los siguientes aplicativos:

- AS400: Es el sistema integral de Diners Club Perú, se relacionarán de los siguientes maneras:
 - Por políticas de seguridad no se pueden realizar conexiones directas a la base de datos del sistema, por lo cual se usara como input la información disponible en BI.
 - Todas las solicitudes enviadas y aprobadas serán luego procesadas en el sistema AS400 por un operador de operaciones, garantizando la integridad de la información.
- BI: Es el sistema responsable de la generación de reportes desde el AS400 el cual permitirá exportar los datos requeridos e importarlos en el software a desarrollar.

ENFOQUE DE LA SOLUCIÓN

El Sistema de Gestión Actualización de Datos se encuentra en el local principal de Diners Club Perú como figura en el gráfico, los usuarios podrán acceder desde cualquier PC que se encuentre dentro de la red de la institución y poder hacer su labor cotidiana ya sea: registro, consultas, etc.

Gráfico 15 - Enfoque de la Solución



Fuente: Elaborado por el autor

En el proyecto se empleará la arquitectura VPN, para la comunicación de los terminales fuera de la sede Principal, con esto se garantiza que el aplicativo podrá ser empleado desde cualquier lugar donde los socios puedan solicitar una actualización de datos.

REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

Requerimientos Funcionales del Producto

- El sistema deberá otorgar acceso a cada usuario con los parámetros previamente definidos.

Desde Canales de Atención y Cobranzas

- El sistema deberá permitir buscar un socio según su tarjeta, nombre o DNI
- El sistema deberá mostrar información de la tarjeta del socio para validar a la persona.
- El sistema deberá almacenar toda la información que el socio desea actualizar.
- El sistema deberá imprimir el registro total del cliente.
- El sistema deberá permitir el registro, actualización y eliminación de registros previos.
- El sistema deberá generar memos por cada ingreso, y memos de cierre cada día.

Desde Operaciones

- El sistema deberá mostrar las solicitudes ingresadas
- Deberá permitir cambiar el estado de la solicitud a: procesada o denegada
- De ser denegada deberá permitir informar vía correo electrónico el motivo
- Permitir buscar una solicitud por su ID, Nro Tarjeta, Fecha y Usuario de Registro

Los objetivos principales del producto:

- Elaboración de Controles para las solicitudes de actualización de Datos
- Elaboración de Controles para datos inconsistentes
- Elaboración de Controles de atención de las solicitudes
- Elaboración de Documentos de Sustento
- Elaboración de alertas para socios con tarjetas observadas
- Elaboración de alertas para socios boletinados.
- Elaboración de alertas para socios nuevos.
- Elaboración de alertas para socios con constantes solicitudes
- Generación de reportes

Requerimientos No Funcionales del Producto

- El sistema será accesible desde cualquier estación de trabajo que cuente con un S.O.
- La interfaz del programa debe llevar el logotipo de Diners Club Perú.
- La interacción con el sistema debe ser a través de teclado y mouse.
- El software será desarrollado para resolución 1024x768
- La construcción del producto se realizará en la propia empresa en el área de Operaciones
- El tiempo en el que se realiza el proceso de registro sea mucho menor al que se llevaba en la actualidad que es alrededor de 4 minutos.
- El sistema operativo que se recomienda es Microsoft Windows XP en adelante.
- Los distintos tipos de usuario podrán acceder únicamente a la funcionalidad e información que les concierne.
- El sistema requiere Visual Basic 6.0 como entorno de desarrollo, Microsoft SQL Server como gestor de base de datos.
- El SQL Server será en su versión libre para minimizar costes de desarrollo.

2. Alcance del Proyecto

a. Entregables

Entregables de la gestión del proyecto

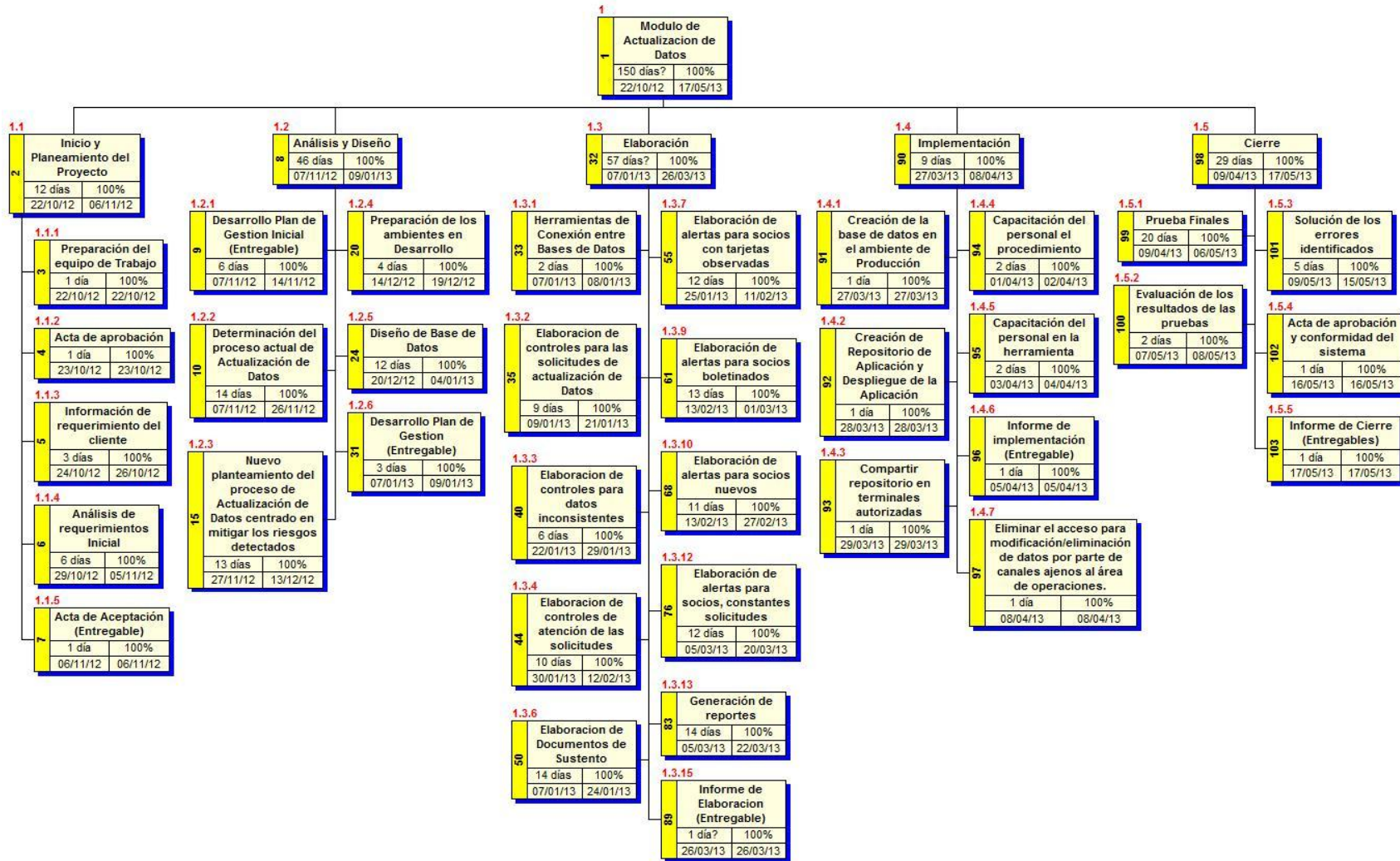
- ✓ Lanzamiento del Proyecto
- ✓ Acta de Constitución del Proyecto
- ✓ Plan de Gestión del Proyecto
- ✓ Cronograma del Proyecto
- ✓ Acta de Reunión
- ✓ Acta de Aprobación de Entregables
- ✓ Informe de Estado
- ✓ Solicitud de Cambio
- ✓ Informe de Lecciones Aprendidas
- ✓ Acta de Cierre del Proyecto

Entregables de la ingeniería del proyecto

- ✓ Especificación de Requerimientos del Software
- ✓ Modelo de Casos de uso del Sistema
- ✓ Diseño de Sistemas
- ✓ Prototipo del Sistema
- ✓ Casos de Pruebas Unitarias
- ✓ Informe de Pruebas Unitarias
- ✓ Casos de Pruebas de Integración
- ✓ Informe de Pruebas de Integración
- ✓ Manual de Usuario
- ✓ Informe de Pruebas de Aceptación
- ✓ Plan de Capacitación
- ✓ Informe de Lecciones Aprendidas

b. EDT

Gráfico 16 - EDT del Proyecto



c. Diccionario de la EDT

DICCIONARIO DE DATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

GESTIÓN DEL PROYECTO	
PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL PAQUETE DE TRABAJO
❖ INICIO	
○ Acta de Lanzamiento del Proyecto	Acta de Reunión de lanzamiento del Proyecto la cual deberá elaborarse finalizada la reunión de lanzamiento del proyecto. Los asistentes a la reunión deberán aprobar y firmar la conformidad de esta acta.
○ Acta de Constitución del Proyecto	Se realiza con los principales interesados del Cliente y del Equipo de Proyecto tiene por objetivo: formalizar el inicio del proyecto y obtener el compromiso de los interesados. Aquí se exponen los principales parámetros del proyecto (Alcance, Plazos, Presupuesto, Riesgos) y generar el compromiso de todos los involucrados del proyecto.
❖ PLANIFICACION	
○ Plan de Gestión del Proyecto	Documento que describe los lineamientos que se tendrán en consideración para la planificación, ejecución, monitoreo y control y cierre del proyecto, de tal manera que se garantice el éxito del proyecto, cumpliendo con los principales objetivos del mismo (alcance, tiempo, costo y calidad).
○ Cronograma del Proyecto	Documento que incluye una lista de actividades o tareas con las fechas previstas de su comienzo y final.
❖ EJECUCION	
○ Acta de Reunión	Documento que comunica los temas tratados y los acuerdos tomados durante la reunión de seguimiento y control con los miembros del Equipo del Proyecto.
○ Acta de Aprobación de Entregables	Documento que formaliza la aprobación de un entregable por parte del cliente.
❖ SEGUIMIENTO Y CONTROL	

○ Informes de Estado	Documento que describe en un punto en el tiempo la situación de los principales características y parámetros del proyecto como son: El avance o progreso del Proyecto, los problemas existentes, los riesgos identificados, los cambios ocurridos, actividades realizadas, pendientes, próximas actividades, situación contractual.
○ Solicitud de Cambio	Documento que describe las solicitudes de cambio presentados durante el desarrollo del proyecto, la evaluación de su impacto en el Proyecto y el estado de aprobación.
❖ CIERRE	
○ Acta de Aceptación de Entregables	Documento que da la conformidad del cliente y la aceptación de todos los entregables generados.
○ Lecciones Aprendidas	Documento que describe las lecciones aprendidas que se van acumulando a lo largo del proyecto.
○ Acta de Cierre del Proyecto	Documento que cierra formalmente el proyecto logrando la conformidad del cliente y la aceptación de todos los entregables contractuales.

DICCIONARIO DE DATOS DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO

INGENIERÍA DEL PROYECTO	
PAQUETE DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN DEL PAQUETE DE TRABAJO
❖ INCEPCIÓN	
○ Especificación de Requerimientos de Software	Documento que describe y detalla las especificaciones de requerimientos funcionales y no funcionales del software.
○ Modelos de Casos de Uso del Sistema	Documento mediante el cual se modelan los requerimientos del usuario usando un lenguaje técnico o notación denominada casos de uso del sistema. Este documento permite a los integrantes del equipo de desarrollo especificar los casos de uso del sistema, los flujos de ejecución de las funcionalidades del sistema, actores del Sistema, secuencias de ejecución, reglas de negocio. El objetivo de este documento es comprometer a los involucrados del proyecto con la funcionalidad que solo tendrá el sistema. Se realiza la

	trazabilidad entre Requerimientos de Alto Nivel VS Requerimientos Funcionales así como también entre Requerimientos Funcionales VS Productos de Trabajo.
❖ ELABORACIÓN	
○ Diseño de Sistemas	Documento que contiene la Arquitectura técnica, Especificación de Módulos (subsistemas de la aplicación), Modelo de datos.
○ Prototipos del Sistema	Incluye los prototipos del Sistema, los cuales serán validados por los usuarios del sistema
❖ CONSTRUCCIÓN	
○ Casos de Pruebas Unitarias	Documento que permite documentar el set de pruebas en relación al plan de pruebas. En este documento deben estar especificados y clasificados los casos de pruebas a utilizarse para las pruebas unitarias. Dentro de este paquete de trabajo se incluye una revisión de pares al documento de Casos de Prueba.
○ Informe de Pruebas Unitarias	Realización de las pruebas de unitarias y el levantamiento de no conformidades encontradas.
○ Casos de Pruebas de Integración	Documento que permite documentar el set de pruebas en relación al plan de pruebas de integración. En este documento deben estar especificados y clasificados los casos de pruebas de integración a utilizarse para las pruebas de integración.
○ Informe de Pruebas de Integración	Realización de las pruebas de integración y el levantamiento de no conformidades encontradas.
○ Manual de usuario	Documento que contiene las instrucciones para utilizar el sistema implementado.
❖ TRANSICIÓN	
○ Informe de Pruebas de Aceptación	Documento que describe las conclusiones de las pruebas del cliente, dando la conformidad de las mismas.
○ Plan de Capacitación	Se realiza la capacitación de usuarios, la preparación del material de capacitación y la ejecución y evaluación de la capacitación a los usuarios finales que incluye:
○ Lecciones Aprendidas	Documento que describe las lecciones aprendidas que se van acumulando a lo largo del proyecto.

d. Matriz de trazabilidad de requerimientos

La trazabilidad de los requerimientos puede verse como la habilidad de describir y seguir la vida de un requerimiento tanto hacia atrás como hacia delante durante todo el ciclo de vida de un proyecto. De modo que dicha trazabilidad captura todos los niveles de requerimientos, ayudando a garantizar que el proyecto cumpla las expectativas del cliente.

Por ello, la trazabilidad de los requerimientos puede considerarse el pilar principal de cualquier proyecto ya que permite asegurar que los requerimientos técnicos han sido alcanzados mediante los requerimientos funcionales que, a su vez, contienen los requerimientos del negocio.

Tabla 7 - Requerimientos de Alto Nivel

Nombres y Apellidos: ENRIQUE PARRA TITO

Rol: Jefe de Proyecto

Fecha de actualización: 05/11/2012

Código	Nombre	Usuario	Tipo	Fuente	Descripción	Fecha	Identificado por	Prioridad	Estado
RAN-0001	Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	Usuario Líder	Funcional	Propuesta técnica	Por necesidad de confirmar al socio atendido	05/11/2012	Enrique Parra Tito	Crítico	Aprobado
RAN-0002	Registro de datos a actualizar	Usuario Líder	Funcional	Propuesta técnica	Para contar con el registro de la solicitud de actualización de datos	05/11/2012	Enrique Parra Tito	Crítico	Aprobado
RAN-0003	Perfiles de usuario con acceso	Usuario Líder	Funcional	Propuesta técnica	Restringir el acceso a la información, proporcionando privilegios a cada usuario	05/11/2012	Enrique Parra Tito	Importante	Aprobado
RAN-0004	Emisión de Memos por solicitud	Usuario Líder	Funcional	Propuesta técnica	Para tener un mejor control de los ingresos de solicitudes de atención	05/11/2012	Enrique Parra Tito	Importante	Aprobado
RAN-0005	Aprobación de Riesgos (de ser el caso)	Usuario Líder	Funcional	Propuesta técnica	Validar si la solicitud debería proceder o no	05/11/2012	Enrique Parra Tito	Importante	Aprobado

Tabla 8 - Requerimientos Funcionales

Nombres y Apellidos: ENRIQUE PARRA TITO
Rol: Jefe de Proyecto
Fecha de actualización: 06/12/2012

Código	Nombre	Descripción	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Situación	Prioridad	Dificultad	Caso de Prueba	Inconsistencias con documentos	Inconsistencias con componentes
REQ-0001	Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	Formulario para visualizar/buscar datos de la tarjeta del socio que solicite la actualización de Datos	06/12/2012	David López	RAN-0001	Aprobado	Documentado	Crítico	Alta	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0002	Registro de datos a actualizar	Formulario para el registro de los datos que el socio solicite modificar.	06/12/2012	David López	RAN-0002	Aprobado	Documentado	Crítico	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0003	Gestionar perfiles de usuario	Crear perfiles para cada usuario	06/12/2012	David López	RAN-0003	Aprobado	Documentado	Crítico	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0004	Emisión de Memos por solicitud	Documento de Sustento de la solicitud registrada por el socio.	06/12/2012	David López	RAN-0004	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0005	Aprobación de Riesgos	Formulario que permitirá a Riesgos validar si un usuario puede realizar la actualización de Datos.	06/12/2012	David López	RAN-0005	Aprobado	Documentado	Crítico	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada
REQ-0006	Procesar o denegar solicitud e informar	Cambiar tarifas por temporada	06/12/2012	David López	RAN-0005	Aprobado	Documentado	Importante	Media	Aún no se lleva a cabo	Ninguna inconsistencia detectada	Ninguna inconsistencia detectada

Tabla 9 - Requerimientos No Funcionales

Nombres y Apellidos: ENRIQUE PARRA TITO
Rol: Jefe de Proyecto
Fecha de actualización: 06/12/2013

Código	Nombre	Descripción	Tipo	Fecha	Identificado por	Fuente	Estado	Prioridad	Dificultad
RNF-0001	Acceso desde cualquier PC dentro de la red de Diners (dentro y fuera del local principal)	Para que se pueda ver desde todos los canales de atención al cliente / socio	Interfaz interna	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Alta
RNF-0002	La interfaz del programa debe llevar el logotipo de la Institución.	Para que los usuarios se sientan identificados con el sistema	Rendimiento	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Baja
RNF-0003	La interacción con el sistema debe ser a través de teclado y mouse.	Para que los usuarios se sientan identificados con el sistema	Interfaz interna	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Baja
RNF-0004	El software será desarrollado para resolución 1024x768	Para que los usuarios se sientan identificados con el sistema	Interfaz interna	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0005	La construcción del producto se realizará en la propia empresa.	Debido a	Seguridad	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Media

RNF-0006	El tiempo en el que se realiza el proceso de registro sea mucho menor al que se llevaba en la actualidad que es alrededor de 4 minutos.	Mejorar los tiempos de Atención	Rendimiento	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Alta
RNF-0007	El sistema operativo que se recomienda es Microsoft Windows XP en adelante y office 2007	Debido a que es el único S.O. en donde puede ejecutarse	Diseño e implementación	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0009	El sistema requiere Visual Basic 6.0 como entorno de desarrollo, Microsoft SQL Server EXPRESS como gestor de base de datos.	Ya que el equipo el programador senior posee amplios conocimientos y experiencias en estas herramientas	Diseño e implementación	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Importante	Media
RNF-0010	La información no podrá salir de los sistemas de la Institución.	Con la finalidad de evitar modificar la información "oficial" de los socios	Seguridad	06/12/2013	David López	Reuniones	Aprobado	Critico	Alta

Tabla 10 - Requerimientos de Alto Nivel vs. Requerimientos Funcionales

Nombres y Apellidos: ENRIQUE PARRA TITO
Rol: Jefe de Proyecto
Fecha de actualización: 06/12/2012

	RAN-0001 Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	RAN- 0002 Registro de datos a actualizar	RAN- 0003 Perfiles de usuario con acceso	RAN- 0004 Emisión de Memos por solicitud	RAN-0005 Aprobación de Riesgos (de ser el caso)
REQ-0001 Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	X				
REQ-0002 Registro de datos a actualizar		X			
REQ-0003 Gestionar perfiles de usuario			X		
REQ-0004 Emisión de Memos por solicitud				X	
REQ-0005 Aprobación de Riesgos					X
REQ-0006 Procesar o denegar solicitud e informar					X

B. Tiempo - Plan de Gestión del Tiempo

La Gestión del Tiempo del Proyecto incluye los procesos requeridos para gestionar la Terminación en plazo del proyecto.

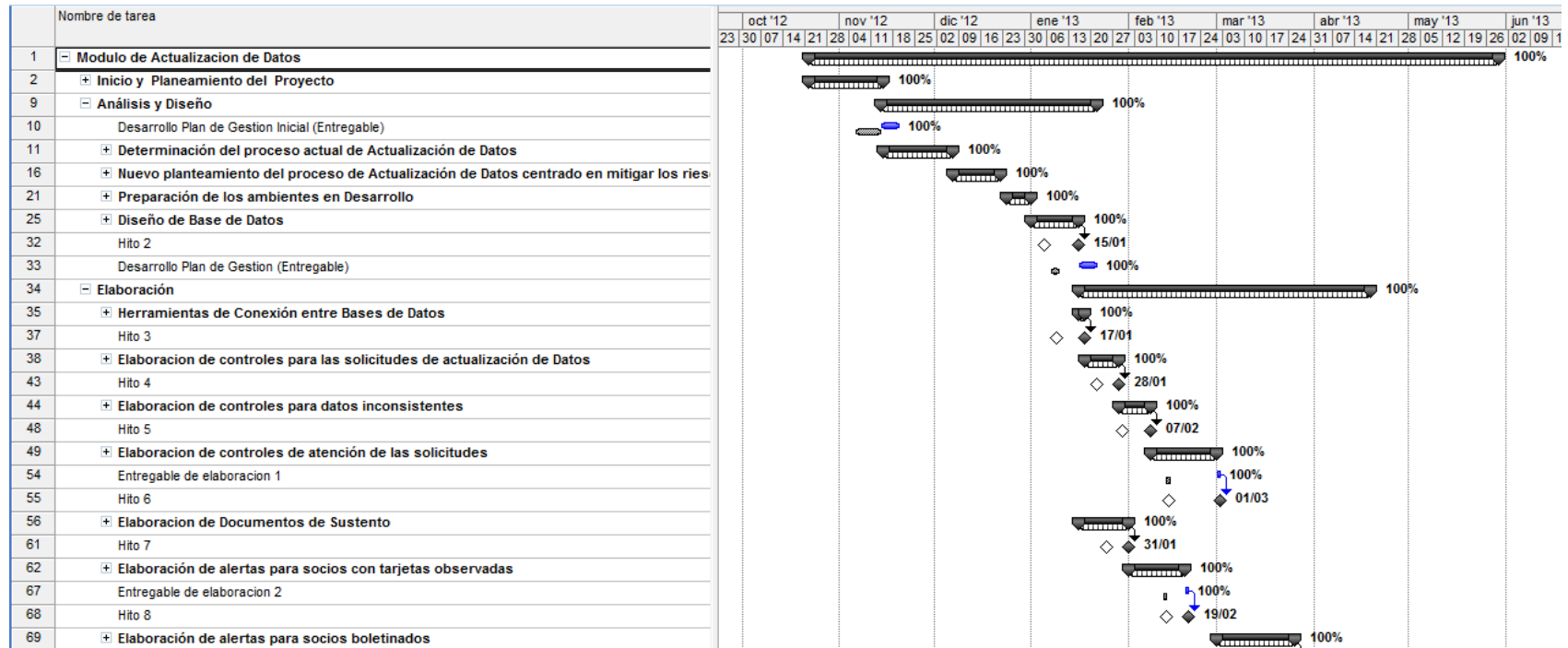
1. Cronograma del Proyecto

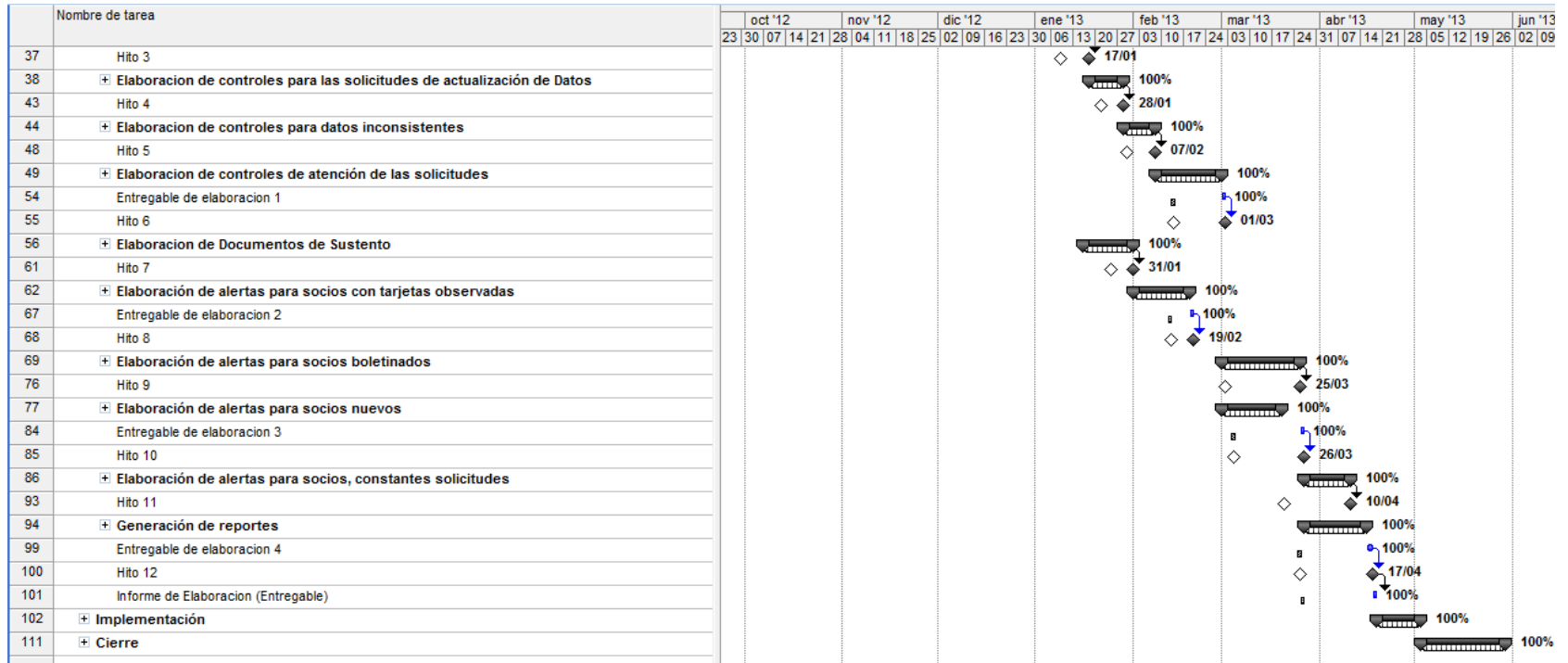
La duración del proyecto es de: 255 días.

Fecha de Inicio: 22 de Octubre del 2012

Fecha de Fin: 17 de Mayo del 2013

Gráfico 17 - Cronograma del Proyecto





Fuente: Elaborado por el autor

2. Hitos del proyecto

CRONOGRAMA DE ALTO NIVEL DEL PROYECTO (HITOS IMPORTANTES).		
Hito	Responsable	Fecha de término
Acta de Aceptación (Entregable)	Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto	13/11/2012
Cierre de Análisis y Diseño	Jefe de Proyecto, Gerente de Proyecto	15/01/2013
Herramienta de exportación de la información	Jefe de Proyecto	17/01/2013
Elaboración de controles para las solicitudes de actualización de Datos	Jefe de Proyecto	28/01/2013
Elaboración de controles para datos inconsistentes	Jefe de Proyecto	05/02/2013
Elaboración de controles de atención de las solicitudes	Jefe de Proyecto	01/03/2013
Elaboración de Documentos de Sustento	Jefe de Proyecto	31/01/2013
Elaboración de alertas para socios con tarjetas observadas	Jefe de Proyecto	19/02/2013
Elaboración de alertas para socios boletinados	Jefe de Proyecto	25/03/2013
Elaboración de alertas para socios nuevos	Jefe de Proyecto	26/03/2013
Elaboración de alertas para socios, constantes solicitudes	Jefe de Proyecto	10/04/2013
Generación de reportes	Jefe de Proyecto	17/04/2013
Informe de implementación (Entregable)	Jefe de Proyecto, Analista de	01/05/2013

	Operaciones 1	
Cierre	Jefe de Proyecto	29/05/2013

3. Gestión de cambio en el Cronograma

Los componentes de un proceso de gestión de cambio en el cronograma del proyecto incluyen:

- Un proceso para controlar cómo se procesarán las solicitudes de cambio al cronograma del proyecto. Este proceso está directamente vinculado con el proceso de control integrado de cambios.

- Las personas autorizadas para solicitar y aprobar los cambios del cronograma

Es importante indicar que este plan contempla cronogramas que a lo largo del proyecto hayan sufrido modificaciones, por motivos de presentarse nuevas solicitudes de cambio al alcance inicial definido en el proyecto.

Personas autorizadas para solicitar cambios al cronograma

Cargo / Rol	Entidad	Nombre
Jefe de Proyecto	Diners Club	Enrique Parra
Sponsor	Diners Club	Giannina Mory
Líder Usuario	Diners Club	Lucia Vaca
Gerente de Proyecto	Diners Club	Alex Castro

Personas Autorizadas para Aprobar cambios en el Cronograma

Cargo / Rol	Entidad	Nombre
Gerente de Proyecto	Diners Club	Alex Castro

Cargo / Rol	Entidad	Nombre
Sponsor	Diners Club	Giannina Mory

Procedimiento de Gestión de Cambio al Cronograma

Cualquier requerimiento que implique cambios (adición o reducción) en el desarrollo cronograma será tratado de la siguiente manera:

Caso Ejemplo

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

Criterios para determinar desviaciones significativas en los plazos

NIVEL DE DESVIACION	RANGO	ACCIONES A TOMAR
Alta	>10 días de retraso	Reunión de Emergencia con el Comité Ejecutivo del Proyecto para tomar acciones correctivas.
Media	>=5 y <10 días de retraso	Reunión de Emergencia con el Comité Ejecutivo del Proyecto para tomar acciones correctivas.
Baja	<5 días de retraso	Reunión de Emergencia con el Comité Operativo del Proyecto para tomar acciones correctivas, y comunicárselas al Comité Ejecutivo.

C. Costo - Plan de Gestión del Costo

1. Cuadro de Costos

Tabla 12 - Cuadro de Costos del Proyecto

Personal	Fecha Inicio	Fecha Final	Costo por Hora	Horas	Importe
Jefe de Proyecto	24/10/2012	28/05/2013	S/. 17.05/hora	600 horas	S/. 10,230.00
Analista de Operaciones 1	15/11/2012	30/04/2013	S/. 14.20/hora	872 horas	S/. 12,382.40
Analista de Operaciones 2	16/01/2013	15/04/2013	S/. 14.20/hora	408 horas	S/. 5,793.60
Programador de Operaciones 1	16/01/2013	24/05/2013	S/. 8.50/hora	400 horas	S/. 3,400.00
Gerente de Proyecto	22/10/2012	21/01/2013	S/. 34.09/hora	96 horas	S/. 3,272.64
Programador de Operaciones 2	16/01/2013	15/04/2013	S/. 8.50/hora	344 horas	S/. 2,924.00
Analista de Procesos	15/11/2012	29/04/2013	S/. 11.36/hora	232 horas	S/. 2,635.52
Analista BI	07/01/2013	09/01/2013	S/. 14.20/hora	32 horas	S/. 454.40
Analista de Redes	24/12/2012	31/12/2012	S/. 11.36/hora	32 horas	S/. 363.52
Asistente de Producción	23/04/2013	02/05/2013	S/. 8.50/hora	24 horas	S/. 204.00
Asistente HelpDesk	27/12/2012	27/12/2012	S/. 8.50/hora	8 horas	S/. 68.00

SUBTOTAL PLANILLA	S/. 41,728.08
-------------------	----------------------

Contingente	Fecha Inicio	Fecha Final	Costo por Hora	Horas	Importe
Planilla					S/. 4,000.00
Otros					S/. 1,000.00

SUBTOTAL CONTINGENTES	S/. 5,000.00
-----------------------	---------------------

TOTAL	S/. 46,728.08
--------------	----------------------

2. Forma de Pago

La relación de pagos incurridos por el desarrollo del proyecto son los siguientes:

Tabla 13 - Forma de Pago del Proyecto

		octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	Total
Iniciacion	Interación 1	S/. 1,500.24	S/. 545.60	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,045.84
Planificacion	Interación 1	S/. -	S/. 6,680.96	S/. 5,045.04	S/. 545.60	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 12,271.60
Ejecucion	Interación 1	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,590.56	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,590.56
Ejecucion	Interación 2	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,771.20	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,771.20
Ejecucion	Interación 3	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,089.60	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,089.60
Ejecucion	Interación 4	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 363.20	S/. 1,657.60	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,020.80
Ejecucion	Interación 5	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,679.20	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,679.20
Ejecucion	Interación 6	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 908.00	S/. 1,544.40	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,452.40
Ejecucion	Interación 7	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,316.00	S/. 181.60	S/. -	S/. -	S/. 2,497.60
Ejecucion	Interación 8	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,134.40	S/. 136.40	S/. -	S/. -	S/. 2,270.80
Ejecucion	Interación 9	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,316.00	S/. -	S/. -	S/. 2,316.00
Ejecucion	Interación 10	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,815.60	S/. -	S/. -	S/. 2,815.60
Implementacion	Interación 1	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 522.40	S/. 1,090.96	S/. -	S/. 1,613.36
Cierre	Interación 1	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,885.60	S/. 2,407.92	S/. 4,293.52
	Total	S/. 1,500.24	S/. 7,226.56	S/. 5,045.04	S/. 8,947.36	S/. 7,652.40	S/. 5,972.00	S/. 2,976.56	S/. 2,407.92	S/. 41,728.08

3. Gestión de Cambio en los Costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Diseño e implantación de un sistema de información como soporte a la gestión de actualización de Datos	ActDatos
INTRODUCCIÓN:	
<p>El propósito de este plan de gestión de costos es definir la metodología de cómo será gestionado los costos asociados con el Proyecto. Esto es necesario para garantizar el éxito del proyecto dentro de los límites del presupuesto asignado. Hay varios componentes de costos asociados a este proyecto, así como varias métricas, además de las consideraciones de variación de costo, y la información que este plan define. Para completar este proyecto con éxito, todos los miembros clave del proyecto y los interesados deben cumplir con el trabajo definido dentro de este plan de gestión de costos y del plan general del proyecto que apoya.</p>	
ALCANCE:	

Todas las mediciones y análisis de la varianza se deben aplicar a los componentes de los costos en todo el ciclo de vida del proyecto. El plan de gestión de costos para el proyecto incluye la construcción de varios componentes de los costos, tales como:

- Gestión de proyecto de los recursos del equipo.
- Reclutamiento y contratación de personal adicional, si fuera necesario.
- Bienes de equipo.
- Software y licencias.

Este plan de gestión de costos no incluye los costos recurrentes mensuales (MRC), que se requiere a la finalización del proyecto.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA GESTIÓN DE COSTOS:

SPONSOR DEL PROYECTO

El Sponsor del proyecto es el responsable de la aprobación del plan del Proyecto de la gestión de costos. Además, el Sponsor es el responsable de aprobar el presupuesto del proyecto y es la autoridad de aprobación de los fondos adicionales que puedan ser necesarios.

GERENTE DE PROYECTO

El Gerente del Proyecto para el Proyecto SGH es el responsable de la gestión diaria de los fondos del proyecto.

El Gerente de Proyecto es el responsable del desarrollo de la estructura de trabajo descomposición interna (EDT), que cubre todos los trabajos a realizar por el equipo de trabajo.

El Gerente de Proyecto está autorizado para ejecutar el gasto de los fondos del proyecto cuando sea necesario de acuerdo con el plan de gestión de costos y presupuesto asignado del proyecto.

El Gerente de Proyecto no podrá autorizar el uso de fondos adicionales sin la aprobación previa del Sponsor del proyecto.

El Gerente de Proyecto es el que establece las métricas y herramientas de análisis de varianza a usar en el proyecto con el fin de proporcionar actualizaciones de estado quincenalmente al Sponsor del proyecto.

EQUIPO DEL PROYECTO

El equipo del proyecto es el responsable de ejecutar el trabajo asignado, de acuerdo con el plan de gestión de costos.

También apoyarán al Gerente de Proyecto en la implementación de métricas y herramientas de análisis de varianza para asegurar que todos los entregables del proyecto se lleven a cabo dentro de los límites del presupuesto asignado.

PLANEAMIENTO DE GESTIÓN DE COSTOS:

COSTO DE PLANIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN

Una vez que las necesidades del Proyecto ActDatos han sido determinadas, el equipo del proyecto definirá los recursos necesarios y las necesidades de personal, si fuera necesario, para el buen fin del proyecto.

Las cuentas de control y las categorías de personal laboral se crearán en cada elemento de la EDT.

Con base en los costos laborales y la duración prevista de cada elemento de la EDT, se hará una estimación determinada.

Los costos de los elementos del EDT serán totalizados y serán usados para solicitar la financiación del proyecto.

Una vez que el presupuesto del proyecto es aprobado, el sponsor del proyecto comparará la asignación para cada elemento del EDT contra el presupuesto general y realizará los ajustes en las asignaciones según sea necesario para cumplir con el presupuesto del proyecto.

Una vez que todas las asignaciones han sido revisadas y aprobadas por el Sponsor del proyecto, se define la línea base del costo del proyecto.

La línea base de costo del proyecto sólo podrá ser modificada con la autorización del Sponsor del proyecto.

COSTO DE SEGUIMIENTO

Los trabajos realizados por los miembros del equipo del proyecto deberán ser actualizados en el cronograma de trabajo.

Semanalmente, el Gerente de proyecto recopilará los cronogramas de trabajo de cada miembro del equipo y calculará los costos laborales asociados a cada cuenta de costos. Además, todas las facturas asociadas con los equipos de proyectos u otros materiales o licencias serán copiados por el departamento de recepción cada mes y una copia será proporcionada al Gerente del Proyecto.

El Gerente del proyecto calculará los costos reales para todas las categorías de costos y elementos del EDT y comparará estos costos con los costos reales de la línea base proyectada sobre una base semanal.

Estas comparaciones se utilizan para generar los datos para todas las métricas e informes de estado quincenales, así como para el análisis de la varianza.

MEDIDAS DE COSTOS Y GENERACIÓN DE INFORMES

A fin de medir el desempeño del proyecto, se utilizarán varias métricas para capturar los costos y el rendimiento del cronograma para el Proyecto ActDatos.

Las siguientes mediciones serán recogidas y transmitidos por el Gerente del Proyecto:

- Índice de rendimiento de costo (CPI) se informará quincenalmente.
- Índice de Rendimiento del Cronograma (SPI) se informará quincenalmente.
- Los umbrales de control de CPI y SPI son las siguientes:
 - Amarillo: dentro de +/- 20% deben ser reportados al Sponsor del proyecto. Si se determina que no hay ningún efecto sobre la línea de base del proyecto no se necesitará que se ejecute una medida necesaria.
 - Rojo: mayor de +/- 20% deben ser reportados al Sponsor del proyecto. Las medidas correctivas se deben tomar para mover el proyecto de nuevo a un nivel de rendimiento aceptable.

Valor Ganado métricas	Frecuencia de los informes	Amarillo	Rojo
CPI	Quincenal	$0,8 \leq \text{CPI} \leq 1,2$	$\text{CPI} < 0,8$ o $\text{CPI} > 1.2$
SPI	Quincenal	$0,8 \leq \text{SPI} \leq 1,$	$\text{SPI} < 0,8$ o $\text{SPI} > 1.2$

- Variación de los gastos (CV) se informará quincenalmente.
- Variación del cronograma (SV) se informará quincenalmente.

Una tabla se creará para cada uno de los parámetros anteriores. El Gerente del proyecto presentará estos cuadros para el Sponsor del proyecto en la Reunión Quincenal de Situación del proyecto.

MEDIDAS DE CONTROL DE COSTOS

Si el Proyecto ActDatos supera sus límites definidos para los indicadores del CPI o del SPI en cualquier momento, las medidas correctivas serán consideradas e implementadas con el fin de llevar el proyecto de nuevo en un rango aceptable de rendimiento.

El Gerente de Proyecto y el equipo considerará todas las medidas de control que resulten de la corrección de los resultados del proyecto.

Un análisis detallado de todas las medidas de control se presentará al Sponsor del proyecto.

El análisis consistirá en:

- Descripción general de las medidas de control.
- El personal que participa.
- Línea de tiempo a implementar.
- Problemas o preocupaciones respecto a la implementación.
- Efecto esperado sobre el desempeño del proyecto.

Todas las medidas de control serán revisados por el Sponsor del proyecto. Tras la aprobación del Sponsor del proyecto, el Gerente de proyecto liderará la implementación de la medida de control autorizado. El Gerente del proyecto también deberá completar todas las solicitudes de cambio requeridas de acuerdo con el proceso del proyecto de control de cambios.

En algunos casos aislados puede ser necesario para un proyecto recalcular la línea de base de costos. Todos los esfuerzos se deben tomar para evitar esto. Sin embargo, si es necesario, sólo el Sponsor del proyecto puede autorizar esta acción.

TIPOS DE COSTOS CONSIDERADOS:

COSTOS DIRECTOS :		
Personal	:	S/. 41,728.08
Alquiler	:	S/. 0.00
COSTOS INDIRECTOS :		
Materiales	:	S/. 0.00
COSTOS VARIABLES :		
Incentivos	:	S/. 0.00
TOTAL COSTOS	:	S/. 41,728.08
RESERVA DE CONTINGENCIA	:	S/. 5,000.00
TOTAL GENERAL	:	S/. 46,728.08

D. Calidad - Plan de Gestión de la Calidad

1. Aseguramiento de la calidad

Proceso de aseguramiento de calidad

Los artefactos generados (por cada fase) de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de casos de uso, que van a desarrollarse van a ser inspeccionados entre los miembros del equipo de trabajo con un formato adecuado (revisado o definido por el líder de proceso).

Plan de Calidad: Este plan de calidad tiene asociado un checklist que deberá ser llenado por todos los miembros del equipo. Esta es una manera de cumplir uno de los objetivos del rol de calidad que consiste en "Definir y divulgar el plan de calidad". El líder de calidad por medio de este mecanismo, se asegura de que todos los miembros del equipo leyeron el documento, y por lo tanto conocen los objetivos, métricas, técnicas, metodologías consignadas.

Los miembros del equipo aprueban o rechazan la propuesta del líder de calidad y de esta manera todo el equipo contribuye a construir un plan

de calidad de acuerdo a las necesidades del proyecto. La responsabilidad del líder de calidad es actualizar el plan de acuerdo a lo que el grupo decida.

Requerimientos: Cada especificación de casos de uso debe tener asociado un Checklist ejecutado por un miembro del equipo diferente al que realizó la especificación del requerimiento. Este Checklist será revisado por el líder de calidad para ver que efectivamente ha sido llenado.

Diseño: Cada artefacto de diseño tendrá asociado un Checklist que será definido por el líder de desarrollo y ejecutado por un miembro del equipo diferente de aquel quien realizó el artefacto. El Checklist será verificado por el líder de calidad para ver que ha sido llenado de manera adecuada.

Codificación: Cada componente del sistema tendrá un código de prueba unitaria.

Organización y responsabilidades del aseguramiento de la calidad

Nombre del Proyecto	Sistema de Actualización de Datos
Preparado por	ENRIQUE PARRA TITO
Fecha	22/10/2012
Descripción del Sistema de Calidad del Proyecto	

Herramientas y Técnicas

A continuación se listan las herramientas y las técnicas a usar para el aseguramiento de calidad de los entregables seleccionados.

Herramientas

- Checklist de aseguramiento de calidad
- Informe de aseguramiento de la calidad
- Seguimiento a las no conformidades

Técnicas

- Revisiones de documentación
- Entrevistas

2. Control de Calidad

El comité de seguimiento y control de cambios velará por el aseguramiento, cumplimiento de la calidad del proyecto y mejoramiento continuo.

El control de la calidad se ejecutará revisando los entregables para verificar si estos están conformes o no con relación a lo planificado.

Los resultados de estas mediciones se consolidarán y se enviarán al proceso de aseguramiento de calidad.

En este proceso se hará la medición de las métricas y se informarán al proceso de aseguramiento de calidad.

Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar la conformidad de los mismos.

Para los defectos encontrados se tratará de detectar las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error. Los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.

Herramientas y Técnicas:

- Diagrama causa efecto, será utilizado como herramienta de identificación de posibles problemas y el origen de los mismos.
- Se utilizarán diagramas de control para el monitoreo de los umbrales de costo, cronograma y métricas de calidad.
- Diagrama de flujo, para el análisis de procesos y la identificación de riesgos y posibles oportunidades de mejoras.

- Histogramas, para la mostrar la frecuencia de ocurrencias de una variable asociada a un problema.
- Diagrama de pareto, para la identificación de las principales causas de un problema.
- Inspección en sitio del montaje y las instalaciones realizadas.

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	SPI > = 0.90	SPI = Índice del Rendimiento del Cronograma.	* Frecuencia Semanal * Medición, jueves en la tarde.	* Frecuencia Semanal * Medición, jueves en la tarde.
Performance del Proyecto	CPI > = 0.90	CPI = Índice del Rendimiento del Costo	* Frecuencia Semanal * Medición, jueves en la tarde.	* Frecuencia Semanal * Medición, jueves en la tarde.
Cumplimiento de los hitos	Hitos = 95% de cumplimiento.	Cumplimiento de hitos.	* Frecuencia quincenal * Medición, Martes en la tarde.	* Frecuencia quincenal * Medición, Martes en la tarde.
Grado de satisfacción	Rango del 85% al 100% de satisfacción	% de Grado de Satisfacción.	* Frecuencia, cada vez que haya reunión con el Comité Ejecutivo. * Medición, cada vez que haya reunión con el Comité Ejecutivo.	* Frecuencia, cada vez que haya reunión con el Comité Ejecutivo. * Medición, cada vez que

			haya reunión con el Comité Ejecutivo.
Plan De Mejora De Procesos			
1. Delimitar el proceso.			
2. Definir la oportunidad de mejora.			
3. Obtener información sobre el proceso observado.			
4. Analizar la información relevada.			
5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso.			
6. Aplicar las acciones correctivas.			
7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas.			
8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso.			
Matriz de actividades de calidad:			
Paquete De Trabajo	Estándar o norma de calidad aplicable	Actividades de prevención	Actividades de control
1.1.1 Project Charter	Gestión de Proyectos con PMBOK		Aprobación de Sponsor
1.1.2 Alcance Preliminar	Gestión de Proyectos con PMBOK		Aprobación de Sponsor
1.2.1 ScopeStatement	Gestión de Proyectos con PMBOK		Aprobación de Sponsor
1.2.2 Cronograma	Gestión de Proyectos con PMBOK	Revisión semanal de las actualizaciones que puedan producirse al cronograma.	Aprobación de Sponsor y del Gerente del proyecto

1.2.3 Plan de Proyecto	Gestión de Proyectos con PMBOK	Revisión diaria del equipo del proyecto.	Aprobación de Sponsor y del Gerente del proyecto
1.3.1. Informe semanal	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización		Gerente del Proyecto
1.3.2. Informe quincenal	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización		Gerente del Proyecto
1.4.1. Acta de aceptación	Gestión de Proyectos con PMBOK		Aprobación de Sponsor
1.4.2. Cierre del proyecto	Gestión de Proyectos con PMBOK		Aprobación de Sponsor
2.1.1. Requisitos iniciales	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Checklist de homologación de infraestructura de la clínica	Jefatura de Sistemas
2.1.2 Documento preparación de ambiente	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión de procedimientos técnicos.	Jefatura de Sistemas
2.2.2. Documento instalación de aplicación	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	. Revisión de procedimientos técnicos.	Jefatura de Sistemas
2.2.3. instalación de aplicación	Según el proceso de Institución Castrense MILCIL para la instalación de las aplicaciones	Revisión de procedimientos técnicos.	Líderes funcionales
2.3.1 Documento de configuración	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la	Revisión del proceso.	Líderes

inicial	organización		funcionales
2.3.2. Documento de aceptación	Formato estándar de la consultora GROUP SYSTEM	Revisión de estándares.	Jefatura de Desarrollo
3.1.1. Documentos archivos maestros	Formato estándar de la consultora GROUP SYSTEM	Revisión de estándares.	Analistas funcionales
3.1.2 Plantilla carga de datos	Formato estándar de la consultora GROUP SYSTEM	Revisión de estándares.	Gerente de Operaciones
3.2.1. Documentos scripts	Formato estándar de la consultora GROUP SYSTEM	Revisión de estándares.	Jefatura de Sistemas
3.2.2 Documentos de aceptación de Carga	Según el proceso de la Institución Castrense MILCIL para la migración de datos	Revisión de estándares.	Jefatura de Sistemas
4.1.1. Plan Paralelo Asuntos diversos y Tesorería	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión de procedimientos técnicos.	Líderes Funcionales
4.2.2. Documento dictámenes, titulares y planillas	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión de estándares.	Gerente de Facturación
4.2.3. Documento de aceptación del producto	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión de estándares.	Gerente de operaciones y gerente de facturación

5.1.1 Plan Capacitación Asuntos Diversos	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión procedimientos técnicos.	de	Gerente de Operaciones
5.1.2 Plan capacitación Tesorería	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión procedimientos técnicos.	de	Gerente de Facturación
5.2.1 Ejecución Plan asuntos diversos y tesorería	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión procedimientos técnicos.	de	Gerente de Operaciones
5.2.2 Ejecución Plan capacitación sobre ingreso de dictámenes, demandantes.	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión procedimientos técnicos.	de	Gerente de Facturación
5.3.1. Manual Configuración	Según los formatos dentro de los activos de procesos de la organización	Revisión procedimientos técnicos.	de	Jefatura de Sistemas
5.3.2. Manual de usuario	Formato estándar de la consultora PMI consultores	Revisión procedimientos técnicos.	de	Analista Funcionales

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

Documentos que serán utilizados

- En el organigrama de los recursos humanos del proyecto se identificará la jerarquía de los miembros del equipo de proyecto.
- En la matriz de recursos humanos se identificarán las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo.
- En la descripción de roles y responsabilidades se detallará como participarán en los entregables del proyecto

Fuentes

- Se obtendrá información del proyecto anteriormente realizado
- Juicio de expertos

Horario de Trabajo

- Para el personal administrativo del proyecto el horario de trabajo será el siguiente: lunes a viernes de 8 a 13 horas y de 14 a 17 horas.
- Para el personal operativo del proyecto el horario de trabajo será el siguiente: lunes a domingo de 8 a 13 horas y de 15 a 19 horas con 2 días de descanso a la semana de forma rotativa.
- Cualquier cambio de horario será comunicado con dos semanas de anticipación como mínimo en los periódicos murales del lugar de trabajo.

Evaluación de Desempeño

- Todo el personal administrativo de la empresa que participa del proyecto tendrá una evaluación de Desempeño Laboral del tipo 360° al final del proyecto.
- Dicha evaluación forma parte del archivo personal del colaborador.
- El proceso de evaluación será liderado por el Jefe de Recursos Humanos quien forma parte del proyecto.

Legislación laboral peruana

- D.S. 009-2005-TR: Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo
- Ley N° 28518: Ley sobre modalidades formativas laborales
- Seguro complementario de riesgo de trabajo

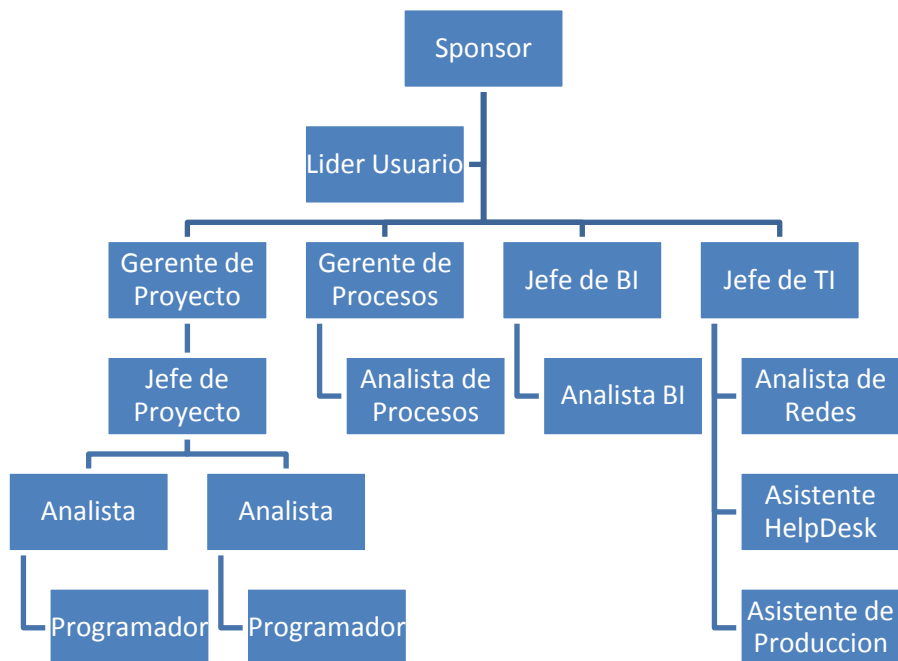
Normas de la empresa:

- Políticas de la empresa
- Normas de seguridad internas
- Código de ética de la empresa
- Ingreso al proyecto
- Certificados médicos

KOM (Kick-off meeting): Reunión inicial para precisar criterios y absolver consultas del equipo de proyecto.

1. Organigrama del Proyecto

Gráfico 18 - Organigrama del Proyecto



Fuente: Elaborado por el autor

2. Roles y responsabilidades

Tabla 14 - Roles y Responsabilidades del Proyecto

Rol	Funciones	Nombre	Dedicación al proyecto (%)
COMITÉ DIRECTIVO DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los avances y resultados del proyecto conforme al Plan de Actividades. • Tomar decisiones de carácter obligatorio que garanticen el logro de los objetivos y metas del proyecto. • Resolver las controversias y adoptar medidas para la prevención y solución de conflictos en el desarrollo del proyecto. 	Alexander Castro Vargas	100%
JEFE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar, Controlar y Gestionar. El proyecto Informático. • Proponer la solución óptima ante solicitud de requerimiento de información. • Definir los requisitos de recursos de las actividades. • Gestionar los tiempos del proyecto. • Gestionar los costos del proyecto. • Gestionar la calidad del proyecto. • Gestionar los riesgos del proyecto. • Gestionar los RRHH del proyecto. • Gestionar las comunicaciones del proyecto. • Gestionar las adquisiciones del 	Enrique Parra Tito	100%

	<p>proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto. • Supervisión y control del trabajo. • Gestionar los cambios del proyecto. • Realizar el cierre del proyecto. 		
Analista de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del producto. • Definir la arquitectura de la solución. • Definir los casos de uso. • Definir los diagramas de clases. • Definir los diagramas de secuencia. • Ejecutar las pruebas integrales. • Realizar la capacitación a usuarios. • Realizar las pruebas con los usuarios. 	<p>David López</p> <p>Jhonny Sebastiani</p>	100%
Programador de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborará los prototipos de casos de usos. • Realizará los pantallazos del sistema. • Efectuará la codificación del sistema. • Elaborará informe de avance. • Elaborará prueba unitaria. 	<p>Ricardo Alfaro</p> <p>Gloria Negro</p>	100%
Analista de Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyará en el diseño del Modelo de Datos. • Evaluará el HW y SW que soportará la Base de Datos. • Dimensionar la Base de Datos. • Planificar la Base de Datos • Programar tareas de afinamiento y rendimiento a la Base de Datos. • Establecer estrategia y contingencias de Backups. • Elaborar el diccionario de datos. 	<p>Miguel Cisneros</p>	100%
Analista BI	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pruebas funcionales a la aplicación. 	<p>Sergio Mendoza</p>	100%

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar pruebas operativas a la aplicación. Validará los manuales de sistema y de usuario. 		
Analista de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Redactar la documentación técnica del proyecto y manuales de usuario. 	Lizbeth Yumapaque	100%

3. Matriz de asignación de responsabilidades (RAM)

Tabla 15 - Matriz RAM del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Actualización de Datos	ActDatos

ENTREGABLES	ROLES					
	CONSULTORIA CRC					
	GP	JP	AP	PS	DOC	TR
ENTREGABLES DE GESTIÓN						
✓ Inicio						
<input type="checkbox"/> Acta de Constitución del Proyecto	V,A	R			P	
<input type="checkbox"/> Enunciado del Alcance del Proyecto	V,A	R			P	
✓ Planificación						
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión del Proyecto	V,A	R			P	P
✓ Ejecución						
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión del Proyecto actualizado	V,A	R			P	P
<input type="checkbox"/> Actas de Reunión	P	R			P	P
<input type="checkbox"/> Solicitudes de Cambio		A				
<input type="checkbox"/> Lista de riesgos		R				
<input type="checkbox"/> Actas de Aprobación de Entregables		R			P	
✓ Seguimiento y Control						
<input type="checkbox"/> Informes de Estado Semanal		R			P	
<input type="checkbox"/> Informe de Estado Mensual		R			P	
✓ Cierre						
<input type="checkbox"/> Informe de Lecciones Aprendidas	A	R			P	
<input type="checkbox"/> Acta de Cierre del Proyecto		R			P	
ENTREGABLES DE INGENIERIA						
❖ MODELAMIENTO						
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión de Requerimientos		A	R			
<input type="checkbox"/> Especificación de Requerimientos del Software		A	P,R			
<input type="checkbox"/> Modelo de Casos de Uso del Sistema		A	P,R			P
❖ DISEÑO						
<input type="checkbox"/> Arquitectura de Software		A	R			
<input type="checkbox"/> Prototipo del Sistema						
<input type="checkbox"/> Modelo de Datos						

CONSTRUCCIÓN						
O Programas fuente y ejecutables. Comprende los siguientes módulos:		A	R			
o Clientes		A	R	R		V
o Cobranza		A	R	R		V
o Mantenimiento		A	R	R		V
o Reportes		A	R	R		V
o Administración del Sistema		A	R	R		V
PRUEBAS						
o Manual de Usuario			P	P	R	P
o Casos de Pruebas Unitarias			P		R	P
o Informe de Pruebas Unitarias			P		R	P
o Casos de Prueba de Integración			P		R	P
o Informe de Pruebas de Integración			P		R	P
IMPLANTACION						
o Informe de puesta en producción	A	R				V
o Informe de Pruebas de Aceptación						
o Plan de Capacitación	A	R	P	P		V
o Informe de Lecciones Aprendidas	A	R			P	

Legenda Matriz de Asignación de Responsabilidades

Abreviatura	Descripción
GP	Gerente de Proyecto
JP	Jefe de Proyecto
AP	Analista de Sistemas
DOC	Documentador
TR	Testeador

Abreviatura	Descripción
R	Responsable
P	Participa
V	Revisa
A	Aprueba

Porcentaje de Participación del Proyecto.

Roles	Nombres y Apellidos	Cantidad	% Participación	Fecha de Ingreso	Fecha de Fin
Gerente de Proyecto	Alex Castro	1	3.0%	22/10/2012	17/05/2013
Jefe de Proyecto	Enrique Parra Tito	1	20.0%	23/10/2012	17/05/2013
Analista de Operaciones 1	David López	1	28.0%	07/11/2012	17/05/2013
Analista de Operaciones 2	Jhonny Sebastiani	1	13.0%	07/01/2013	17/05/2013
Analista de Procesos	Lizbeth Yumapaque	1	8.0%	07/11/2012	13/12/2012
Programador de Operaciones 1	Ricardo Alfaro	1	12.0%	07/01/2013	17/05/2013
Programador de Operaciones 2	Gloria Negro	1	12.0%	07/01/2013	17/05/2013
Asistente de Producción	X	1	1.0%	28/03/2013	17/05/2013
Analista BI	Sergio Mendoza	1	1.0%	24/12/2012	28/12/2012
Analista de Redes	Miguel Cisneros	1	1.0%	14/12/2012	17/05/2013
Asistente HelpDesk	X	1	1.0%	18/12/2012	18/12/2012

F. Comunicaciones

1. Directorio de Stakeholders

Tabla 16 - Directorio de Stakeholders

NOMBRE	ROL EN EL PROYECTO	EQUIPOS	DATOS DE COMUNICACIÓN (TELEFONO/EMAIL)
Gerente de Proyecto	Alex Castro	Comité Ejecutivo	Anexo 6015 acastrov@dinersclub.com.pe
Jefe de Proyecto	Enrique Parra Tito	Comité Operativo	Anexo 6017 eparra@dinersclub.com.pe
Analista de Operaciones 1	David López	Equipo del proyecto	Anexo 6018 dlopez@dinersclub.com.pe
Analista de Operaciones 2	Jhonny Sebastiani	Equipo del proyecto	Anexo 6018 jsebastiani@dinersclub.com.pe
Analista de Procesos	Lizbeth Yumapaque	Equipo del proyecto	Anexo 6246 lyumapaque@dinersclub.com.pe
Programador de Operaciones 1	Ricardo Alfaro	Equipo del proyecto	Anexo 6018 ralfaro@dinersclub.com.pe
Programador de Operaciones 2	Gloria Negro	Equipo del proyecto	Anexo 6018 gnegro@dinersclub.com.pe
Asistente de Producción	X	Equipo del proyecto	Anexo 6050 produccion@dinersclub.com.pe
Analista BI	Sergio Mendoza	Equipo del proyecto	Anexo 6234 smendoza@dinersclub.com.pe
Analista de Redes	Miguel Cisneros	Equipo del proyecto	Anexo 6015 mcisneros@dinersclub.com.pe

NOMBRE	ROL EN EL PROYECTO	EQUIPOS	DATOS DE COMUNICACIÓN (TELEFONO/EMAIL)
Asistente HelpDesk	X	Equipo del proyecto	Anexo 6543 soporte@dinersclub.com.pe

2. Medios de Comunicación

Para un manejo y control óptimo del proyecto en cada una de sus fases de desarrollo se ha considerado mantener permanentemente informados sobre el estado de los entregables, avances del proyecto, problemas identificados y soluciones propuestas considerando los siguientes medios:

Documentación Escrita

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

Acta de Reunión Semanal o Mensual	
Descripción	<p>Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de cada reunión y será entregado por correo electrónico a las personas que participaron en ella para sus comentarios y observaciones, y por medio físicos para su conformidad.</p> <p>Aquí se registrarán los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Agenda • Asistencia • Temas Tratados • Temas Pendientes • Acuerdos Tomados • Firma de los Participantes
Día	En el día de la reunión

Acta de Reunión Semanal o Mensual	
Periodicidad	Semanal o Mensual según corresponda a la reunión

Informe de Estado Semanal o Mensual	
Descripción	<p>Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de cada reunión que se tenga con el equipo técnico enviado por correo electrónico a los interesados del proyecto un día antes de que se realice la reunión de informe de estado.</p> <p>Aquí se registrarán los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado del Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Estado del proyecto – Métricas • Tipo de Gestión del Proyecto • Estado del Cronograma ❖ Seguimiento <ul style="list-style-type: none"> • Entregables contractuales • Situación actual del proyecto – Avance del periodo • Actividades principales realizadas durante el periodo • Problemas presentados en el periodo • Cambios en el periodo • Riesgos del proyecto en el periodo • Pendientes a la fecha • Próximas actividades
Día	Al cierre de actividades el lunes.
Periodicidad	Semanal según corresponda al informe

Informe de Estado en el SISTEMA (Seguimiento Interno para ActDatos)

Informe de Estado en el SISTEMA (Seguimiento Interno para ActDatos)	
Descripción	Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto después de la elaboración del Informe de Estado Semanal y la reunión de estado del Proyecto. Contendrá un resumen del Informe de Estado Semanal.
Día	Todos los Martes
Periodicidad	Semanal

Acta de aceptación	
Descripción	Este documento será elaborado por el Jefe del Proyecto y tendrá como finalidad que los responsables del proyecto expresen su conformidad con cada uno de los documentos que se vayan entregando. También se firmará un acta de aceptación validando la culminación de todo el proyecto.
Día	Según corresponda
Periodicidad	Según corresponda

Solicitud de Cambio	
Descripción	Este documento es responsabilidad del Jefe de Proyecto tendrá como finalidad registrar una solicitud de un cambio en el alcance inicial del proyecto. Según se tiene definido las Solicitudes de Cambio siguen un flujo aparte del proyecto.
Día	En reuniones de seguimiento o de validación de

Solicitud de Cambio	
	entregables.
Periodicidad	Según corresponda.

Documentación Escrita

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

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

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN

Para toda documentación escrita (Entregable del Proyecto, Acta de Reunión, Informe de Estado), el procedimiento a seguir para su aceptación formal es el siguiente:

1. Enviar por correo electrónico las últimas versiones de los documentos a entregar al Gerente del Proyecto.
2. El gerente de proyecto deberá dar la conformidad de los documentos enviados por correo electrónico.
3. Se deberá imprimir los documentos, como también el acta de aprobación del producto.

4. Conseguir el visado de los documentos impresos (tres ejemplares) por parte de la Unidad de Tecnología de la Información y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como también la firma del acta de aprobación del documento.
5. Una vez visados los documentos impresos (tres ejemplares) con el acta de aprobación del producto, se debe entregar al Sponsor.
6. Archivar el cargo generado.
7. Comunicar por correo electrónico la aceptación total de los documentos
8. Enviar las impresiones firmadas de los documentos por Mesa de Partes

Correo Electrónico

Información, eventos, documentos	Asunto	Para	Con copia
Informes de Estado	Nombre del Proyecto: ActDatos Informe de Estado N° 1 – 02/09/2013	Jefe de Proyecto Enrique Parra Tito	Ninguno. El JP es responsable de la distribución del documento.
Acta de Reunión	Nombre del Proyecto: ActDatos Acta de Reunión N° X – 08/10/2013	Jefe de Proyecto Enrique Parra Tito	Ninguno. El JP es responsable de la distribución del documento.

Documentación del Proyecto

Toda información generada durante el desarrollo del proyecto será comunicada por el Jefe del Proyecto y enviada al Gerente del Proyecto.

Ambos interesados tendrán la responsabilidad de generar, en sus organizaciones, los repositorios de los documentos del proyecto.

En el Plan de Gestión de la Configuración se detalla el directorio del proyecto donde se almacena la documentación generada del proyecto, además se detalla el contenido de los subdirectorios y los accesos.

G. Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos

1. Fuentes de Riesgos

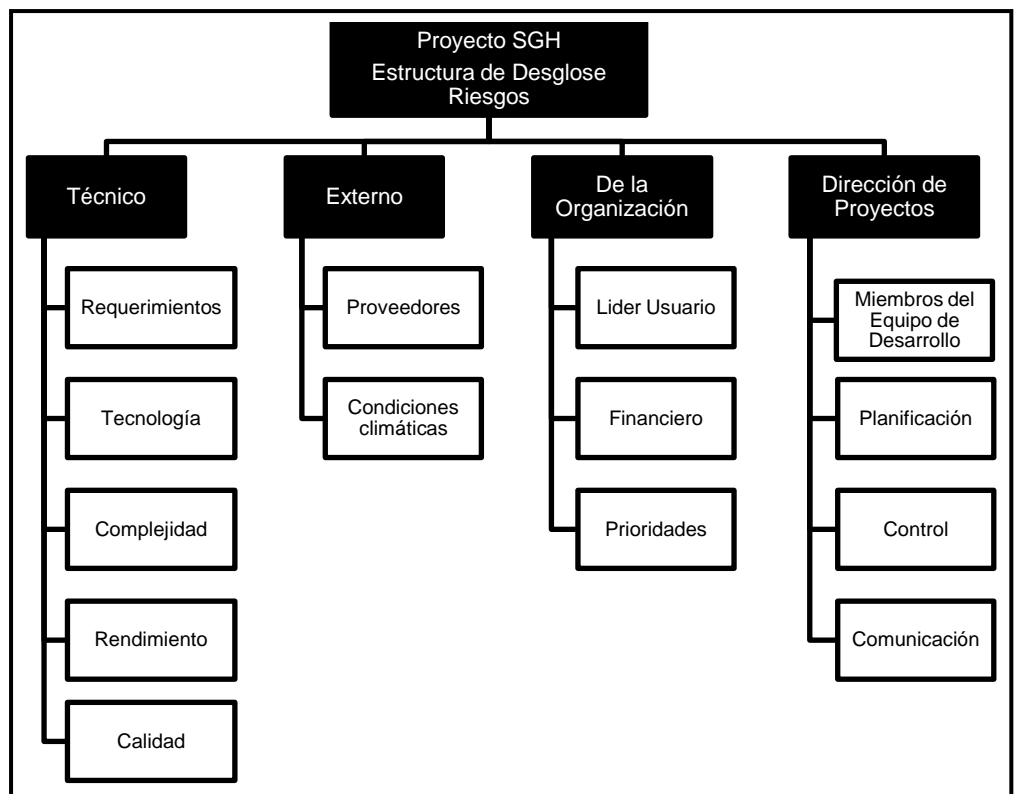
FUENTES DE RIESGO	RIESGOS
<p>Usuarios del Cliente: Muchas veces los usuarios o miembros del cliente son la principal fuente generadora de riesgos. Debido a su poca participación, a actitud negativa a colaborar, etc.</p>	Problemas de levantamiento de información durante las entrevistas con los usuarios
	Escasa o nula participación de los interesados del proyecto durante el desarrollo del proyecto
<p>Miembros del Equipo Esta fuente está relacionada con el comportamiento y la forma de participación de los miembros del equipo del proyecto</p>	Cese de algún personal del equipo técnico
	Ausencia temporal o total de los miembros del equipo técnico del proyecto.
	Falta de adecuada capacidad técnica del personal del equipo técnico
	Diferencia de niveles de conocimiento entre los integrantes del equipo técnico
<p>Forma de Trabajo: Está relacionado a la forma de trabajar y los procesos que se ejecutan durante el desarrollo del proyecto</p>	Pérdida de información relacionada a la Gestión o Ingeniería del Proyecto
	Estimaciones imprecisas del tiempo de desarrollo de las actividades del proyecto
	Modificación del cronograma del proyecto por retrasos en el proyecto
	No contar con un repositorio de la documentación de los entregables del proyecto
	Realizar un Aseguramiento de Calidad defectuoso

FUENTES DE RIESGO	RIESGOS
Tecnología:	Hardware y Software inadecuado en el ambiente de desarrollo
	Interfaces de usuario incompatibles con la funcionalidad requerida
	Complejidad en el desarrollo de la implementación del proyecto

2. Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)

Los riesgos fueron identificados y agrupados según la siguiente Estructura de Desglose de Riesgos (RBS o EDR):

Gráfico 19 - RBS del Proyecto



Fuente: Elaborado por el autor

3. Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos

Durante el seguimiento de los riesgos (Informe de Estado del Proyecto – Sección Riesgos), se llevara a cabo la categorización de los riesgos la cual estará basada en las fases del ciclo de vida. Para esta categorización se asignara a cada riesgo identificado la fase del ciclo de vida del proyecto (**Diseño adaptado al cliente, Diseño adaptado a la construcción, Software Producido, Pruebas del cliente, Puesta en Marcha**) en la cual se identificó

El siguiente cuadro muestra los valores en donde se puede identificar y priorizar los riesgos del proyecto, la cual resulta del cálculo de multiplicar el valor del nivel de probabilidad del impacto (Baja = 0.25, Media = 0.50 y Alta = 0.75) por el valor del nivel de impacto (10, 40, 80). Si analizar el ejemplo descrito en el punto 11.4.2 el valor es 60, considerado como un riesgo con prioridad alta por encontrarse en la zona de color rojo.

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

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

Rojo: Prioridad Alta

Amarillo: Prioridad Media

Verde: Prioridad Baja

ACCION	DESCRIPCION	INVOLUCRADOS
Levantamiento de Información de Riesgos	Se llevara a cabo semanalmente, teniendo como fuentes de Información a los miembros del equipo del proyecto y al personal del cliente. Este levantamiento de riesgos se llevara a cabo en la reuniones de comité ejecutivo, operativo y de Miembros del Equipo del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyecto (Responsable de levantamiento de riesgos) • Miembros del equipo del proyecto (Fuente de Información) • Personal del cliente (Fuente de Información)
Distribución de la Información de Riesgos	Identificados los riesgos del proyecto se deberá comunicar a través del informe de estado los riesgos que se han identificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyecto (Responsable de Distribución de riesgos) • Miembros del equipo del proyecto (Receptores de Información) • Personal del cliente (Receptores de Información)

4. Estrategias para la respuesta de los riesgos

Existen cuatro estrategias de respuesta al riesgo:

1. Transferencia. A veces lo que un riesgo es en una parte del proyecto, no lo es en otra parte, por lo que puede trasladarse a otra parte.

La transferencia del riesgo, consiste en buscar transferir sus consecuencias a un tercero, junto con la responsabilidad de la respuesta

al riesgo. Transferir el riesgo es simplemente dar la responsabilidad de su gestión a otro, pero no lo elimina. Lo que se busca es que el tercero pueda tener experiencia particular que le permita ejecutar el trabajo, como por ejemplo si no se tiene personal experto para la ejecución del testeo, entonces es preferible contratar a un proveedor que tenga la experiencia de realizar esa actividad.

2. Mitigación. En la mayoría de los casos, este es el enfoque que se toma para combatir al riesgo. La mitigación busca reducir la probabilidad y/o impacto de un evento de riesgo adverso, a un nivel aceptable.

3. Evasión. La evasión del riesgo consiste en no realizar actividades arriesgadas para proteger los objetivos del proyecto.

Pueden ser ejemplos de evasión el reducir el alcance para evitar actividades de alto riesgo, agregar recursos a tiempo, adoptar una aproximación familiar en vez de una innovativa, o evitar un subcontratista no conocido.

Aceptación. Esta técnica indica que el equipo del proyecto ha decidido no cambiar el plan del proyecto para manejar un riesgo o no es capaz de identificar una estrategia de respuesta apropiada. Para una mejor elección se divide en dos categorías:

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

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

5. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos

Tabla 17 - Cuadro de Riesgos del Proyecto

Nº	Riesgo	Prob.	Imp.	Expo.	Acciones Sugeridas	Responsable
1	Requisitos no detallados o	0.75	40	30	Realización de varias reuniones con el cliente para la	Jefe de Proyecto

	poco claros				aclaración de requisitos.	
2	Cambio de personal en la alta gerencia del Lider Usuario	0.5	80	40	Efectuar reuniones para hacer respetar el contrato.	Gerente del Proyecto
3	Renuncia de miembros claves del proyecto	0.5	40	20	Cumplir las tareas antes de lo estimado en la planificación siempre que sea posible.	Gerente del Proyecto
4	Diseño inadecuado de los formularios del sistema	0.5	40	20	Se desarrollará en paralelo un prototipo conteniendo la arquitectura del sistema para comprobar la validez de la misma.	Jefe de Proyecto
5	El cliente no pueda participar en revisiones ni en reuniones	0.5	80	40	Recomendar al cliente revisar constantemente la agenda con las fechas de reunión con el proveedor	Jefe de Proyecto
6	Modificación o ampliación de requerimientos .	0.75	10	7.5	Comunicar variaciones al alcance del proyecto a fin de tomar acciones correctivas o preventivas.	Jefe de Proyecto
7	Re priorización de actividades por retraso en	0.50	10	5.0	Comunicar semanalmente el estado del avance	Jefe de Proyecto

	la entrega y/o aprobación de los entregables.				tanto en la elaboración así como en la aprobación de cada entregable.	
--	---	--	--	--	---	--

H. Interesados del Proyecto - Plan de Gestión de Interesados

1. Interesados del Proyecto

Tabla 18 - Interesados del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión Inmobiliaria	SGH

IDENTIFICACIÓN						EVALUACIÓN				CLASIFICACIÓN		
Nro.	NOMBRE	EMPRESA	LOCALIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	INFLUENCIA POTENCIAL	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERESADO CLAVE	INTERNO / EXTERNO	APOYO / NEUTRAL / Opositor
1	Giannina Mory	DINERS CLUB PERU	Lima	Sponsor	acastrov@dinersclub.com.pe	Que el proyecto se concluya exitosamente	Que el producto genere los ahorros proyectados	Fuerte	Todo el proyecto	SI	Externo	Apoyo
2	Alex Castro	DINERS CLUB PERU	Lima	Jefe de Proyecto	acastrov@dinersclub.com.pe	Que el proyecto se concluya exitosamente	Que el producto genere los ahorros proyectados	Fuerte	Todo el proyecto	SI	Externo	Apoyo
3	Jorge León	DINERS CLUB PERU	Lima	Alta Dirección	jleon@dinersclub.com.pe	Que el proyecto se concluya exitosamente	Que el producto genere los ahorros proyectados	Fuerte	Todo el proyecto	SI	Externo	Neutral
4	Margarita Arteaga	DINERS CLUB PERU	Lima	Alta Dirección	marteaaga@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad.	Fuerte	Todo el Proyecto	SI	Externo	Neutral

IDENTIFICACIÓN						EVALUACIÓN				CLASIFICACIÓN		
Nro.	NOMBRE	EMPRESA	LOCALIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	INFLUENCIA POTENCIAL	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERESADO CLAVE	INTERNO / EXTERNO	APOYO / NEUTRAL / Opositor
5	Lucia Vaca	DINERS CLUB PERU	Lima	Líder Usuario	lvaca@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad.	Fuerte	Todo el Proyecto	SI	Externo	Neutral
6	Enrique Parra Tito	DINERS CLUB PERU	Lima	Jefe de Proyecto	eparra@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad.	Fuerte	Todo el Proyecto	SI	Interno	Apoyo
7	David Lopez	DINERS CLUB PERU	Lima	Analista	dlopez@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se desarrolle el proyecto al tiempo, costo y calidad.	Fuerte	Todo el Proyecto	SI	Interno	Apoyo
8	Lizbeth Yumapaque	DINERS CLUB PERU	Lima	Analista de Procesos	lyumapaque@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Fuerte	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo
9	Jhonny Sebastiani	DINERS CLUB PERU	Lima	Analista	jsebastiani@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Fuerte	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo
10	Ricardo Alfaro	DINERS CLUB PERU	Lima	Programador	ralfaro@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Fuerte	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo
11	Gloria Negro	DINERS CLUB PERU	Lima	Programador	gnegro@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Media	Todo el Proyecto	NO	Interno	Apoyo
12	X	DINERS CLUB PERU	Lima	Asistente de Producción	producción@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Media	Implementación	NO	Interno	Apoyo

IDENTIFICACIÓN						EVALUACIÓN				CLASIFICACIÓN		
Nro.	NOMBRE	EMPRESA	LOCALIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	INFLUENCIA POTENCIAL	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERESADO CLAVE	INTERNO / EXTERNO	APOYO / NEUTRAL / Opositor
13	Sergio Mendoza	DINERS CLUB PERU	Lima	Analista BI	smendoza@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Media	Desarrollo base de datos	NO	Interno	Apoyo
14	Miguel Cisneros	DINERS CLUB PERU	Lima	Analista Redes	mcisneros@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Media	Desarrollo base de datos	NO	Interno	Apoyo
15	X	DINERS CLUB PERU	Lima	Asistente HelpDesk	soporte@dinersclub.com.pe	Que se termine el proyecto exitosamente.	Que se termine el proyecto exitosamente.	Media	Implementación	NO	Interno	Apoyo

2. Equipos de Trabajo del Proyecto

Tabla 19 - Equipos de trabajo del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Diseño e Implantación de un Sistema de Actualización de Datos	ActDatos

Nro.	INTERESADO (PERSONAS O GRUPOS)	INTERÉS EN EL PROYECTO	EVALUACIÓN DE IMPACTO	TIPO DE IMPACTO	ESTRATEGIA POTENCIAL PARA GANAR SOPORTE O REDUCIR OBSTÁCULOS	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
1	Sponsor: Giannina Mory	Que el producto genere los ahorros Proyectados	Muy Alto	Positivo	Informar acerca de las oportunidades de mejora	-
2	Sub Gerencia de Riesgos: Jorge León	Que los módulos del sistema que van a ser implantados satisfaga todos los requisitos de los usuarios finales.	Alto	Positivo	Preparar informes gerenciales para que el sponsor los mantenga informados sobre el proyecto	-
3	Jefatura de Cobranzas: Margarita Arteaga	Que los módulos del sistema que van a ser implantados satisfaga todos los requisitos de los usuarios finales.	Alto	Positivo	Preparar informes gerenciales para que el sponsor los mantenga informados sobre el proyecto	-
4	Líder Usuario: Lucia Vaca	Que los módulos del sistema que van a ser implantados satisfaga todos los requisitos de los usuarios finales.	Alto	Positivo	Preparar informes para que el sponsor lo mantenga informado	-
5	Jefe de Proyecto: Enrique Parra Tito	Que el proyecto se ejecute con éxito al tiempo, costo y calidad pactados.	Muy Alto	Positivo	Reuniones quincenales para informar el avance del proyecto y resolver problemas encontrados.	-
6	Gerente de Proyecto: Alexander Castro	Que el proyecto se ejecute con éxito al tiempo, costo y calidad pactados.	Muy Alto	Positivo	No aplica	-
7	Analista: David López	Que los módulos del sistema que van a ser implantados satisfaga todos los requisitos de los usuarios finales.	Alto	Positivo	Informar continuamente sobre el avance de la implantación de los módulos y reportar problemas encontrados.	-
8	Analista: Jhonny Sebastiani	Que se obtengan resultados favorables en el momento de ejecutar las pruebas a los módulos del sistema.	Alto	Positivo	Informar continuamente sobre el avance de la implantación de los módulos y reportar problemas encontrados.	-

Nro.	INTERESADO (PERSONAS O GRUPOS)	INTERÉS EN EL PROYECTO	EVALUACIÓN DE IMPACTO	TIPO DE IMPACTO	ESTRATEGIA POTENCIAL PARA GANAR SOPORTE O REDUCIR OBSTÁCULOS	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
9	Programador: Gloria Negro	Que los módulos desarrollados cubran las expectativas de los usuarios finales.	Alto	Positivo	Incluirlo en la planificación del proyecto y las pruebas a realizar en los módulos implantados.	-
10	Programador: Ricardo Alfaro	Plasmar todos los documentos del proyecto en la documentación final.	Medio	Positivo	Incluirlo en la planificación del proyecto y las pruebas a realizar en los módulos implantados.	-

3. Reuniones del Proyecto

- Reunión de Comité Ejecutivo: Mensual
- Reunión de Comité Operativo: Semanal
- Reunión Equipo el Proyecto de ActDatos : Semanal

Reunión Comité Ejecutivo	
Líder	Alexander Castro
Integrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Lizbeth Yumapaque • Lucia Vaca • Gianinna Mory
Día	Primer día hábil de cada mes
Horario	3:30 pm – 4:30 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Mensual

Reunión Comité Operativo	
Líder	Enrique Parra
Integrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Lizbeth Yumapaque • David López • Jhonny Sebastiani • Sergio Mendoza
Día	Todos los Lunes
Horario	3:30 pm – 4:30 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Semanal
Reunión Equipo del Proyecto	
Líder	Enrique Parra Tito
Integrantes	<ul style="list-style-type: none"> • David López • Jhonny Sebastiani • Lizbeth Yumapaque • Ricardo Alfaro • Gloria Negro
Día	Todos los Viernes

Reunión Comité Operativo	
Horario	4:00 pm – 5:00 pm
Duración	1 hora
Periodicidad	Semanal

3.2. Ingeniería del Proyecto

3.2.1. Concepción

A. Especificación de Requerimientos de Software

PERSONAS QUE PROVEERAN REQUERIMIENTOS

La siguiente lista muestra aquellas personas autorizadas para proveer los requerimientos para el desarrollo del software:

ROL	NOMBRE	CARGO	MODULOS
Líder Usuario	Lucia Vaca	Sub Gerente de Canales de Atención	Clientes
Sponsor	Giannina Mory	Gerente de Operaciones y Tecnología	Todos
Gerente de Operaciones	Alexander Castro	Jefe de Operaciones	Administración del Sistema

REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (ALTO NIVEL)

A continuación se muestra los requerimientos de alto nivel solicitados por negocio, se considera el estado de aceptación respectivo:

Tabla 20 - Requerimientos del Cliente (ALTO NIVEL)

REQUERIMIENTO DE ALTO NIVEL	DESCRIPCIÓN	ESTADO
RAN-0001	Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	Aprobado
RAN-0002	Registro de datos a actualizar	Aprobado
RAN-0003	Perfiles de usuario con acceso	Aprobado
RAN-0004	Emisión de Memos por solicitud	Aprobado
RAN-0005	Aprobación de Riesgos (de ser el caso)	Aprobado

RAN-0006	Procesar o denegar solicitud e informar	Aprobado
----------	---	----------

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

A continuación se muestra los requerimientos funcionales que el sistema (SGH) contemplará, se considera el estado de aceptación respectivo:

PROCESO DEL NEGOCIO: CONFIGURACIÓN BASE

Tabla 21 - Requerimientos Funcionales

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0001	Visualización de Datos Tarjeta Socio en consulta	Formulario para visualizar/buscar datos de la tarjeta del socio que solicite la actualización de Datos
		CONSIDERACIONES :
		La información no puede salir de la base de datos CORE.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
		Información en Linea, la actualización de la información será todas las mañanas.
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0002	Registro de datos a actualizar	Formulario para el registro de los datos que el socio solicite modificar.
		CONSIDERACIONES :

		<p>Solo los campos indicados previamente por el líder Usuario.</p> <p>ALCANCE NO CONTEMPLADO:</p> <p>Aquello no relacionado a la propuesta de solución del requerimiento funcional.</p>
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0003	Gestionar perfiles de usuario	<p>Se asignarán perfiles a cada usuario del sistema.</p> <p>CONSIDERACIONES :</p> <p>No se tiene ninguna consideración.</p> <p>ALCANCE NO CONTEMPLADO:</p> <p>Aquello no relacionado a la propuesta de solución del requerimiento funcional.</p>
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0004	Emisión de Memos por solicitud	<p>Documento de Sustento de la solicitud registrada por el socio.</p> <p>CONSIDERACIONES :</p> <p>No se tiene ninguna consideración.</p> <p>ALCANCE NO CONTEMPLADO:</p>

		Aquello no relacionado a la propuesta de solución del requerimiento funcional.
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0005	Aprobación de Riesgos (de ser el caso)	Formulario que permitirá a Riesgos validar si un usuario puede realizar la actualización de Datos.
		CONSIDERACIONES :
		Solo para socios con Atraso, Nuevos y Socios reiterativos.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
		Aquello no relacionado a la propuesta de solución del requerimiento funcional.
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
No se ha identificado.		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQ-0006	Procesar o denegar solicitud e informar	Formulario que permitirá llevar el control de las solicitudes, aprobarlas o denegarlas y guardar el histórico de las solicitudes.
		CONSIDERACIONES :
		No se tiene ninguna consideración.
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:

		Aquello no relacionado a la propuesta de solución del requerimiento funcional.
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO	
	No se ha identificado.	

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

A continuación se muestra los requerimientos no funcionales que el sistema (SGH) tomará en cuenta para su desarrollo. El orden secuencial y correlativo se especifica en el archivo Mtriz_Rqurmntos_SGH.Xls base para complementar los siguientes puntos:

Tabla 22 - Requerimientos No Funcionales

Requerimientos de interfaces de usuario

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0001	Acceso desde cualquier PC dentro de la red de Diners (dentro y fuera del local principal)
RNF-0002	La interfaz del programa debe llevar el logotipo de la Institución.
RNF-0003	La interacción con el sistema debe ser a través de teclado y mouse.
RNF-0004	El software será desarrollado para resolución 1024x768

Requerimientos de interfaces de hardware

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0005	La construcción del producto se realizará en la propia empresa.

Requerimientos de interfaces de software

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0007	El sistema operativo que se recomienda es Microsoft Windows XP en adelante y office 2007.

Requerimientos de interfaces de comunicación

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0005	La construcción del producto se realizará en la propia empresa.

Requerimientos de usabilidad

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	Ninguno

Requerimientos de performance o rendimiento

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0006	El tiempo en el que se realiza el proceso de registro sea mucho menor al que se llevaba en la actualidad que es alrededor de 4 minutos.

Requerimientos operacionales

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0009	El sistema requiere Visual Basic 6.0 como entorno de desarrollo, Microsoft SQL Server EXPRESS como gestor de base de datos.

Requerimientos de mantenibilidad y portabilidad

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0007	El sistema operativo que se recomienda es Microsoft Windows XP en adelante y office 2007.

Requerimientos de seguridad

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
RNF-0008	Los distintos tipos de usuario podrán acceder únicamente a la funcionalidad e información que les concierne.
RNF-0010	La información no podrá salir de los sistemas de la Institución.

Requerimientos de confiabilidad

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	Ninguno

Requerimientos de entrenamiento

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	No se ha identificado requerimientos de entrenamiento.

Requerimientos de migración

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	No se ha identificado requerimientos de migración.

Requerimientos políticos y culturales

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	No se ha identificado requerimientos políticos y/o culturales.

Requerimientos legales

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
	No se ha identificado requerimientos legales.

FIRMA DE APROBACION

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

Giannina Mory
Sponsor
DINERS CLUB PERU

Lucia Vaca
Líder Usuario
DINERS CLUB PERU

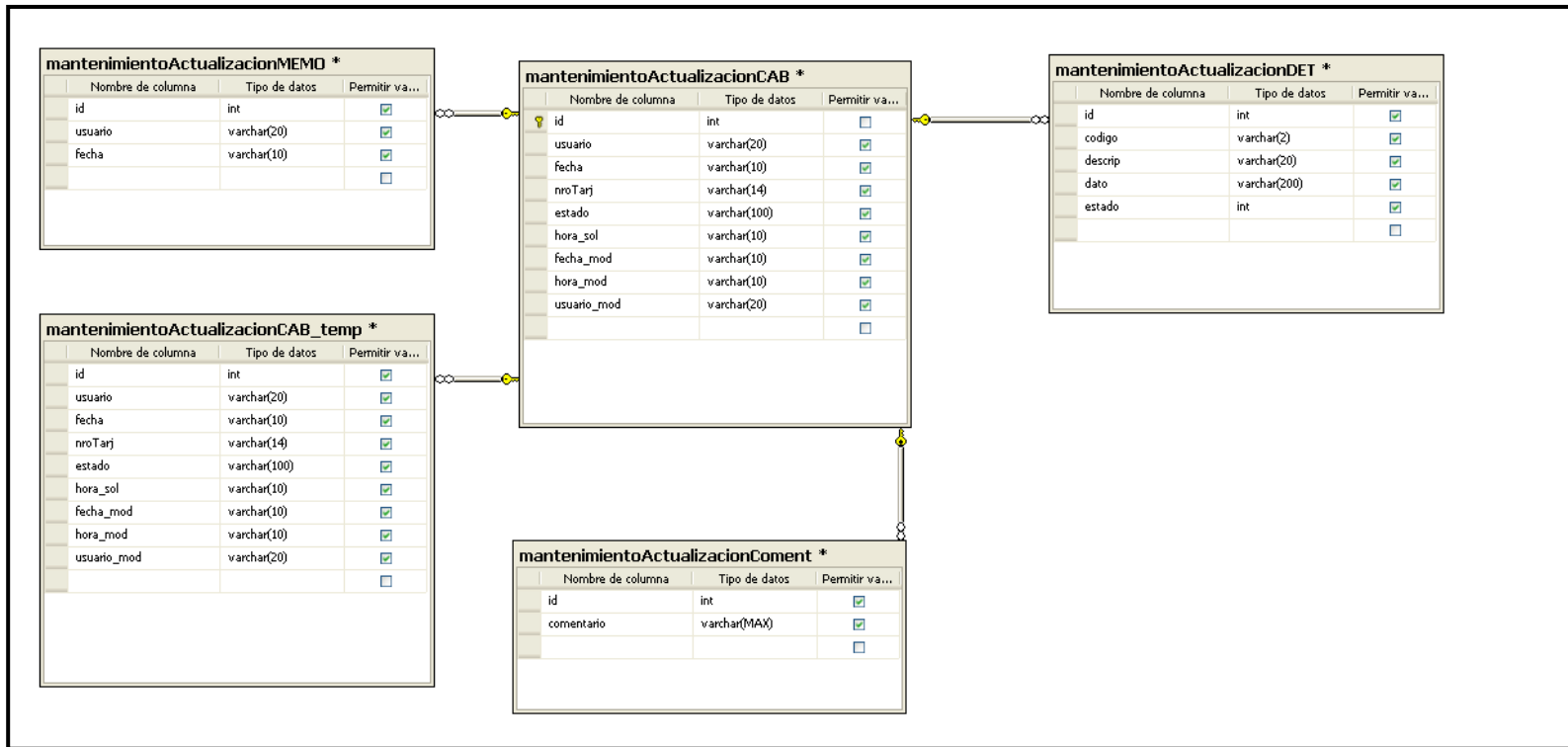
Enrique Parra Tito
Jefe de Proyecto
DINERS CLUB PERU

Alexander Castro
Gerente de Proyecto
DINERS CLUB PERU

Fecha: Miércoles, 14 de Noviembre del 2012

B. Modelo de Datos

Gráfico 20 - Modelo de Datos



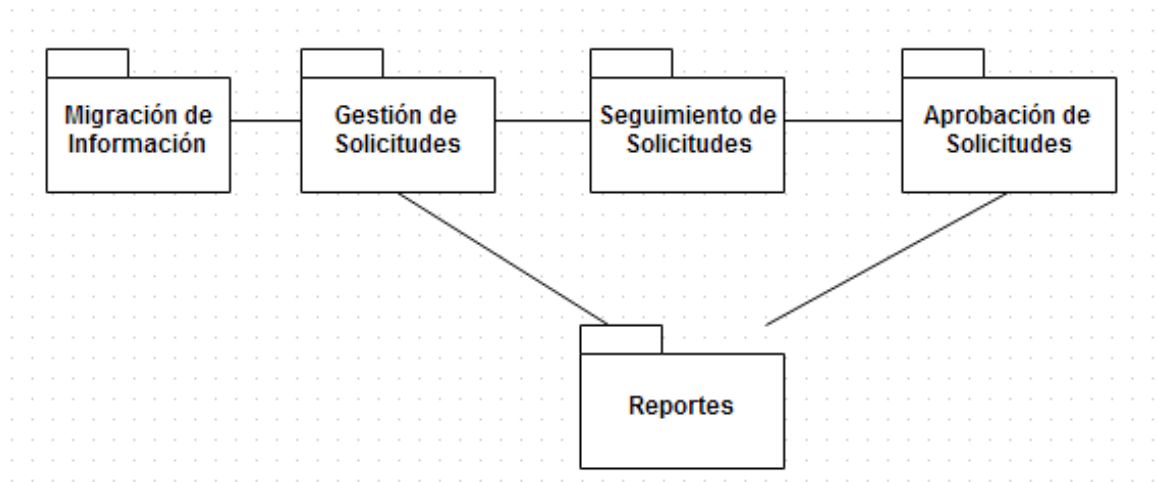
Fuente: Elaborado por el Autor

C. Casos de Uso del Sistema

PAQUETES DE CASOS DE USO DEL SISTEMA

A continuación se muestra la estructura de Paquetes (sub-sistemas) identificados en la funcionalidad (SIGLAS EMPRESA):

Gráfico 21 - Modelo de Datos



Fuente: Elaborado por el Autor

Se tiene los siguientes paquetes:

PQ01 – MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN:

Procesos por los cuales se actualiza la información del socios; se extrae la información desde el sistema Core de Diners y se crea una copia al aplicativo de Actualización de Datos.

PQ02 – GESTIÓN DE SOLICITUDES:

Procesos por los cuales se realiza la gestión de las solicitudes de actualización de Datos enviadas al área e Operación, por los diferentes Canales de Atención al socio.

PQ03 – SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES:

Se incluyen los procesos de monitoreo de las solicitudes, la elaboración de los sustentos para las mismas y la comunicación que existe entre el área ejecutora y el área solicitante.

PQ04 – APROBACIÓN DE SOLICITUDES:

Este paquete será el responsable de almacenar y administrar la información referente a la aprobación y la autorización para solicitudes especiales.

PQ05 – GESTIÓN DE REPORTE:

Paquete que permite generar los reportes, según requerimientos.

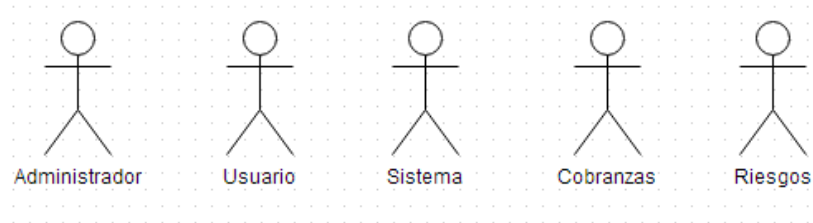
CASOS DE USO DEL SISTEMA

A continuación se listan los casos de uso identificados en la funcionalidad (SIGLAS EMPRESA):

PREFIJO	CASOS DE USO	PAQUETE	ACTORES
CU001	Migrar Información de Sistemas Principal al Aplicativo (Socios y Usuarios)	PQ01	Administrador del Sistema
CU002	Ingreso de Solicitud de Actualización	PQ02	Sistema ActDatos Usuario Canal Atención
CU003	Validación de Consistencia en Solicitud	PQ02	Sistema ActDatos
CU004	Controles de atención de las solicitudes	PQ02	Usuario Final
CU005	Validación de Atención en Solicitud	PQ03	Usuario Final
CU006	Elaboración de Documentos de Sustento por Solicitud	PQ03	Usuario Final

CU007	Elaboración de Documentos de Sustento por Día	PQ03	Usuario Final
CU008	Comunicación de Solicitudes Observadas	PQ03	Administrador del Sistema
CU009	Aprobación de Atención de Solicitudes para Socios en Atraso	PQ04	Cobranza
CU010	Aprobación de Atención de Solicitudes para Socios Nuevos	PQ04	Riesgos
CU011	Aprobación de Atención de Solicitudes para Socios Reiterativos	PQ04	Riesgos
CU012	Generación de Reportes	PQ05	Administrador del Sistema

ACTORES DEL SISTEMA



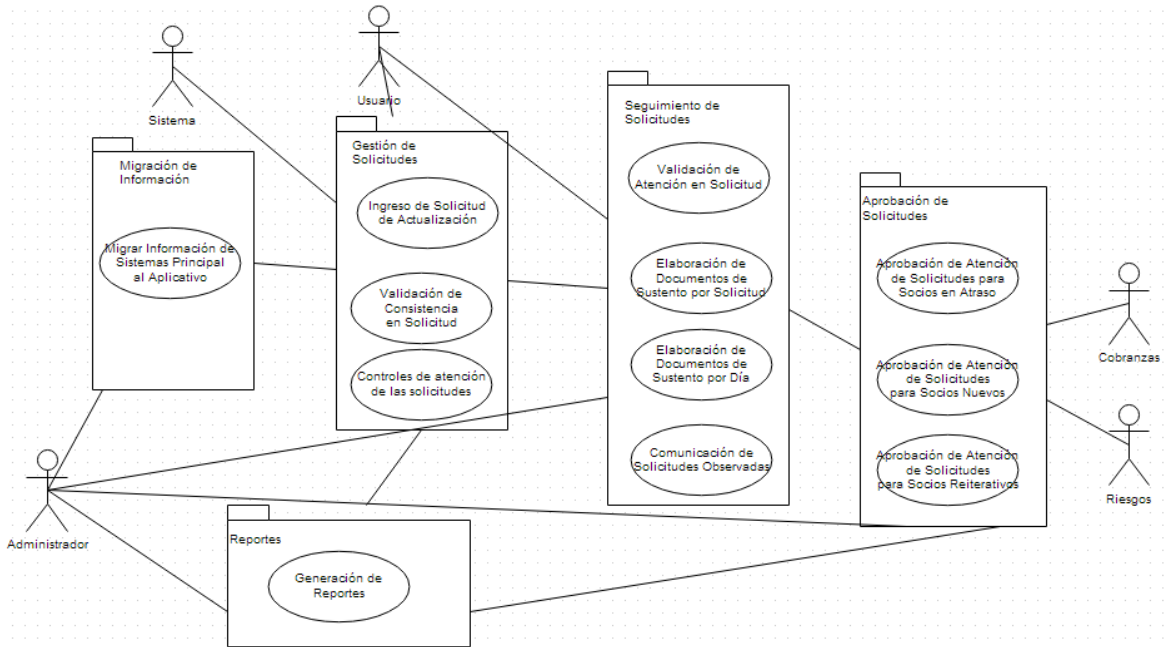
ACTOR	DESCRIPCION
Administrador del Sistema (Usuario Operaciones)	Entidad responsable de realizar las configuraciones y mantenimientos generales del sistema así como de procesar las solicitudes de actualización de Datos.
Usuario (Usuarios Canales de Atención)	Entidad responsable de la atención a los socios y realizar las solicitudes de actualización de Datos.
Sistema ActDatos	Entidad que representa el sistema a desarrollar (Sistema de Actualización de Datos)
Cobranzas	Entidad responsable de recibir, evaluar y determinar las solicitudes de actualización de Socios con Días de Atraso.
Riesgos	Entidad responsable de recibir, evaluar y determinar las solicitudes de actualización de Socios nuevos o que hayan generado solicitudes

	recientemente.
--	----------------

DIAGRAMA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA

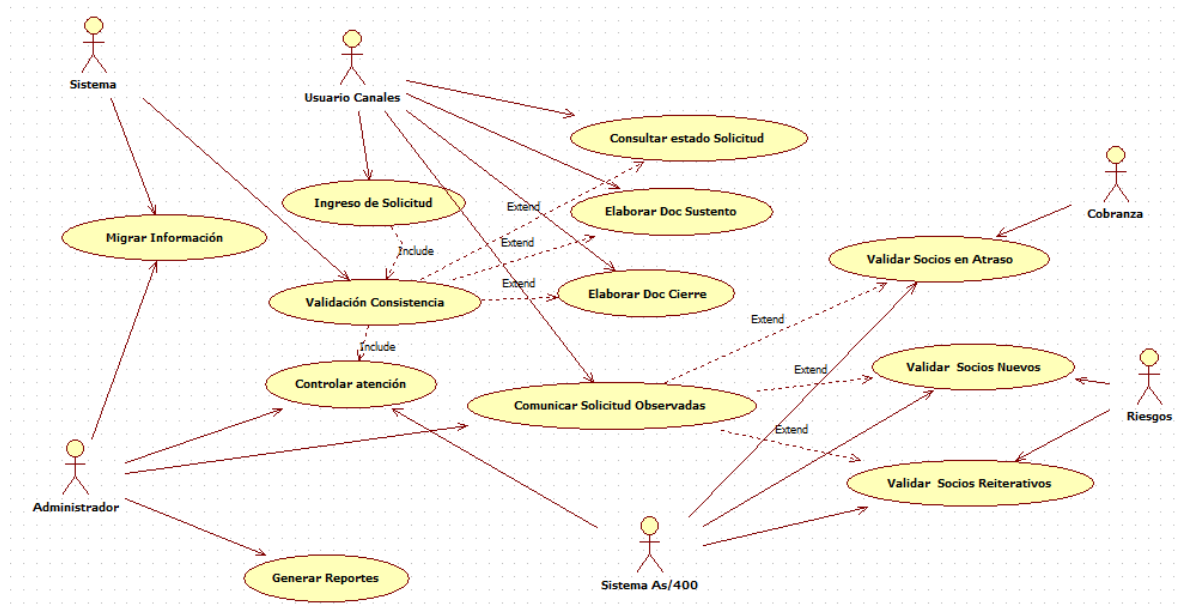
A continuación se presenta un diagrama de casos de uso del sistema agrupados por paquetes:

Gráfico 22 – Casos de Uso agrupados por paquetes



Fuente: Elaborado por el Autor

Gráfico 23 – Casos de Uso esquema Tecnico



Fuente: Elaborado por el Autor

CU001 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO MIGRAR INFORMACIÓN DE SISTEMAS PRINCIPAL AL APLICATIVO

Breve Descripción

El sistema de Actualización de Datos no tiene una conexión directa con la información de los socios registrada en el sistema core de Diners Club, El administrador de Actualización de Datos debe importar la información para lo cual se deberá crea la opción que permita dicha importación.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: El caso de uso comienza al momento que el administrador de actualización abre el aplicativo por primera vez, el cual identifica la necesidad de actualizar la información y solicita al Administrado proceder con el caso de uso.

Flujo Básico

1. El Administrador exporta la información a través de una consulta al BI corporativo, el cual genera un archivo Excel que deberá ser colocado en una ruta específica para que el sistema pueda importarlo.
2. El Administrador accede al menú de mantenimiento en la pantalla de Control y selecciona la opción de Migrar Información.
3. El sistema envía un mensaje con la conformidad de la migración, o en caso contrario especifica el error ocurrido el cual deberá ser reportado al área de HelpDesk para su respectiva solución.

Flujo Alternativo - Ninguno

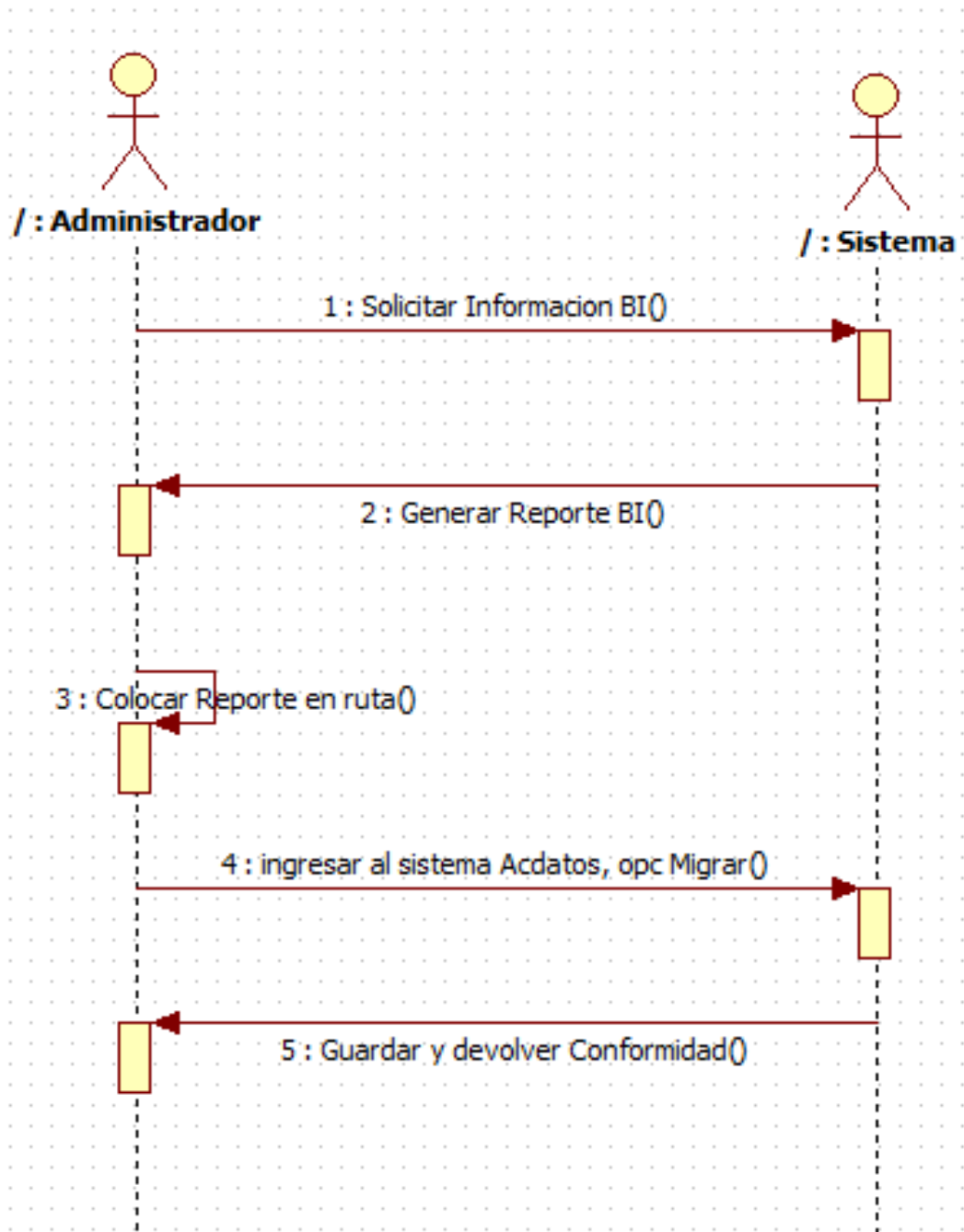
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El administrador debe haber iniciado sesión en el sistema operativo.

Post – Condiciones - Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 24 – Diagrama de Secuencia CU001



Fuente: Elaborado por el Autor

CU002 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO INGRESO DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN

Breve Descripción

Los Usuario de Canales de Atención son los responsable del ingreso de las solicitudes de actualización, en este caso de uso se realiza el registro de la solicitud del cambio de la información, este cambio solo ocurre cuando un socio realiza la solicitud de forma presencial, telefónica, web.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: El caso de uso comienza al momento que un socio solicita una actualización de su información en los sistema de Diners Club.

Flujo Básico

1. Los usuarios de Canales de Atención, abrirán el modulo
2. Realizaran la búsqueda del socio al cual se va a realizar la actualización de datos
3. Ingresaran la información.
4. El sistema registrara el usuario de máquina y nombre del equipo (el aplicativo no cuenta con un mecanismo de ingreso)

Flujo Alternativo - Ninguno

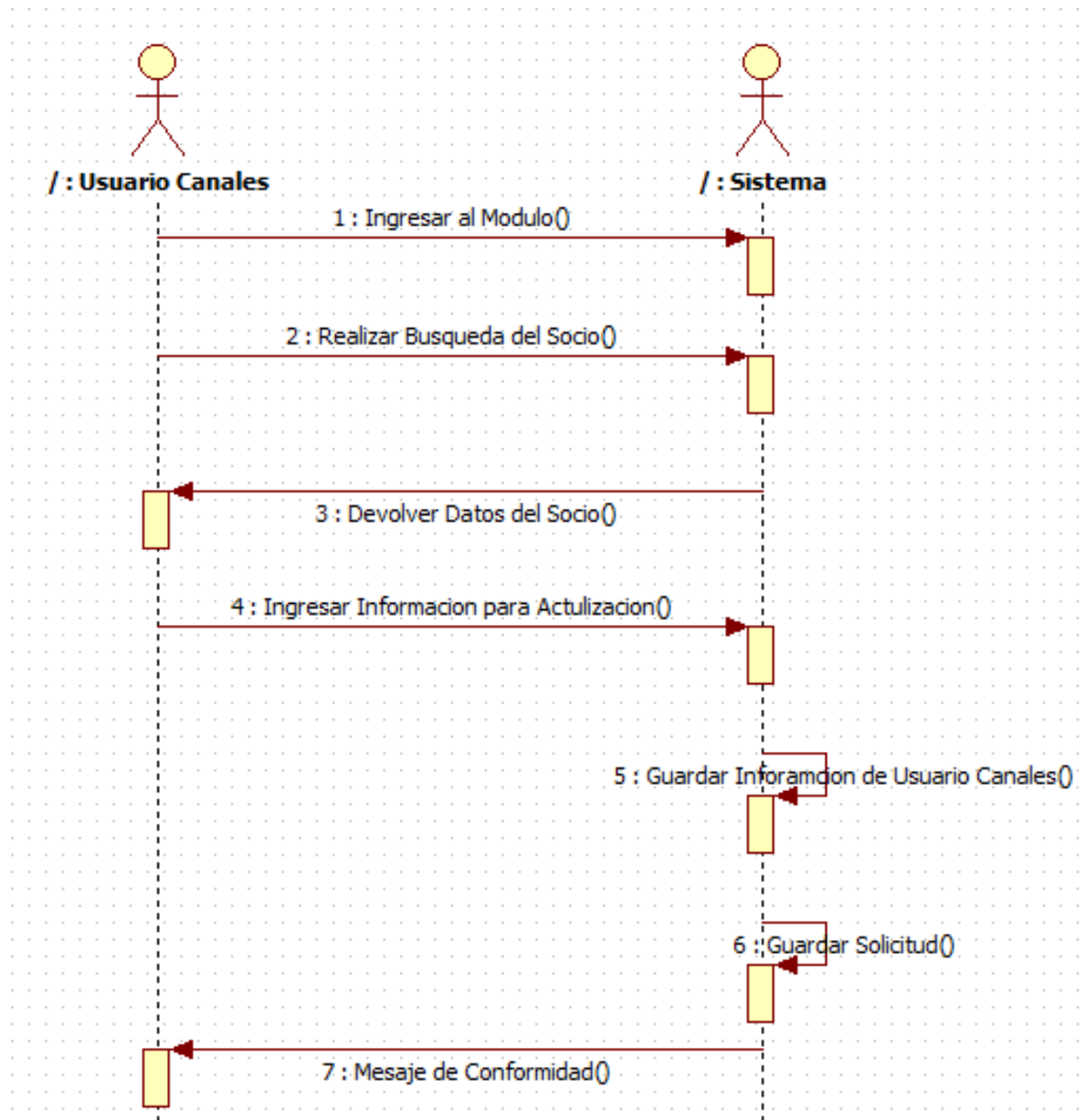
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El usuario debe haber iniciado sesión en el sistema operativo.

Post – Condiciones – Realizar los Caso de Uso “Validación de Consistencia en Solicitud” y “Elaboración de Documentos de Sustento por Solicitud”

Puntos de Extensión – Ninguno

Gráfico 25 - Diagrama de Secuencia CU002



Fuente: Elaborado por el Autor

CU003 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO VALIDACIÓN DE CONSISTENCIA EN SOLICITUD

Breve Descripción

El sistema tiene un motor de validación de la solicitud el cual sirve de filtro antes de ser revisado por el personal de Operación.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Es disparado por el caso de uso "Ingreso de Solicitud de Actualización".

Flujo Básico

1. El sistema verifica las condiciones de aceptación programas en el sistema
2. Realiza comparativo entre la solicitud ingresada y las políticas de aceptación
3. Rechaza o Acepta la solicitud de cumplir con las políticas configuradas.

Flujo Alternativo - Ninguno

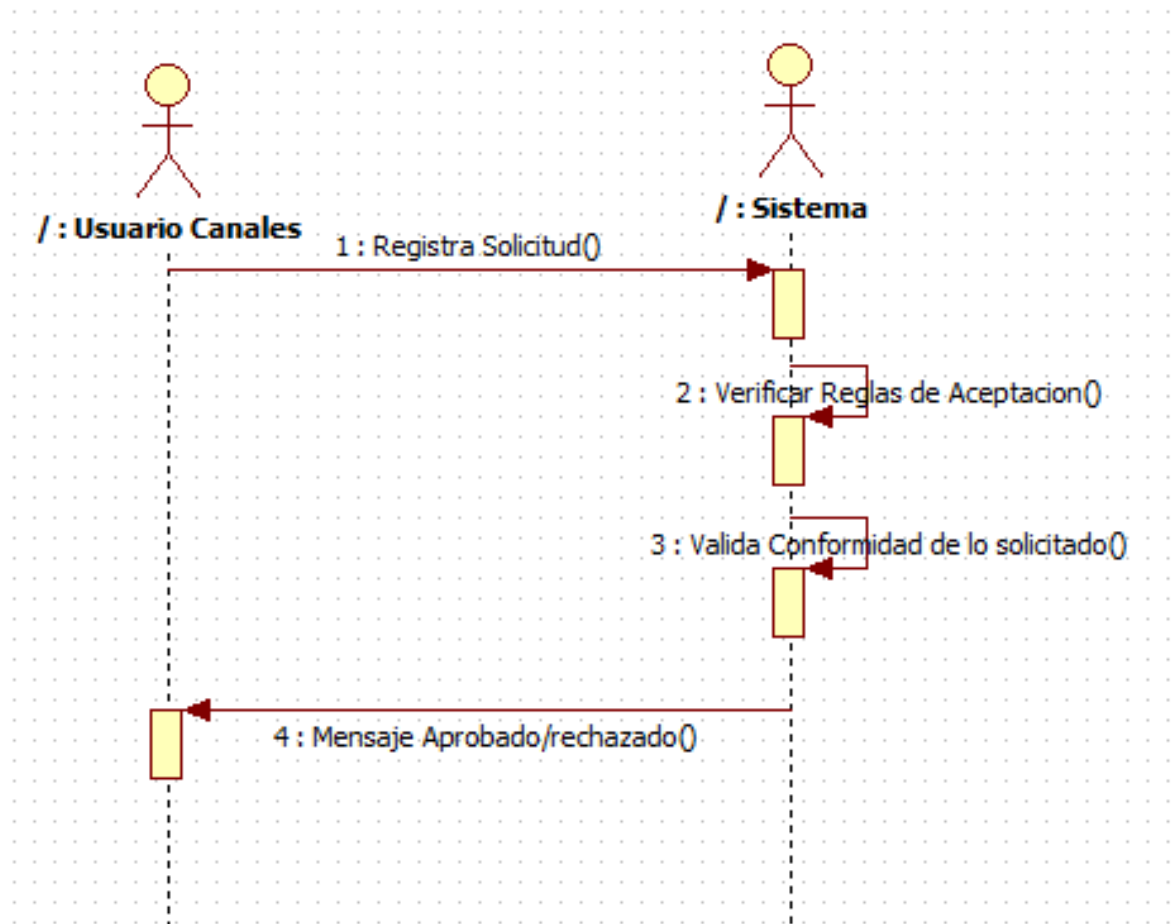
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones – Se debe ingresar una solicitud de Actualización de Datos.

Post – Condiciones – Realizar el caso de uso "Controles de atención de las solicitudes"

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 26 - Diagrama de Secuencia CU003



Fuente: Elaborado por el Autor

CU004 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO CONTROLES DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Breve Descripción

Una vez una solicitud es ingresada por el usuario de Canales y validada por el sistema (Solicitudes Pendientes), el Administrador de las actualizaciones podrá realizar el procesamiento de la solicitud (Solicitud Procesada) o generar un ticket de atención por parte de Cobranzas o Riesgos de encontrar alguna observación en la solicitud recibida (Solicitud No Procesada).

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema por un Usuario de Canales y validada.

Flujo Básico

1. Apertura del modulo
2. Verificar bandeja de Solicitudes Pendientes
3. Identificar estado de la Cuenta del socios
4. Procesar solicitud realizando el cambio en el sistema core de Diners Club.
5. El sistema registra usuario y nombre de equipo y otros datos de auditoria

Flujo Alternativo – De encontrar alguna observación en la identificación de la cuenta de los socios, el administrador procederá a generar un ticket de atención por parte de Cobranzas o Riesgos, dependiendo el tipo de observación:

Cobranza: Solicitudes para Socios en Atraso

Riesgos: Solicitudes para Socios Nuevos

Riesgos: Solicitudes para Socios Reiterativos

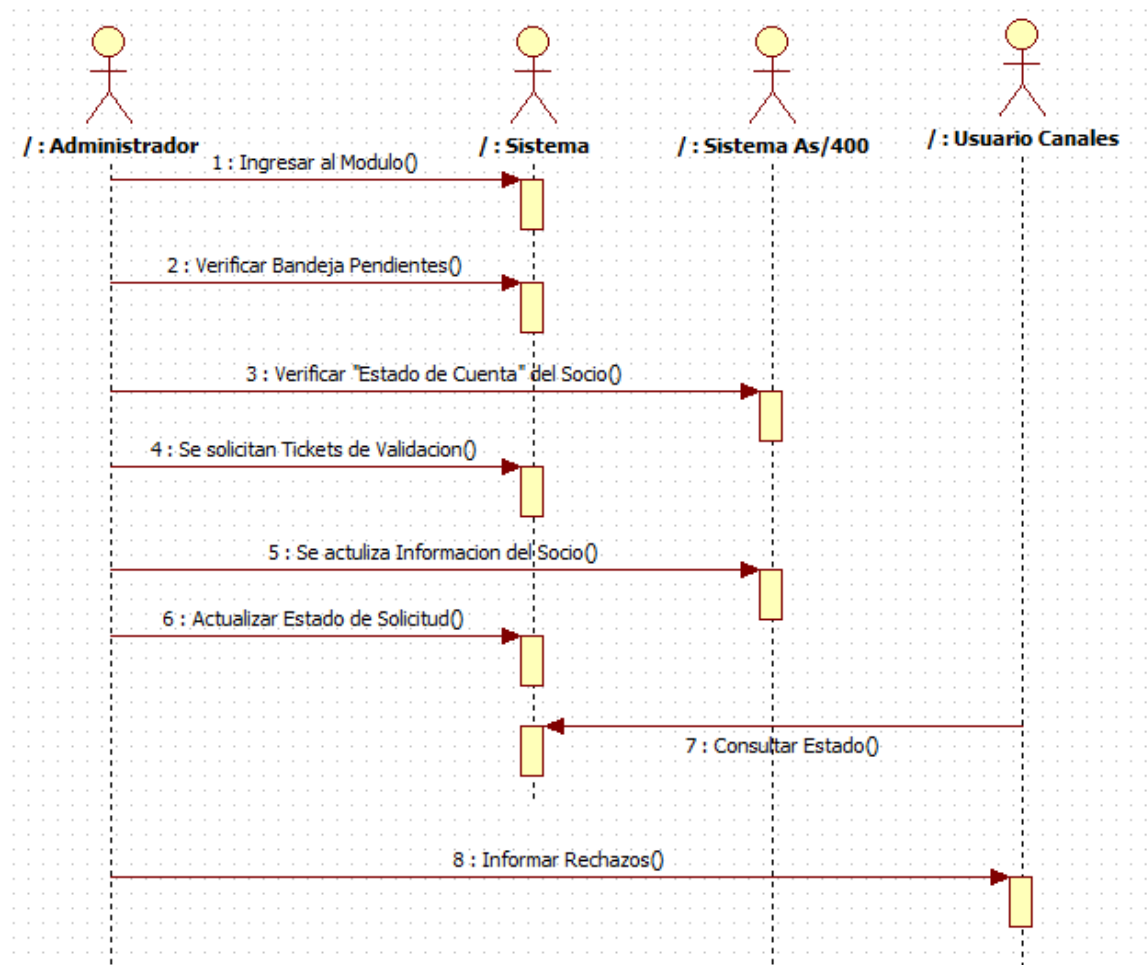
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El administrador debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y validada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 27 - Diagrama de Secuencia CU004



Fuente: Elaborado por el Autor

CU005 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO VALIDACIÓN DE ATENCIÓN EN SOLICITUD

Breve Descripción

Los Usuarios de Canales de Atención podrán ingresar al sistema para validar el estado de la solicitud ingresada, y generar alguna consulta a Administrado.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Verificación de las solicitudes enviadas.

Flujo Básico

1. Apertura del modulo
2. Verificar estado de la solicitudes
3. Generar Consultas al Administrado

Flujo Alternativo – Ninguno

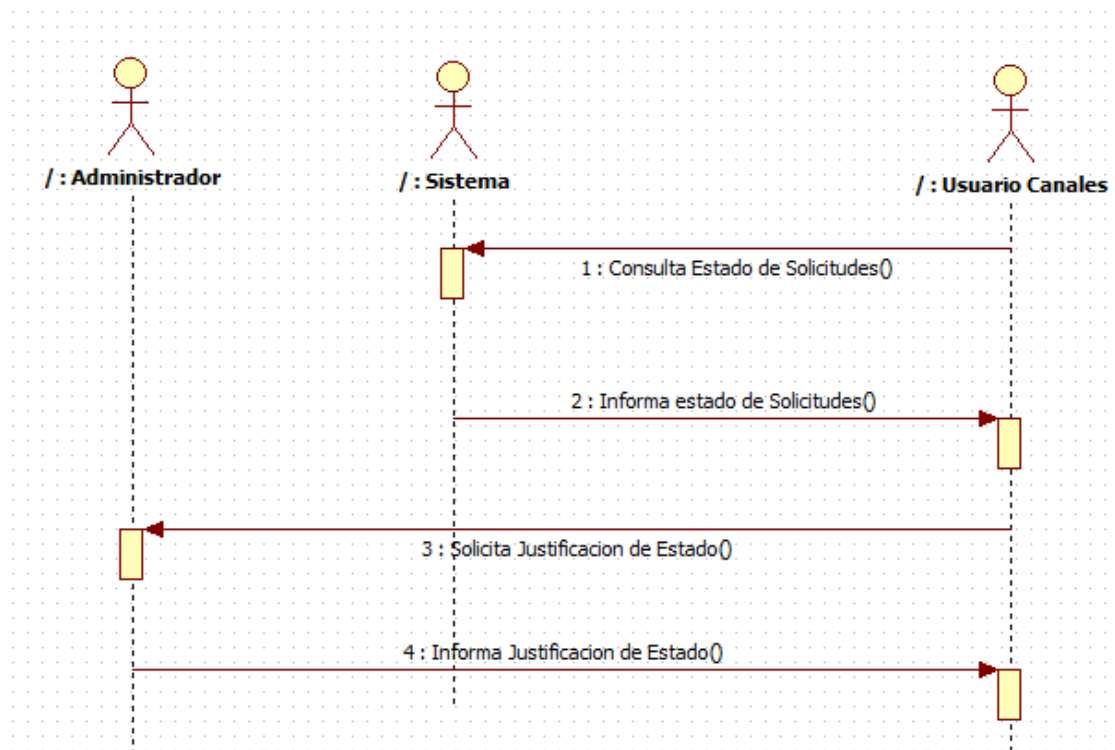
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El usuario debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y validada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 28 - Diagrama de Secuencia CU005



Fuente: Elaborado por el Autor

CU006 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE SUSTENTO POR SOLICITUD

Breve Descripción

Luego de la validación del sistema de una solicitud de actualización el sistema dispara el proceso de generación de sustento para poder ser firmado por el socio y enviada a Operaciones como sustento físico de la actualización solicitada.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema.

Flujo Básico

1. Una solicitud ingresada al sistema
2. Se genera Documento de Sustento
3. Documento firmado por el socio / de no ser presencial se adjunta audio y/o correo electrónico
4. Envío a Operaciones de los documentos físicos y/o electrónicos

Flujo Alternativo – Ninguno

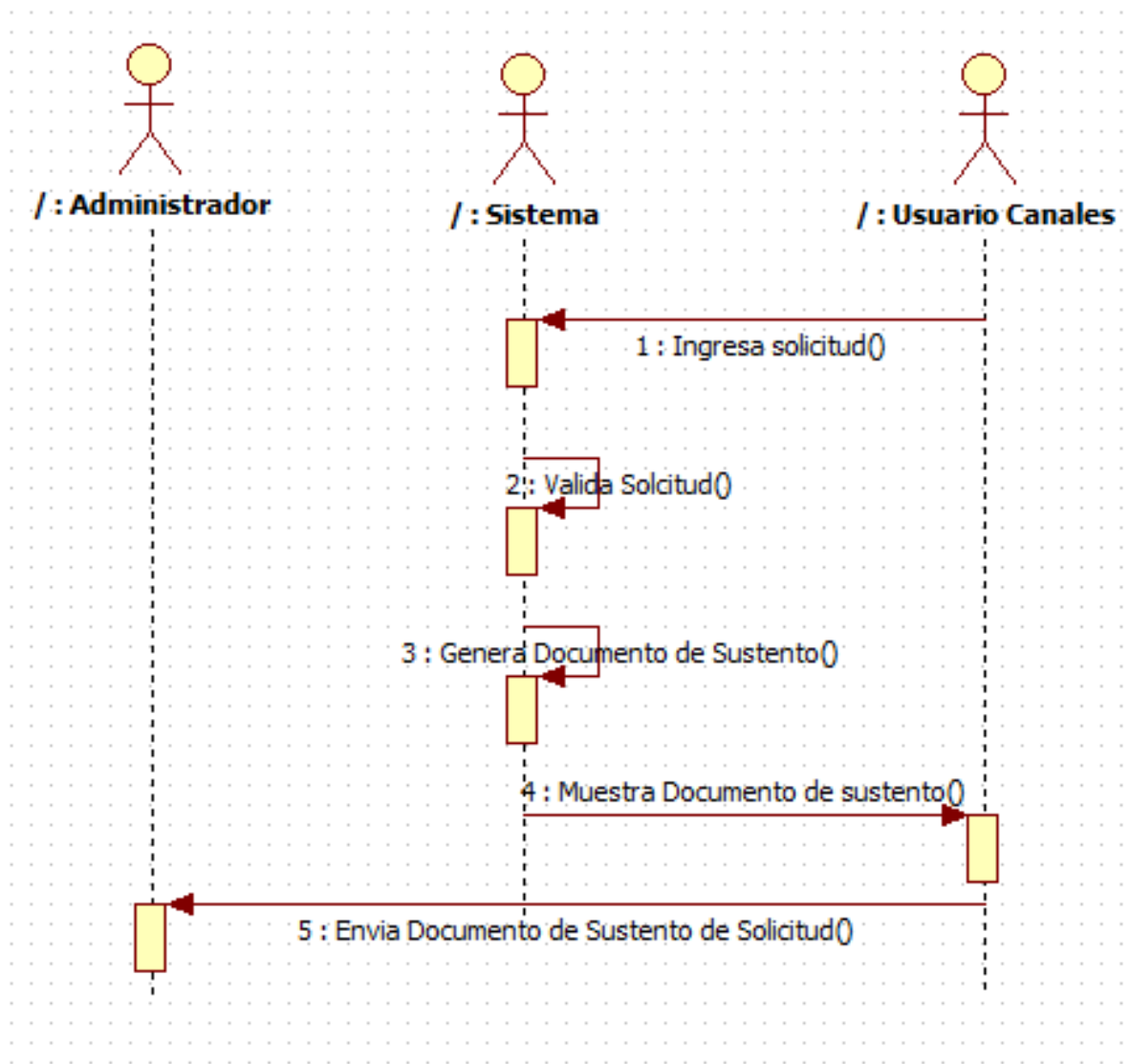
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El usuario debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 29 - Diagrama de Secuencia CU006



Fuente: Elaborado por el Autor

CU007 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE SUSTENTO POR DÍA

Breve Descripción

Al cierre del día el Usuario deberá generar un documento que consolida todas las solicitudes de actualización enviadas en el día, en este documento va la firma de Usuario de Canales de Atención.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema / cierre del día.

Flujo Básico

1. Solicitudes ingresadas al sistema
2. Se genera Documento de Sustento de cierre de día
3. Documento firmado por el Usuario
4. Envío a Operaciones de los documentos físicos

Flujo Alternativo – Ninguno

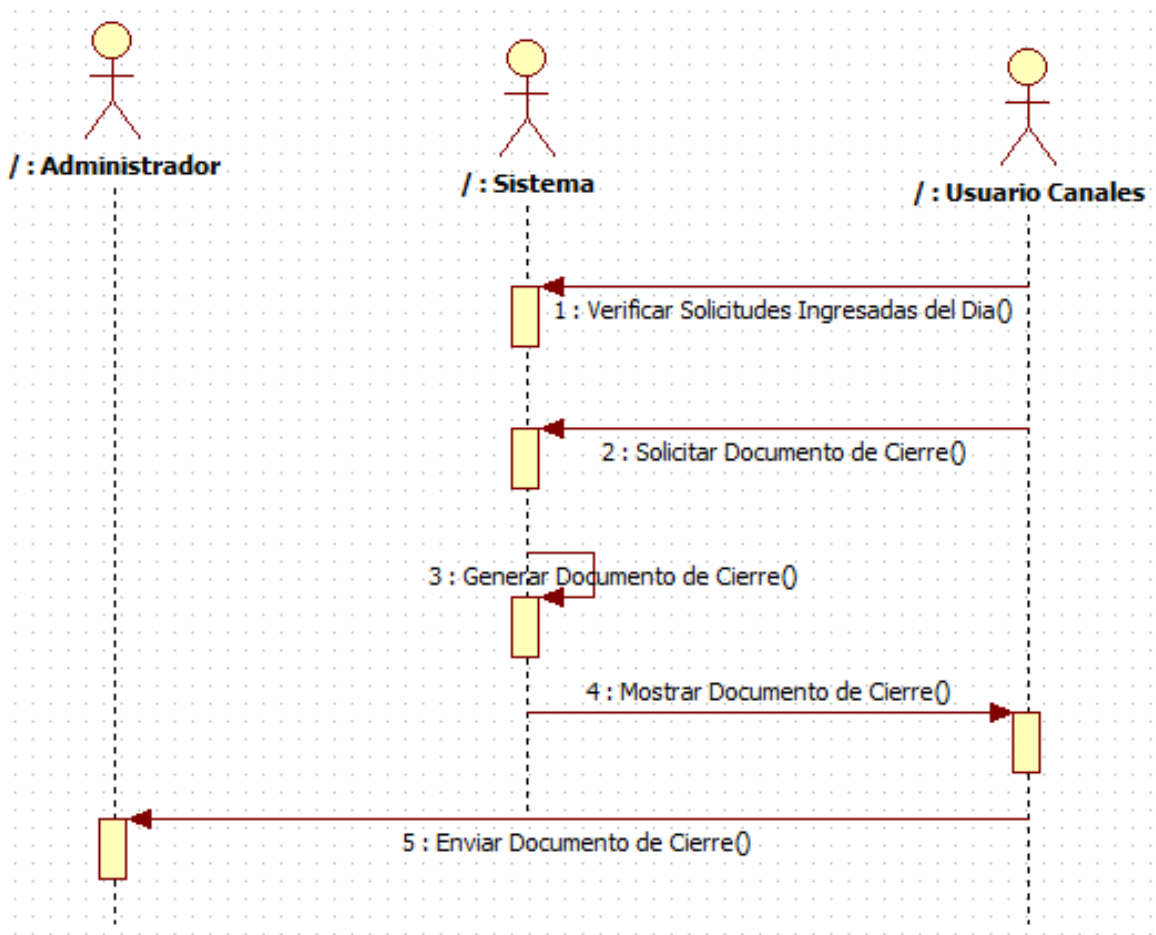
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El usuario debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 30 - Diagrama de Secuencia CU007



Fuente: Elaborado por el Autor

CU008 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO COMUNICACIÓN DE SOLICITUDES OBSERVADAS

Breve Descripción

El Administrado al observar una solicitud debe tener la opción de disparar una comunicación por correo electrónico al Usuario para informar de la situación de la solicitud y las razones por la cual no se procederá a realizar la actualización en el tiempo estándar.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema observada.

Flujo Básico

1. Se observa solicitud (derivada a un área de Control: Cobranza / Riesgos)
2. Se envía comunicación por correo electrónico

Flujo Alternativo – Ninguno

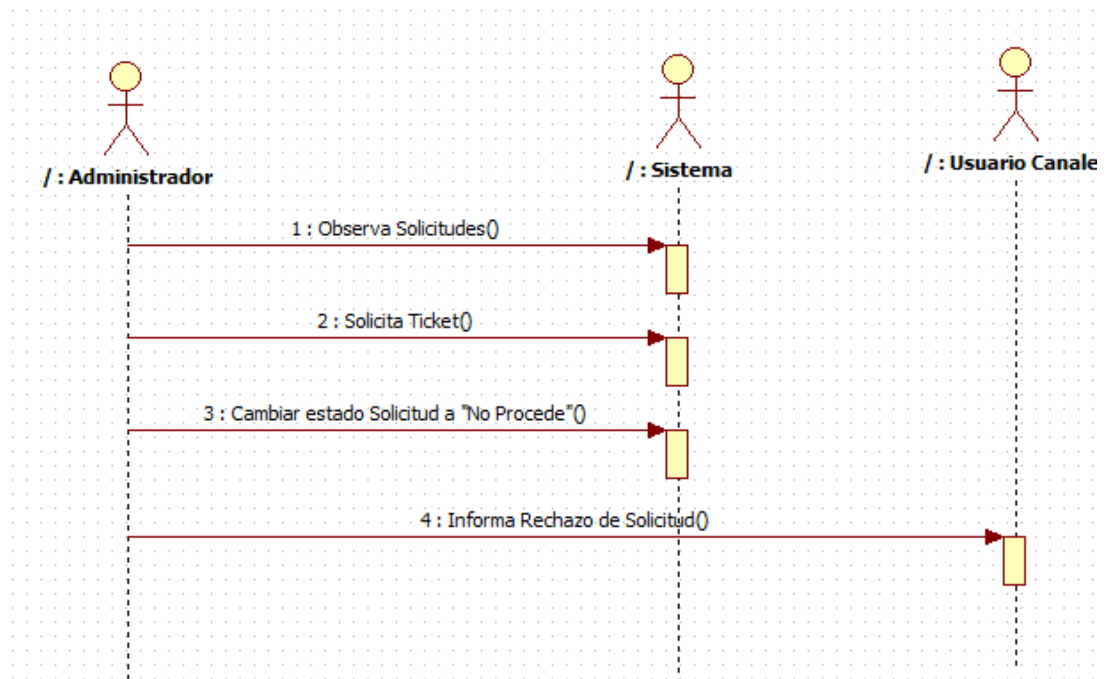
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - El administrador debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y observada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 31 - Diagrama de Secuencia CU008



Fuente: Elaborado por el Autor

CU009 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO APROBACIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SOCIOS EN ATRASO

Breve Descripción

Al enviar un ticket de atención a Cobranzas por la observación de un socio que se encuentra en atraso de sus pagos y desea generar una actualización de Datos, esta deberá ser evaluada y aprobada/rechazada.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema observada.

Flujo Básico

1. Recepción de Ticket de Evaluación
2. Análisis del caso de la cuenta del socio
3. Aprobar / rechazar solicitud

Flujo Alternativo – Ninguno

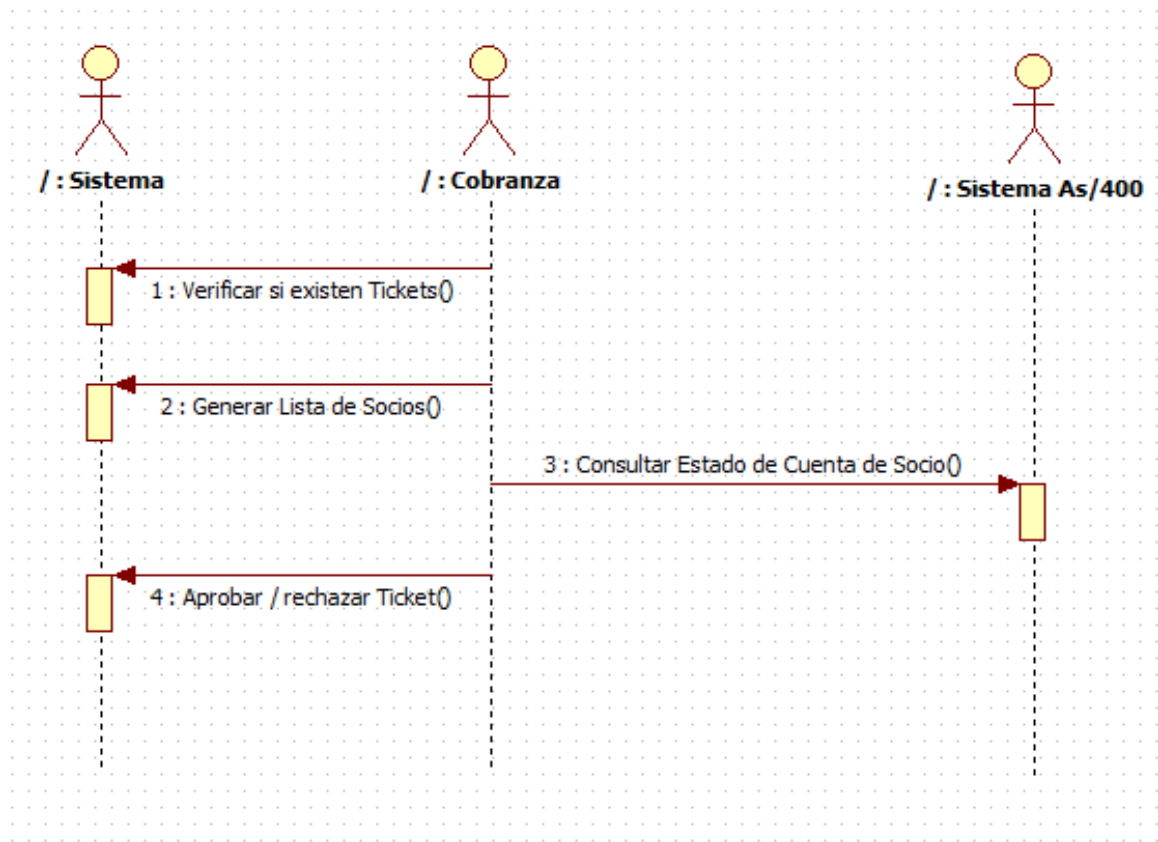
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - Cobranza debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y observada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 32 - Diagrama de Secuencia CU009



Fuente: Elaborado por el Autor

CU010 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO APROBACIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SOCIOS NUEVOS

Breve Descripción

Al enviar un ticket de atención a Riesgos por la observación de un socio que tiene un tiempo menor al configurado como tiempo mínimo para realizar cambios y desea generar una actualización de Datos, esta deberá ser evaluada y aprobada/rechazada.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema observada.

Flujo Básico

1. Recepción de Ticket de Evaluación
2. Análisis del caso de la cuenta del socio
3. Aprobar / rechazar solicitud

Flujo Alternativo – Ninguno

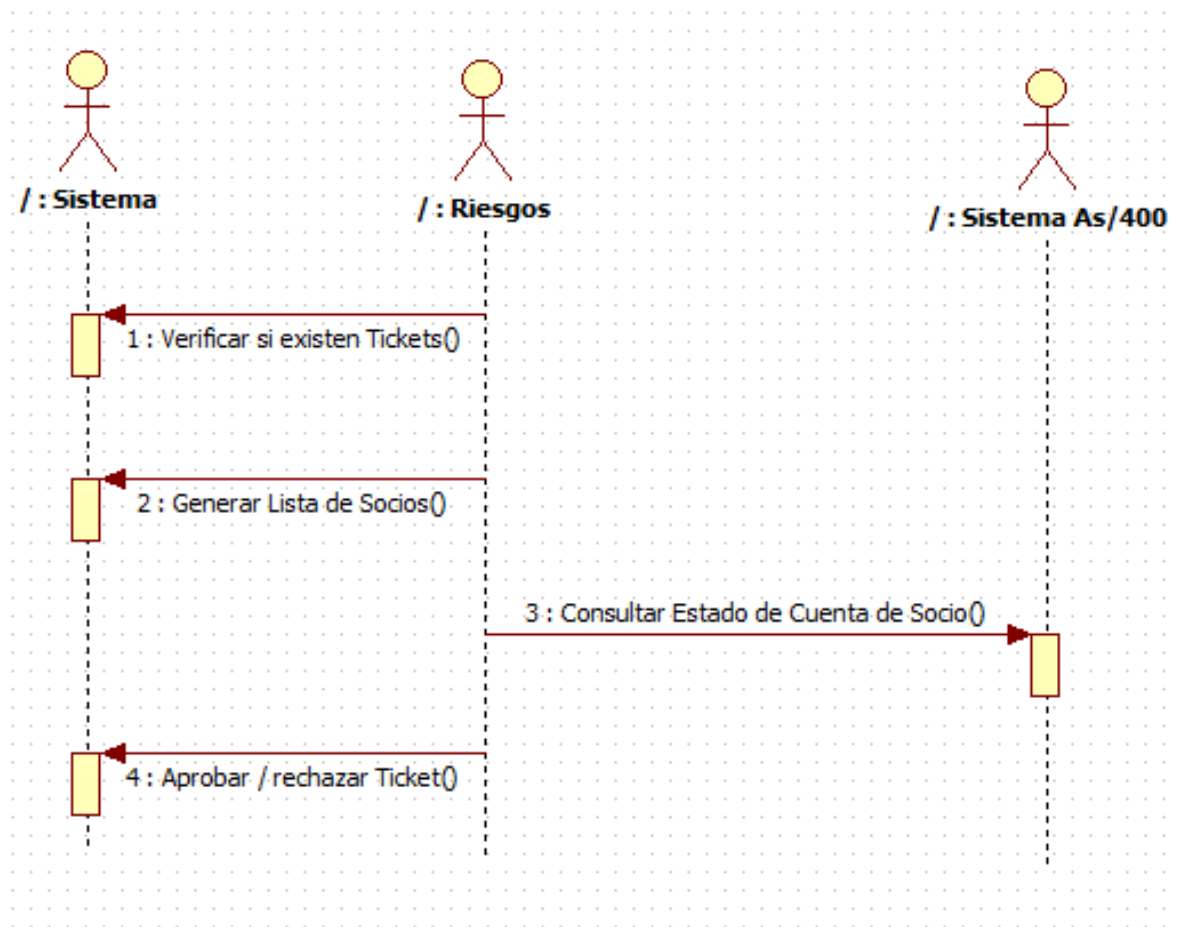
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - Riesgos debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y observada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 33 - Diagrama de Secuencia CU010



Fuente: Elaborado por el Autor

CU011 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO APROBACIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SOCIOS REITERATIVOS

Breve Descripción

Al enviar un ticket de atención a Riesgos por la observación de un socio que ha realizado solicitudes por encima del número máximo de solicitudes configuradas y desea generar una nueva actualización de Datos, esta deberá ser evaluada y aprobada/rechazada.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema observada.

Flujo Básico

1. Recepción de Ticket de Evaluación
2. Análisis del caso de la cuenta del socio
3. Aprobar / rechazar solicitud

Flujo Alternativo – Ninguno

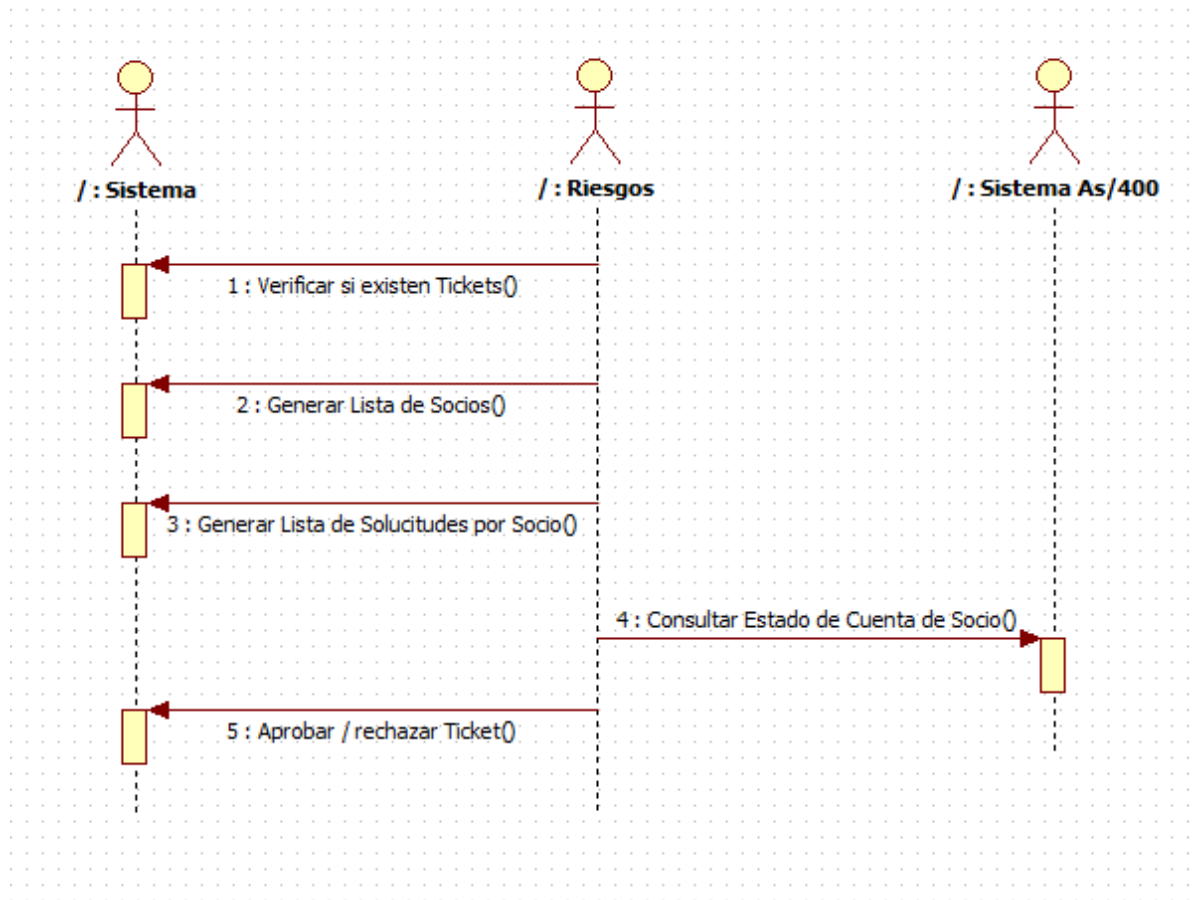
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - Riesgos debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y observada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 34 - Diagrama de Secuencia CU011



Fuente: Elaborado por el Autor

CU012 - ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO GENERACIÓN DE REPORTE

Breve Descripción

Se determino que el sistema puede generar reportes de forma automática, basándose en un query configurable, luego el reporte debe ser exportado a formato Excel.

Flujo de Eventos

Evento Disparador: Una solicitud ingresada al sistema observada.

Flujo Básico

1. Selección del reporte
2. Generar reporte
3. Exportar reporte a formato Excel

Flujo Alternativo – Ninguno

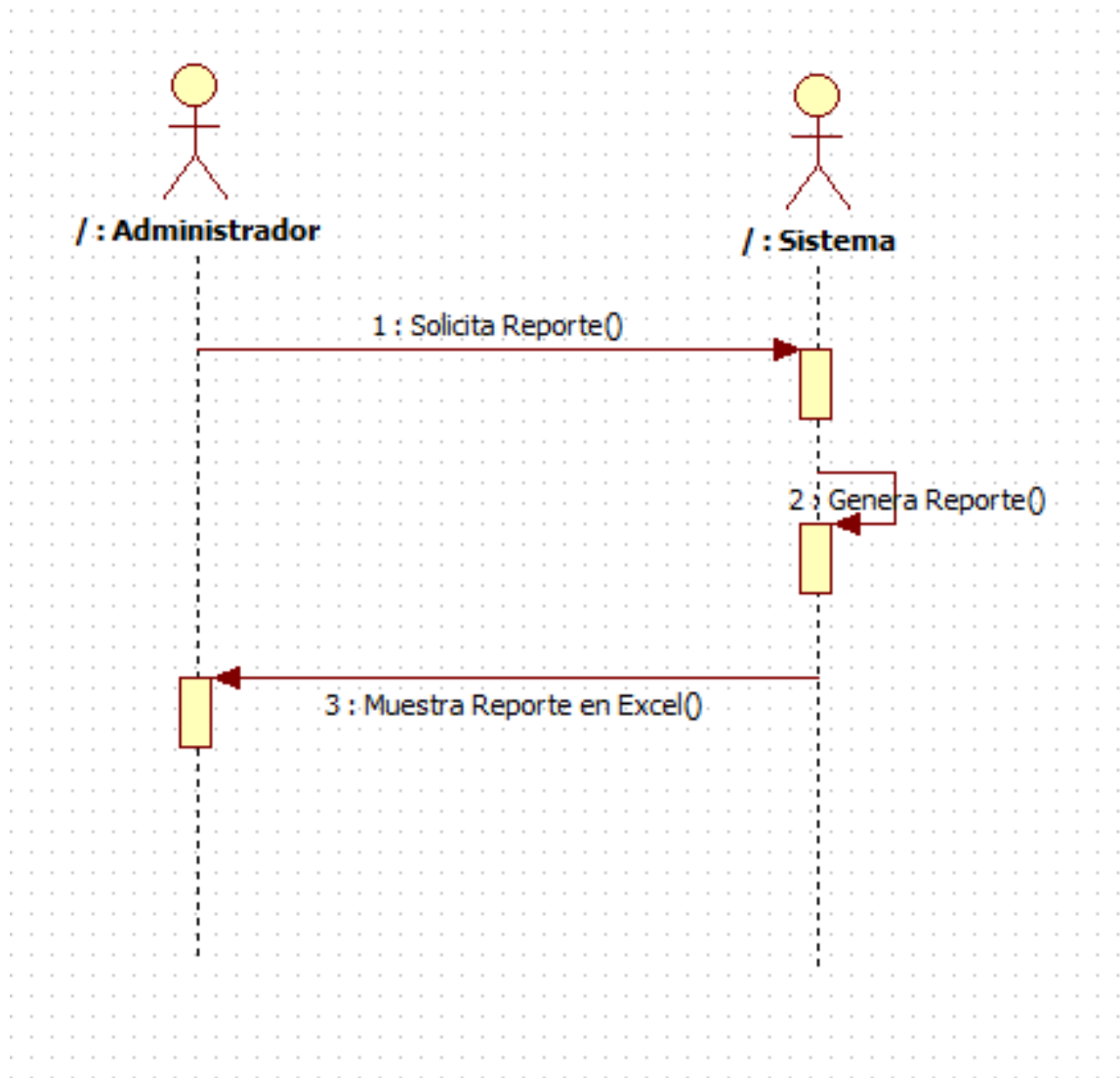
Requerimientos Especiales - Ninguno

Pre – Condiciones - Administrador debe haber iniciado el sistema, debe existir una solicitud ingresada al sistema y observada.

Post – Condiciones – Ninguno

Puntos de Extensión - Ninguno

Gráfico 35 - Diagrama de Secuencia CU012



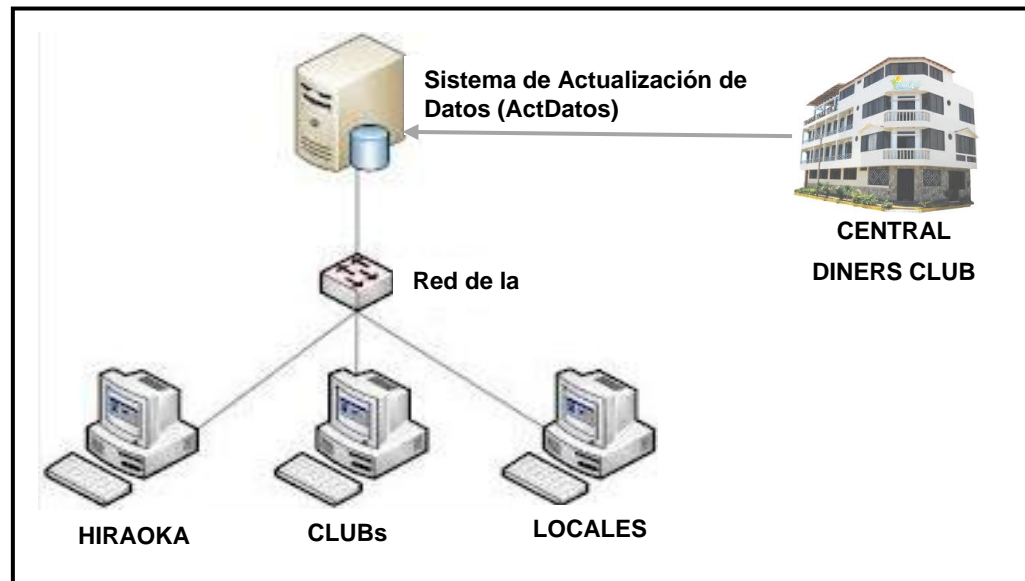
Fuente: Elaborado por el Autor

3.2.2. Elaboración

A. Diseño del Sistema

Diagrama de Arquitectura

Gráfico 36 - Diagrama de Arquitectura Técnica del Sistema



Fuente: Elaborado por el autor

Prototipo del Sistema

Gráfico 37 - Pantalla para Usuario Canales de Atención

The screenshot shows a window titled "Actualización de Datos" with a search form. The form includes the following fields and controls:

- Datos Generales:** A section header.
- Ver Enviados:** A button.
- Numero Tarjeta:** A text input field.
- Afiliacion:** A text input field.
- Fec. Afil.:** A date input field.
- Buscar:** A button.
- Socio:** A text input field.
- Documento:** A text input field.
- Ciclo:** A text input field.
- Limpiar:** A button.
- Estado:** A text input field.
- Producto:** A text input field.
- Tip Tarjeta:** A text input field.
- Exportar Correos Afiliados:** A button.

Below the form is a large Diners Club logo.

Gráfico 38 – Pantalla Listado de Socio

The screenshot shows the same "Actualización de Datos" window, but with search results displayed in a list box. The search criteria are: "Numero Tarjeta" (empty), "Socio" (quispe), "Documento" (empty), "Ciclo" (empty), and "Tip Tarjeta" (GARANTIZADA). The results are:

36239358168526	- QUISPE HUAMAN ELEAZAR	- ACTIVO
36239358419218	- QUISPE SOTO MIRIAM MARGOT	- CANCELADO

The Diners Club logo is partially visible at the bottom right of the window.

Pantalla que debe mostrarse al momento de terminar la búsqueda de un socio y el resultado hayan sido más de una tarjeta de crédito

Gráfico 39 - Formulario Actualización datos Personales / Laborales

Actualización de Datos

Datos Generales:

Ver Enviados | Numero Tarjeta: 36239358168526 | Afiliación: HIRAOKA | Fec. Afil: 200806

Buscar | Socio: QUISPE HUAMAN ELEAZAR | Documento: 10435508 | Ciclo: 4

Limpiar | Estado: ACTIVO | Producto: DINERS HIRAOKA | Tip Tarjeta: PERSONAL NO GARANTIZADA

Exportar Correos Afiliados

Datos Personales | Datos Laborales | Recep Correspond | Recepcion Tarjeta | Otros Datos | CAD

Dirección: _____ Distr.: _____

Grupo Hab: _____ Prov.: _____ Dpto: _____

Referencia: _____

Telefono 1: _____ Telefono 2: _____

Celular 1: _____ Celular 2: _____

Email 1: _____ Email 2: _____

Enviar Actualización

Gráfico 40 - Formulario Actualización Envío de Correspondencia

Actualización de Datos

Datos Generales:

Ver Enviados | Numero Tarjeta: 36239358168526 | Afiliación: HIRAOKA | Fec. Afil: 200806

Buscar | Socio: QUISPE HUAMAN ELEAZAR | Documento: 10435508 | Ciclo: 4

Limpiar | Estado: ACTIVO | Producto: DINERS HIRAOKA | Tip Tarjeta: PERSONAL NO GARANTIZADA

Exportar Correos Afiliados

Datos Personales | Datos Laborales | **Recep Correspond** | Recepcion Tarjeta | Otros Datos | CAD

Domicilio Laboral Otro

Indicar Dirección:

Dirección: _____ Distr.: _____

Grupo Hab: _____

Enviar Actualización

Gráfico 41 - Pantalla Administrador (Usuario Operaciones)

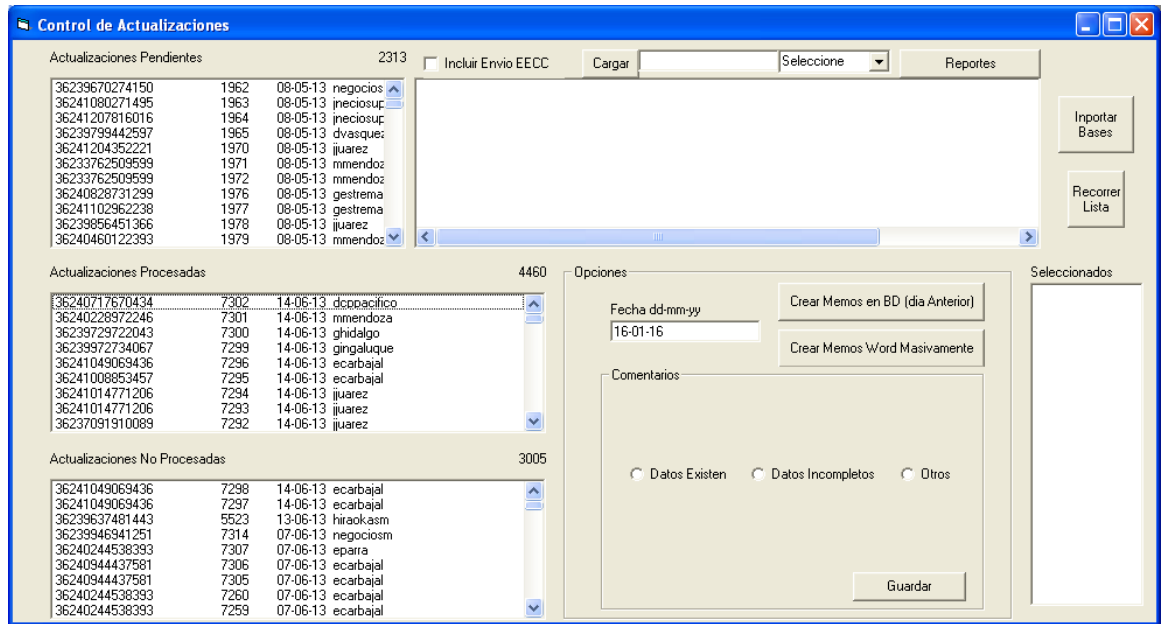
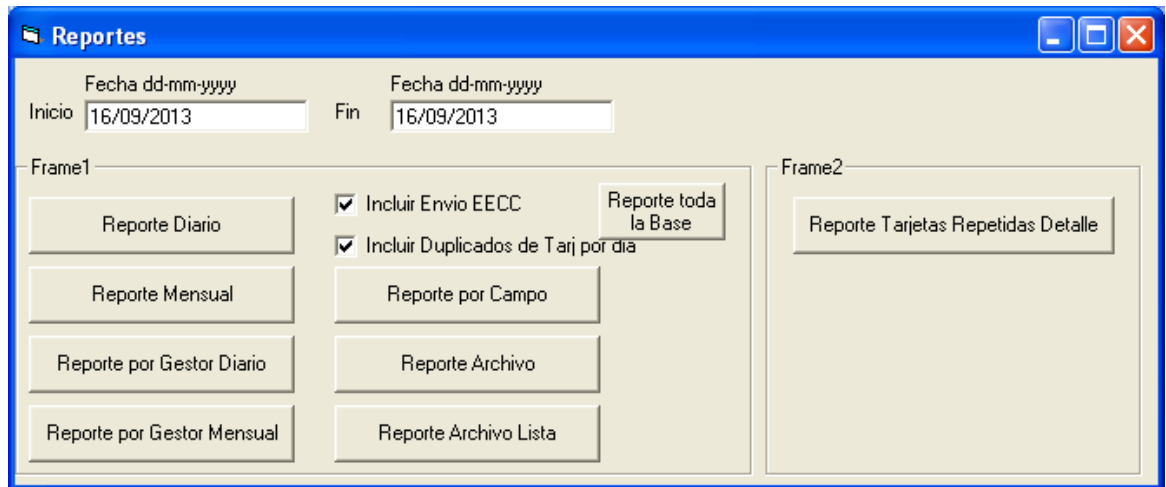


Gráfico 42 – Pantalla de Reportes



3.3. Soporte del Proyecto

3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

Tabla 23 - Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecho por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo
1.0	ENRIQUE PARRA TITO	Alexander Castro	Alexander Castro	17/09/2013	Versión original

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Diseño e implementación de un Sistema de Gestión Inmobiliaria	SGH

ROLES DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN:			
NOMBRE DEL ROL	PERSONA ASIGNADA	PERSONA RESPONSABILIDADES	NIVELES DE AUTORIDAD
Jefe de Proyecto	ENRIQUE PARRA TITO	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Gestor de Configuración	ENRIQUE PARRA TITO	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la configuración.	
Inspector de Aseguramiento de Calidad	ENRIQUE PARRA TITO	Auditar la Gestión de la Configuración.	

PLAN DE DOCUMENTACIÓN:						
DOCUMENTOS Ó ARTEFACTOS	FORMATO (E=ELECTRÓNICO H=HARDWARE)	ACCESO RÁPIDO NECESARIO	DISPONIBILIDAD AMPLIA NECESARIA	SEGURIDAD DE ACCESO	RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN

Acta de Constitución del Proyecto	E	Disponible on-line.	A todos los Stakeholders.	Lectura general. Modificación restringida.	Backup primario y secundario.	Durante todo el proyecto.
Plan de Gestión del Proyecto	E	Disponible on-line.	A todos los Stakeholders.	Lectura general. Modificación restringida.	Backup primario y secundario.	Durante todo el proyecto.
Informe de Performance del Proyecto	E	Disponible on-line.	A todos los Stakeholders.	Lectura general. Modificación restringida.	Backup primario y secundario.	Durante todo el proyecto.
Solicitud de Cambio.	E	Disponible on-line.	A todos los Stakeholders.	Lectura general. Modificación restringida.	Backup primario y secundario.	Durante todo el proyecto.
Informe de Cierre del Proyecto.	E	Disponible on-line.	A todos los Stakeholders.	Lectura general. Modificación restringida.	Backup primario y secundario.	Durante todo el proyecto.

GESTIÓN DEL CAMBIO:

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

CONTABILIDAD DE ESTADO Y MÉTRICAS DE CONFIGURACIÓN:

- El Repositorio de Información de los documentos del proyecto será una carpeta con la estructura del WBS para la organización interna de sus sub-carpetas.
- En cualquier momento se podrá mostrar una cabecera con la historia de versiones de los documentos y artefactos del proyecto
- No se llevarán métricas del movimiento y la historia de los documentos para este proyecto.

VERIFICACIÓN Y AUDITORÍAS DE CONFIGURACIÓN:

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

- Integridad de la información total de la gestión de configuración.
- Exactitud y reproducibilidad de la documentación de la gestión de configuración.

3.3.2. Plan de Gestión de Métricas del Proyecto

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento indica las Actividades relacionadas a las métricas que se recolectarán y analizarán en el Proyecto. El análisis de estas métricas conseguirá ayudar a la toma de decisiones y mostrar a la Gerencia el avance del proyecto, así como mostrar cuantitativamente la evolución del mismo.

2 FICHA DE DATOS

DATOS DEL PROYECTO	
CLIENTE	DINERS CLUB PERU
NOMBRE	SISTEMA DE ACTUALIZACION DE DATOS
ACRONIMO	ACTDATOS
CLICLO DE VIDA	DESARROLLO ITERATIVO
FLEXIBILIZACION	PROYECTO DE 4 A MAS MESES
REVISION	MENSUAL
FECHA INICIAL DE RECOLECCION	14/11/2012
FECHA FINAL DE RECOLECCION	08/04/2013

DATOS DEL EQUIPO	
JEFE DE PROYECTO	ENRIQUE PARRA TITO
ANALISTA PROGRAMADOR	DAVID LOPEZ
PROGRAMADOR	GLORIA NEGRO
TESTEADOR	JHONNY SEBASTIANI
DOCUMENTADOR	DAVID LOPEZ
GESTOR DE METRICA	ENRIQUE PARRA TITO

3 MÉTRICAS A RECOLECTAR

Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) del Jefe de proyecto	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión
4	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados	Se extrae de las solicitudes de cambio presentadas, en donde se incluye el esfuerzo que se invertirá en implementar los cambios.	Gestión cambios/Modelamiento de requerimientos/Diseño/Construcción	Ingeniería
5	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tab Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería

4 REVISIONES DE MÉTRICAS

FECHA	REALIZADO POR	ROL	H ENTRADA	H SALIDA
martes, 15 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
lunes, 28 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
jueves, 07 de febrero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
viernes, 01 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
jueves, 31 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
martes, 19 de febrero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
lunes, 25 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
martes, 26 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 10 de abril de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 17 de abril de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 01 de mayo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.

Registro y recolección de métricas

Proyecto: **SGH - SISTEMA DE GESTION HOSTELERA**

Fecha: **24/03/2014**

Estado **Análisis completo.
Interpretación completa.**

ID	Métrica	Descripción	Fecha	Min. espera	Máx. espera	A registrar por	Valor	Registrado por
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	8%	Luis Ponce
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	9%	Luis Ponce
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) del Jefe de proyecto	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	6%	Luis Ponce
4	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados	Se extrae de las solicitudes de cambio presentadas, en donde se incluye el esfuerzo que se invertirá en implementar los cambios.	24/03/2014	0	10	Luis Ponce	6.00	Luis Ponce
5	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tab Métricas)	24/03/2014	0%	10%	Luis Ponce	8%	Luis Ponce
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	31/03/2014	0%	5%	Luis Ponce	4%	Luis Ponce
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	31/03/2014	0%	5%	Luis Ponce	4%	Luis Ponce
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real						

3.3.3. Plan de Gestión del Aseguramiento de la Calidad del proyecto

Tabla 24 - Plan de Gestión del Aseguramiento de la Calidad del Proyecto

DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD:	
PROCEDIMIENTOS	1. Auditorías de los procesos.
	2. Revisión periódica y comparativa de los entregables con los estándares.
	3. Reuniones semanales de calidad.
PLANTILLAS	1. Establecidas en el Plan de Gestión de Calidad.
	2. Métricas.
FORMATOS	1. Métricas.
	2. Línea Base.
	3. Indicados en el Plan de Gestión de la Calidad.
CHECKLISTS	1. De Métricas.
	2. De Auditorías.
	3. De Acciones Correctivas.
PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	
ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	<p>Para asegurar la calidad se realizará un monitoreo constante acerca de los indicadores del proyecto y las métricas respectivas.</p> <p>Estos resultados se analizarán y se remitirán al responsable para que coordine las acciones respectivas las cuales también será monitoreada vía los informes semanales en las reuniones de calidad. Las cuales derivarían en Solicitudes de cambio. De esta manera lograremos un control efectivo y acciones tempranas ante cualquier necesidad de mejora de procesos. Verificando que las solicitudes de cambio realizadas se han cumplido con las recomendaciones entregadas.</p>

ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	Las acciones sobre el Control de Calidad de los entregables se efectuarán a manera de control, si los mismos están conformes a las especificaciones realizadas y ante situaciones de desviaciones detectadas se realizará las acciones para establecer la causa raíz y así eliminar las fuentes de error y los resultados serán formalizados con acciones necesarias.
ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS	Cada vez que se requiera mejorar un proceso realizaremos los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none">1. Delimitar el proceso2. Definir la oportunidad de mejora3. Obtener información sobre el proceso observado4. Analizar la información levantada5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso6. Aplicar las acciones correctivas7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1. Gestión del Proyecto

4.1.1. Ejecución

A. Cronograma actualizado

Dentro de la ejecución del proyecto, el cronograma sufrió cambios debido a retrasos en el Informe de Requerimientos del Cliente, Preparar los ambientes de Desarrollo y Desarrollar el Plan de Gestión participó de la etapa de desarrollo del producto.

Gráfico 43 - Cronograma del Proyecto Actualizado

	Nombre de tarea	Comienzo previsto	Comienzo real	Fin previsto	Fin real
1	[-] Modulo de Actualizacion de Datos	lun 22/10/12	lun 22/10/12	vie 17/05/13	mié 29/05/13
2	[-] Inicio y Planeamiento del Proyecto	lun 22/10/12	lun 22/10/12	mar 06/11/12	mié 14/11/12
3	Preparación del equipo de Trabajo	lun 22/10/12	lun 22/10/12	lun 22/10/12	mar 23/10/12
4	Acta de aprobación	mar 23/10/12	mié 24/10/12	mar 23/10/12	jue 25/10/12
5	Información de requerimiento del cliente	mié 24/10/12	vie 26/10/12	vie 26/10/12	lun 05/11/12
6	Análisis de requerimientos Inicial	lun 29/10/12	mar 06/11/12	lun 05/11/12	mar 13/11/12
7	Acta de Aceptación (Entregable)	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mar 06/11/12	mié 14/11/12
8	Hito 1	lun 05/11/12	mar 13/11/12	lun 05/11/12	mar 13/11/12
9	[-] Análisis y Diseño	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mié 09/01/13	lun 21/01/13
10	Desarrollo Plan de Gestion Inicial (Entregable)	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mar 13/11/12	lun 19/11/12
11	[+] Determinación del proceso actual de Actualización de Datos	mié 07/11/12	jue 15/11/12	lun 26/11/12	jue 06/12/12
16	[+] Nuevo planteamiento del proceso de Actualización de Datos centrado en mitigar los riesgos detectados	mar 27/11/12	vie 07/12/12	jue 13/12/12	vie 21/12/12
21	[+] Preparación de los ambientes en Desarrollo	vie 14/12/12	lun 24/12/12	mié 19/12/12	lun 31/12/12
25	[+] Diseño de Base de Datos	jue 20/12/12	mar 01/01/13	vie 04/01/13	mar 15/01/13
32	Hito 2	vie 04/01/13	mar 15/01/13	vie 04/01/13	mar 15/01/13
33	Desarrollo Plan de Gestion (Entregable)	lun 07/01/13	mié 16/01/13	mié 09/01/13	lun 21/01/13
34	[+] Elaboración	lun 07/01/13	mié 16/01/13	mar 26/03/13	jue 18/04/13
102	[+] Implementación	mié 27/03/13	vie 19/04/13	lun 08/04/13	jue 02/05/13
111	[-] Cierre	mar 09/04/13	vie 03/05/13	vie 17/05/13	mié 29/05/13
112	Prueba Finales	mar 09/04/13	vie 03/05/13	lun 06/05/13	jue 16/05/13
113	Evaluación de los resultados de las pruebas	mar 07/05/13	vie 17/05/13	mié 08/05/13	lun 20/05/13
114	Solución de los errores identificados	jue 09/05/13	mar 21/05/13	mié 15/05/13	vie 24/05/13
115	Acta de aprobación y conformidad del sistema	jue 16/05/13	lun 27/05/13	jue 16/05/13	mar 28/05/13
116	Informe de Cierre (Entregables)	vie 17/05/13	mié 29/05/13	vie 17/05/13	mié 29/05/13

Fuente: Elaborado por el autor

B. Cuadro de Costos Actualizado

La hoja de costos sufrió variación en la parte de PERSONAL debido a los retrasos y reprocesos, dicho monto se obtuvo de parte de la contingencia operativa.

Tabla 25 - Cuadro de Costos Actualizado

Personal	Fecha Inicio	Fecha Final	Costo por Hora	Horas	Importe	Horas REAL	Importe REAL
Jefe de Proyecto	24/10/2012	28/05/2013	S/. 17.05/hora	600 horas	S/. 10,230.00	624 horas	S/. 10,639.20
Analista de Operaciones 1	15/11/2012	30/04/2013	S/. 14.20/hora	872 horas	S/. 12,382.40	848 horas	S/. 12,041.60
Analista de Operaciones 2	16/01/2013	15/04/2013	S/. 14.20/hora	408 horas	S/. 5,793.60	408 horas	S/. 5,793.60
Programador de Operaciones 1	16/01/2013	24/05/2013	S/. 8.50/hora	400 horas	S/. 3,400.00	464 horas	S/. 3,944.00
Gerente de Proyecto	22/10/2012	21/01/2013	S/. 34.09/hora	96 horas	S/. 3,272.64	112 horas	S/. 3,818.08
Programador de Operaciones 2	16/01/2013	15/04/2013	S/. 8.50/hora	344 horas	S/. 2,924.00	328 horas	S/. 2,788.00
Analista de Procesos	15/11/2012	29/04/2013	S/. 11.36/hora	232 horas	S/. 2,635.52	224 horas	S/. 2,544.64
Analista BI	07/01/2013	09/01/2013	S/. 14.20/hora	32 horas	S/. 454.40	16 horas	S/. 227.20
Analista de Redes	24/12/2012	31/12/2012	S/. 11.36/hora	32 horas	S/. 363.52	48 horas	S/. 545.28
Asistente de Producción	23/04/2013	02/05/2013	S/. 8.50/hora	24 horas	S/. 204.00	40 horas	S/. 340.00
Asistente HelpDesk	27/12/2012	27/12/2012	S/. 8.50/hora	8 horas	S/. 68.00	8 horas	S/. 68.00
SUBTOTAL PLANILLA					S/. 41,728.08	S/. 42,749.60	
Contingente	Fecha Inicio	Fecha Final	Costo por Hora	Horas	Importe	Importe	
Planilla					S/. 4,000.00	S/. 2,978.48	
Otros					S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	
SUBTOTAL CONTINGENTES					S/. 5,000.00	S/. 3,978.48	
TOTAL					S/. 46,728.08	S/. 46,728.08	

Fuente: Elaborado por el autor

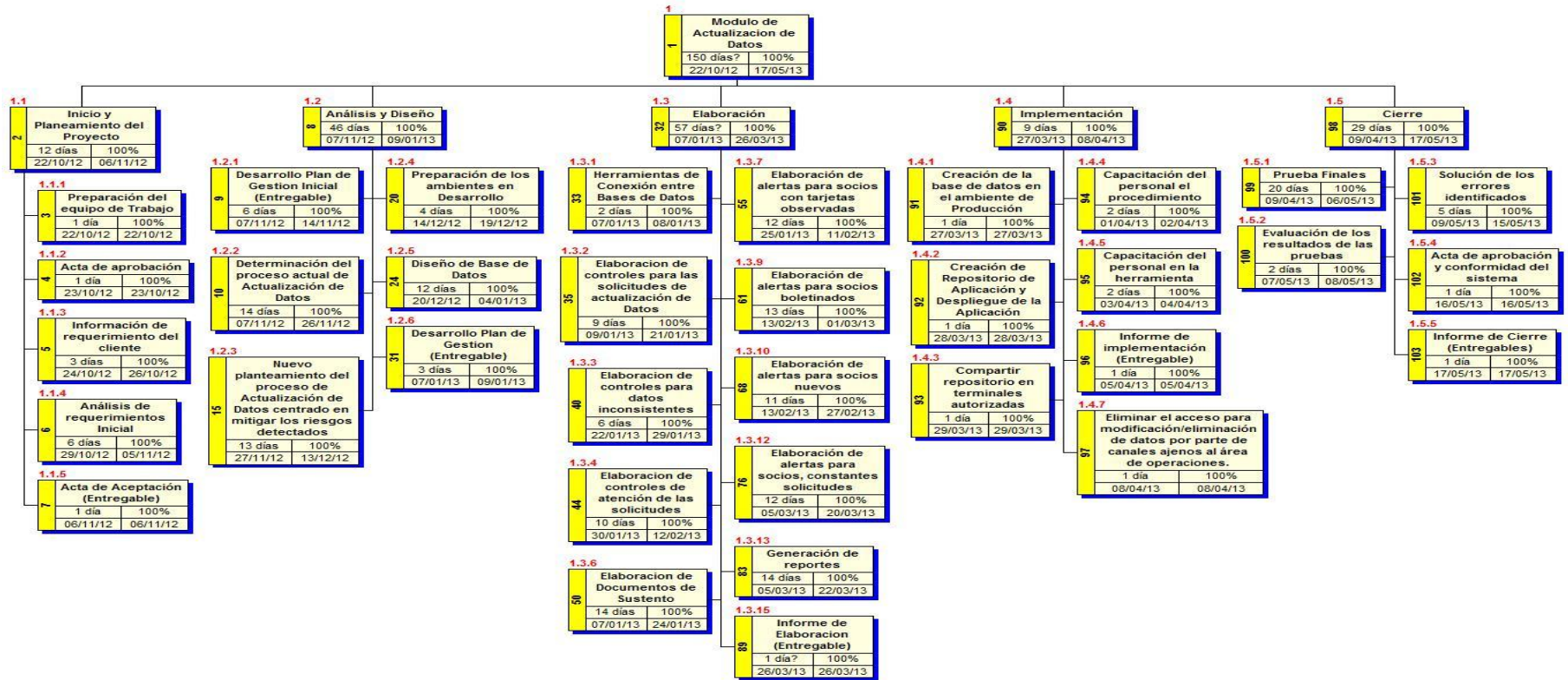
Gráfico 44 - Forma de Pago del Proyecto Actualizado

Nombre de tarea	Comienzo previsto	Comienzo real	Fin previsto	Fin real	Costo previsto	Costo real	Variación de costo	%VC	% completado
1 Modulo de Actualizacion de Datos	lun 22/10/12	lun 22/10/12	vie 17/05/13	mié 29/05/13	S/. 41,728.08	S/. 42,749.60	S/. 1,021.52	4%	100%
2 Inicio y Planeamiento del Proyecto	lun 22/10/12	lun 22/10/12	mar 06/11/12	mié 14/11/12	S/. 2,045.84	S/. 3,273.28	S/. 1,227.44	-60%	100%
3 Preparación del equipo de Trabajo	lun 22/10/12	lun 22/10/12	lun 22/10/12	mar 23/10/12	S/. 272.72	S/. 545.44	S/. 272.72	-100%	100%
4 Acta de aprobación	mar 23/10/12	mié 24/10/12	mar 23/10/12	jue 25/10/12	S/. 409.12	S/. 818.24	S/. 409.12	-100%	100%
5 Información de requerimiento del cliente	mié 24/10/12	vie 26/10/12	vie 26/10/12	lun 05/11/12	S/. 409.20	S/. 954.80	S/. 545.60	-133%	100%
6 Análisis de requerimientos inicial	lun 29/10/12	mar 06/11/12	lun 05/11/12	mar 13/11/12	S/. 818.40	S/. 818.40	S/. 0.00	0%	100%
7 Acta de Aceptación (Entregable)	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mar 06/11/12	mié 14/11/12	S/. 136.40	S/. 136.40	S/. 0.00	0%	100%
8 Hito 1	lun 05/11/12	mar 13/11/12	lun 05/11/12	mar 13/11/12	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	0%	100%
9 Análisis y Diseño	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mié 09/01/13	lun 21/01/13	S/. 13,498.96	S/. 12,635.20	-S/. 863.76	6%	100%
10 Desarrollo Plan de Gestion Inicial (Entregable)	mar 06/11/12	mié 14/11/12	mar 13/11/12	lun 19/11/12	S/. 2,454.72	S/. 1,636.48	-S/. 818.24	33%	100%
11 Determinación del proceso actual de Actualización de Datos	mié 07/11/12	jue 15/11/12	lun 26/11/12	jue 06/12/12	S/. 2,862.72	S/. 3,271.68	S/. 408.96	-14%	100%
16 Nuevo planteamiento del proceso de Actualización de Datos centrado en mitigar los riesgos detectados	mar 27/11/12	vie 07/12/12	jue 13/12/12	vie 21/12/12	S/. 4,431.44	S/. 3,749.68	-S/. 681.76	15%	100%
21 Preparación de los ambientes en Desarrollo	vie 14/12/12	lun 24/12/12	mié 19/12/12	lun 31/12/12	S/. 431.52	S/. 613.28	S/. 181.76	-42%	100%
25 Diseño de Base de Datos	jue 20/12/12	mar 01/01/13	vie 04/01/13	mar 15/01/13	S/. 2,091.20	S/. 1,727.60	-S/. 363.60	17%	100%
32 Hito 2	vie 04/01/13	mar 15/01/13	vie 04/01/13	mar 15/01/13	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	0%	100%
33 Desarrollo Plan de Gestion (Entregable)	lun 07/01/13	mié 16/01/13	mié 09/01/13	lun 21/01/13	S/. 1,227.36	S/. 1,636.48	S/. 409.12	-33%	100%
34 Elaboración	lun 07/01/13	mié 16/01/13	mar 26/03/13	jue 18/04/13	S/. 20,412.80	S/. 22,070.40	S/. 1,657.60	-8%	100%
102 Implementación	mié 27/03/13	vie 19/04/13	lun 08/04/13	jue 02/05/13	S/. 1,544.96	S/. 1,453.68	-S/. 91.28	6%	100%
111 Cierre	mar 09/04/13	vie 03/05/13	vie 17/05/13	mié 29/05/13	S/. 4,225.52	S/. 3,317.04	-S/. 908.48	81%	100%
112 Prueba Finales	mar 09/04/13	vie 03/05/13	lun 06/05/13	jue 16/05/13	S/. 2,272.00	S/. 1,136.00	-S/. 1,136.00	100%	100%
113 Evaluación de los resultados de las pruebas	mar 07/05/13	vie 17/05/13	mié 08/05/13	lun 20/05/13	S/. 500.00	S/. 500.00	S/. 0.00	45%	100%
114 Solución de los errores identificados	jue 09/05/13	mar 21/05/13	mié 15/05/13	vie 24/05/13	S/. 908.00	S/. 726.40	-S/. 181.60	70%	100%
115 Acta de aprobación y conformidad del sistema	jue 16/05/13	lun 27/05/13	jue 16/05/13	mar 28/05/13	S/. 409.12	S/. 818.24	S/. 409.12	33%	100%
116 Informe de Cierre (Entregables)	vie 17/05/13	mié 29/05/13	vie 17/05/13	mié 29/05/13	S/. 136.40	S/. 136.40	S/. 0.00	100%	100%

Fuente: Elaborado por el autor

C. WBS Actualizado

Gráfico 45 – WBS Actualizado



Fuente: Elaborado por el autor

D. Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado

No se realizaron cambios en los requerimientos del proyecto.

INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGAD A	SALIDA
AC	Alex Castro	Obligatorio	Gerente de Proyecto	10:00 a.m.	01:00 p.m.
EP	Enrique Parra Tito	Obligatorio	Jefe de Proyecto	10:00 a.m.	01:00 p.m.
DL	David López	Obligatorio	Analista	10:00 a.m.	01:00 p.m.
JS	Jhonny Sebastiani	Obligatorio	Analista	10:00 a.m.	01:00 p.m.
LY	Lizbeth Yumapaque	Obligatorio	Analista Procesos	10:00 a.m.	01:00 p.m.
SM	Sergio Mendoza	Obligatorio	Analista BI	10:00 a.m.	01:00 p.m.

TEMAS TRATADOS
TEMA
Todos lo indicado en la agenda.

TEMAS PENDIENTES
Ninguno

ACUERDOS TOMADOS

Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite
001	Levantar incidencias etapa de Análisis	EP/LY	14/01/2013
002	Levantar observaciones de los documentos	LY	14/01/2013
003	Los analistas deberán confirmar todos los puntos colocados en el análisis del proyecto para poder proceder al cierre del mismo	DL / JS	14/01/2013
004	Seguimiento de los procesos de BI para poder determinar la mejor manera de migrar la información	SM	14/01/2013
005	Se deberá informar a los equipos de Desarrollo sobre el pronto comienzo de la etapa de desarrollo para su puesta en marcha	DL / JS	14/01/2013

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

F. Registro de Capacitaciones del Proyecto actualizado

Tabla 26 - Registro de Capacitaciones del Proyecto

TEMA	DURACION	MODALIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES
1 NUEVO PROCESO DE ACTUALIZACION	1 HORA	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Lizbeth Yumapaque Enrique Parra Area Canales de Atencion
2 DESCRIPCION DE MODULOS	1 HORA	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion
3 INGRESO AL SISTEMA	30 MINUTOS	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion
4 MODULO DE CLIENTES	30 MINUTOS	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion
5 MODULO DE COBRANZA	30 MINUTOS	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion
6 MODULO DE RIESGOS	1 HORA Y 30 MINUTOS	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion
7 MODULO DE OPERACIONES / ADMINISTRACION	1 HORA Y 30 MINUTOS	PRESENCIAL	CLAUDIA ZUÑIGA	Enrique Parra Area Canales de Atencion

4.1.2. Seguimiento y Control

A. Solicitud de Cambio

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD DE CAMBIO

Fecha de la solicitud: 27/03/2013

Solicitado por: Enrique Parra, Jefe de Proyecto

Responsable: Alexander Castro, Gerente de Proyecto

Fase del proyecto: Elaboración

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Debido a que el cliente desea tener su sistema de información para el día la quincena de Abril, se procedió a solicitar a eliminar el requerimiento de colorear los diferentes tipo de solicitudes, evaluar el cambio y fue aprobado, lo que llevó a generar cambios en el cronograma, costos.

REQUERIMIENTOS NUEVOS, MODIFICADOS O ELIMINADOS

No aplica.

PRIORIDAD

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

JUSTIFICACIÓN

Acelerar el desarrollo del producto (software) eliminando requerimientos no funcionales.

IMPACTO DEL CAMBIO

ALCANCE

No aplica.

TIEMPO

El tiempo estimado en el cronograma se redujo una semana laborable.

COSTO

El impacto en los costos fue de 600 soles.

ITEMS DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

La documentación que deberá reflejar el cambio serán:

- Acta de Constitución
- Cronograma
- Plan de Gestión del Proyecto
- Hoja de Costos
- Hoja de Recursos Humanos

ACCIONAR A TOMAR:

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

COMENTARIOS:

.....

.....

Se recibió el correo de solicitud y aprobación

.....

.....

.....

.....

Firma de APROBACION

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

LUCIA VACA

ENRIQUE PARRA TITO

Usuario Líder

Jefe de Proyecto

DINERS CLUB PERU

DINERS CLUB PERU

Fecha: 27 de Marzo del 2014

B. Riesgos actualizados

Se identificaron 3 riesgos más (N° 8,9 y 10), los cuales están ubicados en la parte final de la tabla.

Tabla 27 - Riesgos Actualizados

Nº	Riesgo	Prob.	Imp.	Expo.	Acciones Sugeridas	Responsable
1	Requisitos no detallados o poco claros	0.75	40	30	Realización de varias reuniones con el cliente para la aclaración de requisitos.	Jefe de Proyecto
2	Cambio de personal en la alta gerencia del Lider Usuario	0.5	80	40	Efectuar reuniones para hacer respetar el contrato.	Gerente del Proyecto
3	Renuncia de miembros claves del proyecto	0.5	40	20	Cumplir las tareas antes de lo estimado en la planificación siempre que sea posible.	Gerente del Proyecto
4	Diseño inadecuado de los formularios del sistema	0.5	40	20	Se desarrollará en paralelo un prototipo conteniendo la arquitectura del sistema para comprobar la validez de la misma.	Jefe de Proyecto
5	El cliente no pueda participar en revisiones ni en reuniones	0.5	80	40	Recomendar al cliente revisar constantemente la agenda con las fechas de reunión con el proveedor	Jefe de Proyecto

6	Modificación o ampliación de requerimientos .	0.75	10	7.5	Comunicar variaciones al alcance del proyecto a fin de tomar acciones correctivas o preventivas.	Jefe de Proyecto
7	Re priorización de actividades por retraso en la entrega y/o aprobación de los entregables.	0.50	10	5.0	Comunicar semanalmente el estado del avance tanto en la elaboración así como en la aprobación de cada entregable.	Jefe de Proyecto
8	Actividades de coordinación con el equipo del Proyecto, no realizada de forma adecuada u oportuna.	0.25	10	2.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones.	Jefe de Proyectos
9	Retraso en las actividades de desarrollo, configuración e instalación de los aplicativos.	0.75	10	7.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones Reuniones semanales con el equipo para monitorear el avance en el	Jefe de Proyectos

					desarrollo.	
10	Coordinación no fluida durante el levantamiento de la información debido a que las entidades cuentan con disponibilidad limitada.	0.75	10	7.5	Comunicar a los interesados el cronograma del proyecto y sus actualizaciones Generar el compromiso del Equipo y de las entidades involucradas.	Gerente de Proyecto

C. Informes de Estado

1 ESTADO DEL PROYECTO

1.1 ESTADO DEL PROYECTO – METRICAS

	Valor						
Estado General		Verde		Amarillo	X	Naranja	Rojo
Desviación del Avance	-0.11%	Verde (0%)		Amarillo (0 - 10%)	X	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)
Desviación de la Duración	0%	Verde (0%)		Amarillo (0 - 10%)	X	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)
Duración total del proyecto (expresado en días laborales)	255	Días laborales transcurridos	15	2.9%			
RIESGOS:							
Número de Riesgos Actuales	3	Exposición al Riesgo Actual	7.5				
Número de Riesgos período anterior	2	Exposición al Riesgo período anterior	7.5				
PROBLEMAS							
Número de Problemas actuales	0	Número de Problemas período anterior	0				
RESUMEN DEL ESTADO DEL PROYECTO							
El proyecto ha recuperado en gran medida el atraso que se ha venido presentando en las últimas semana, aún así nos encontramos a destiempo con lo planeado en el cronograma.							

1.2 TIPO DE GESTION DEL PROYECTO

Tipo de Gestión	Apreciación General	Proy Pequeño	Proy Mediano	Proy Grande	Proy Muy Grande	X
Tamaño	Esfuerzo total m/h	Proy. Pequeño <0 -8]	Proy Mediano <8 -20]	Proy Grande <20 -60]	Proy Muy Grande <60 a +]	X







1.3 ESTADO DEL CRONOGRAMA

Plan Actual	Adelantado	A tiempo	Atrasado	X	No Actualizado	No Existe
-------------	------------	----------	----------	---	----------------	-----------

4.2. Ingeniería del Proyecto

4.2.1. Casos de Prueba Unitarios

Gráfico 46 - Pruebas Unitarias – Registro de Clientes

Proceso: Registro de Clientes							REVISIÓN					
Id del Caso de Prueba	Módulo	Opción	Requisitos de la Prueba	Objetivo del Caso de Prueba	Paso	Instrucción	Resultado Esperado (texto libre)	Resultado Real (Describir el resultado o pagar con tarjeta)	Resultado Real (Descripción del Error)	Fecha Realizada	Usuario que ejecutó las Pruebas	Estado
CP1001	Clientes	Habilitaciones Disponibles, Registro de RUC, Registro de Clientes	- Ingresar al Módulo de Clientes con el perfil Responsable. - Debe estar habilitado el módulo.	Registrar cliente	1	Ingresar a la opción Clientes / Habilitaciones Disponibles .			No existe	04/11/2013	Victor Escobar	0
					2	Seleccionar un tipo de habilitación y presionar el botón  . Luego presionar el botón  .			No existe	04/11/2013	Victor Escobar	0

4.3. Soporte del Proyecto

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

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

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

4.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado

SEGUIMIENTO AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

REVISION	ESFUERZO	FECHA
GESTIÓN Y INGENIERÍA	12.3	08/04/13

CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE

GESTIÓN DE PROYECTOS

CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION							
ORIENTADO A	NR O	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD U OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA CAUSA
ENTREGABLE	1	¿Se elaboró el acta de constitución usando la plantilla estándar?	Jefe de Proyecto	El jefe de proyecto elaboró el documento(Acta de Constitución)	Si	Ninguno	
ENTREGABLE	2	¿Se elaboró el cronograma?	Jefe de Proyecto	El jefe de proyecto elaboró el documento (Cronograma de Trabajo)	Si	Ninguno	
ENTREGABLE	3	¿Se elaboró el EDT?	Jefe de Proyecto	Estructura de Desglose de Trabajo	NO	No se ha definido con claridad los paquetes incluidos en la INGENIERIA	Desconocimiento del tema

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
NRO	TIPIFICACION DE LA CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACCION CORRECTIVA	FECHA LIMITE DE CORRECCION	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CORRECCION	ESFUERZO DE CORRECCION
1							
2							
3	No se entiende	Redefinir el EDT	Enrique Parra Tito	14/11/2012	CORREGIDO	21/12/2012	0.5

Medición del valor ganado

Para este proyecto no se utilizó la medicación de valor ganado, solo nos basamos en las métricas y evaluación de desempeño.

4.3.3. Plantilla de Seguimiento a las Métricas y evaluación del desempeño

Plan de medición y análisis

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento indica las Actividades relacionadas a las métricas que se recolectarán y analizarán en el Proyecto. El análisis de estas métricas conseguirá ayudar a la toma de decisiones y mostrar a la Gerencia el avance del proyecto, así como mostrar cuantitativamente la evolución del mismo.

2 FICHA DE DATOS

DATOS DEL PROYECTO	
CLIENTE	DINERS CLUB PERU
NOMBRE	SISTEMA DE ACTUALIZACION DE DATOS
ACRONIMO	ACTDATOS
CLICLO DE VIDA	DESARROLLO ITERATIVO
FLEXIBILIZACION	PROYECTO DE 4 A MAS MESES
REVISION	MENSUAL
FECHA INICIAL DE RECOLECCION	14/11/2012
FECHA FINAL DE RECOLECCION	08/04/2013

DATOS DEL EQUIPO	
JEFE DE PROYECTO	ENRIQUE PARRA TITO
ANALISTA PROGRAMADOR	DAVID LOPEZ
PROGRAMADOR	GLORIA NEGRO
TESTEADOR	JHONNY SEBASTIANI
DOCUMENTADOR	DAVID LOPEZ
GESTOR DE METRICA	ENRIQUE PARRA TITO

3 MÉTRICAS A RECOLECTAR

Nº	Métrica	Descripción	Proceso asociado	Tipo	Formato
----	---------	-------------	------------------	------	---------

1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	\\porta\REM\$\Dfncion_Mtrcas\02PP-M_Dsvcion_Drcion_Actvdes.doc
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	\\porta\REM\$\Dfncion_Mtrcas\03PMC-M_Vrcion_Avnce.doc
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) del Jefe de proyecto	Planificar el Proyecto/Seguir y controlar	Gestión	\\porta\REM\$\Dfncion_Mtrcas\04PMC-M_Dsvcion_Prcntje_Asgncion_JP.doc
4	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados	Se extrae de las solicitudes de cambio presentadas, en donde se incluye el esfuerzo que se invertirá en implementar los cambios.	Gestión cambios/Modelamiento de requerimientos/Diseño/Construcción	Ingeniería	\\porta\REM\$\Dfncion_Mtrcas\06REQM-M_Esfrzo_Estmdo_Implmncion_Cmbios.doc
5	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tab Métricas)	Determinar requerimientos de alto nivel	Ingeniería	\\porta\REM\$\Dfncion_Mtrcas\07RD-M_Rqurmntos_Fncles_Implmntdos.doc

4 REVISIONES DE MÉTRICAS

FECHA	REALIZADO POR	ROL	H ENTRADA	H SALIDA
martes, 15 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
lunes, 28 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
jueves, 07 de febrero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
viernes, 01 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
jueves, 31 de enero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
martes, 19 de febrero de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
lunes, 25 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
martes, 26 de marzo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 10 de abril de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 17 de abril de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.
miércoles, 01 de mayo de 2013	Enrique Parra Tito	GESTOR DE METRICA	05:00 p.m.	07:00 p.m.

Gerente del Proyecto
Alexander Castro

Recolector de mediciones del Proyecto
Enrique Parra Tito

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Gestión del Cierre del Proyecto

5.1.1. Acta de Aprobación de entregables

ACTA DE ACEPTACIÓN –

Módulos Canales de Atención, Cobranza, Riesgos, Reportes y Adm. del Sistema de Actualización de Datos

Antecedentes

El proyecto ActDatos está compuesto por los módulos:

- **Módulo de Canales de Atención**
- **Módulo de Cobranza**
- **Módulo de Riesgos**
- **Módulo de Operaciones / Administración del sistema.**
- **Modulo de Reportes**

El Módulo de Clientes: A través del cual se efectúa la consulta de datos de la tarjetas del socio para confirmar su identidad para posteriormente registrar los datos que el cliente desea actualizar y generar las solicitudes de actualización, anotando la fecha y la hora de ingreso.

El Módulo de Cobranza: Permite aprobar o denegar las solicitudes de actualización de aquellos socios que se encuentren con deuda vencida a la fecha de la solicitud de actualización.

El Módulo de Riesgos: Permite aprobar o denegar las solicitudes de actualización de aquellos socios que sean nuevos o que tengan solicitudes previas recientemente.

El Módulo de Operaciones: Mediante el cual se gestionaran las solicitudes de actualización de Datos registrando las solicitudes que hayan sido aprobadas o denegadas y así llevar un control de la gestión de actualizar los datos del cliente.

Mediante este módulo se realiza la carga de las tablas de usuarios y datos de tarjeta de socios, para cada uno de los módulos lo que permite tener el completo control de los usuarios y los socios que posee el sistema principal.

Se han definido cuatro perfiles de usuarios para cada módulo (Administrador, Canales de atención, Riesgos y Cobranzas), en función de los cuales se enmarca las posibilidades de operativa de cada uno de ellos.

El Módulo de Reportes: Mediante el cual se generan los diferentes tipos de Reportes Solicitados.

Objetivo del Acta de Aceptación

El presente documento tiene como objetivo:

- ✓ Formalizar la aceptación del software con los requerimientos del proyecto **ActDatos establecidos para el procesos de Actualización de Datos** de acuerdo al documento de especificación funcional aprobado por los usuarios del Diners Club Perú.

Entregables

Luego de haberse realizado la verificación de alcance, pruebas y presentaciones con los interesados de Sistemas, los entregables mencionados a continuación sustentan la culminación de las actividades del proyecto para los módulos en cuestión, de acuerdo a lo indicado en la propuesta técnica presentada por el Área de Operaciones de Diners Club Perú:

1. Manuales de usuario.
2. Programas fuentes del sistema.

Firmado en Lima el 29 de Mayo de 2013

LUCIA VACA

Sub Gerente Dpto. de Canales de Atención

USUARIO LIDER

ENRIQUE PARRA

Analista Senior de Operaciones

JEFE DE PROYECTO

5.1.2. Lecciones aprendidas

Culminado el proyecto los integrantes de Consultoría CRC se reunieron para registrar en un documento las experiencias (buenas o malas) que servirá de ayuda para los futuros proyectos.

Resumen ejecutivo del proyecto

Participantes en la recolección de las lecciones aprendidas

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
Enrique Parra Tito	Jefe de Proyecto
David Lopez	Analista Programador
Gloria Negro	Programador

Iniciación del proyecto

Experiencias Positivas	
Realizar una Reunión de lanzamiento del proyecto. Esto ayudo a comprometer a los involucrados del lado del Cliente.	
Hacer firma el acta de constitución y el acta de Reunión de la Reunión de lanzamiento. Esto garantiza que las personas se comprometan.	
Experiencias negativas	Propuestas de mejora a las experiencias negativas
Ninguna	Ninguna
Buenos Ejemplos De Entregables (Documentos)	
Presentación de lanzamiento de Proyecto	
Acta de Reunión de lanzamiento del Proyecto	
Acta de Constitución del Proyecto	

Herramientas recomendadas	Beneficios de la herramienta
WBS Chart Pro	Es una herramienta muy práctica que acelera la elaboración de WBS, se pueden hacer cambios en la estructura rápidamente. Comparado con el Visio es mucho más flexible.

Planificación del proyecto

Experiencias Positivas	
Dedicar tiempo a la planificación del Proyecto esto nos permite tener una buena gestión ya que sirve como base para establecer todo lo necesario para la realización del proyecto	
Experiencias negativas	Propuestas de mejora a las experiencias negativas
No consultar los tiempo en función de proyecto anteriores	Realizar una medición exhaustiva de cada actividad podría ayudar a medir con más exactitud los tiempo de las actividades del proyecto
Buenos Ejemplos De Entregables (Documentos)	
Plan de Gestión de Proyecto.	
Herramientas recomendadas	Beneficios de la herramienta
Paquete de Office	Este grupo de programas nos ayuda a realizar Documentos en texto, hojas de cálculos para costos, diapositivas para que las exposiciones sean más dinámicas.

Ejecución Del Proyecto

Experiencias Positivas
Llevar un control de lo que se viene ejecutando nos ayuda a ver la realidad del proyecto, ya que siempre existen variaciones en tiempo, alcance y costo. Lo cual seguir con una gestión podremos desempeñarnos en la Ejecución.

Experiencias negativas	Propuestas de mejora a las experiencias negativas
Ninguna	

Seguimiento y control del proyecto

Experiencias Positivas	
Mantener un seguimiento y control de los puntos críticos del proyecto es bueno, nos ayuda a controlar mejor el posible riesgo que algo nos pueda afectar.	
Experiencias negativas	Propuestas de mejora a las experiencias negativas
Ninguna	
Buenos Ejemplos De Entregables (Documentos)	
Acta de Reunión de Equipos	
Documento de Riesgos	
Herramientas recomendadas	Beneficios de la herramienta
Ningún software	

Cierre del proyecto

Experiencias Positivas	
Es bueno Realizar un reunión con el Sponsor y con su equipo de proyecto para dar por culminado	
El cierre del Proyecto y la conformidad de todo el alcance	
Experiencias negativas	Propuestas de mejora a las experiencias negativas
Ninguna	Ninguna
Buenos Ejemplos de Entregables (Documentos)	
Lecciones Aprendidas	

Certificado de Conformidad del Servicio

5.2. Ingeniería del Proyecto

5.2.1. Informe de Pruebas de Aceptación

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo describir las conclusiones de las pruebas del cliente las cuales se realizaron desde el 03/05/2013 hasta el 16/05/2013 según cronograma establecido.

ALCANCE

El mencionado documento cubre las Pruebas de los módulos: CLIENTES, COBRANZA, MANTENIMIENTO, REPORTES Y ADM. DEL SISTEMA.

RELACIÓN DE PARTICIPANTES

Nombres y Apellidos	Identificador	Responsabilidades	Área
Enrique Parra	EP	Revisar el funcionamiento del sistema al 100%	Recepción
Jhonny Sebastiani	JS	Revisar posibles Errores en digitación	Sistemas

RESULTADO DE PRUEBAS

MÓDULO CLIENTES

Nro	Caso	Estado Final	Persona que ejecutó las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
1.	CU001	Culminado satisfactoriamente	EP	REQ-0001 REQ-0002	No se encuentra ninguna Observación	David Lopez
2.	CU002 CU003 CU004	Culminado satisfactoriamente	EP	REQ-0001 REQ-0002	No se encuentra ninguna Observación	David Lopez

MÓDULO COBRANZA / RIESGO

Nro	Caso	Estado Final	Persona que ejecutó las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
3.	CU009 CU010 CU011	Culminado satisfactoriamente	EP	REQ-0005	No se encuentra ninguna Observación	David Lopez

MÓDULO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Nro	Caso	Estado Final	Persona que ejecutó las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
4.	CU005 CU006 CU007 CU008	Culminado satisfactoriamente	EP	REQ-0003	No se encuentra ninguna Observación	David López

CONCLUSIONES

De las pruebas realizadas por los colaboradores de Operaciones se pudo verificar que cumplen con lo requerido, sin observación alguna.

Por ende se determina el cumplimiento de los requerimientos y aceptación del producto final.

Firma de Aprobación

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

Gerente del Proyecto

ALEXANDER CASTRO

Jefe del Proyecto

ENRIQUE PARRA TITO

Líder Usuario

LUCIA VACA

Fecha: Lunes, 30 de Mayo de 2013

5.2.2. Lecciones Aprendidas

Culminado el proyecto los integrantes de Operaciones Diners Club Perú se reunieron para registrar en un documento las experiencias (buenas o malas) que servirá de ayuda para los futuros proyectos.

CONTROL DE VERSIONES

Resumen ejecutivo del proyecto

Participantes en la recolección de las lecciones aprendidas

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
ENRIQUE PARRA TITO	Jefe de Proyecto
David Lopez	Analista
Jhonny Sebastiani	Analista

Principales lecciones aprendidas

1.	Reunirse sólo con las personas autorizadas a otorgar requerimientos del sistema.
2.	Realizar necesariamente las Pruebas de Integración.
3.	Evaluar a las personas que fueron capacitadas.

Lecciones aprendidas de Ingeniería de proyectos

Incepción del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS
Reunirse sólo con las personas autorizadas a otorgar requerimientos del sistema. Esto nos permitirá enfocarnos en abstraer los requerimientos que el cliente necesita satisfacer con el sistema.

EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna.	Ninguna.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Especificación de Requerimientos de Software	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
Ninguna.	Ninguna.

Elaboración del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Siempre consultar, no suponer preferencias respecto al diseño del sistema (colores, fuente y tamaño de letra).	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna.	Ninguna.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Especificación de Requerimientos de Software (Supuestos)	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
Ninguna.	Ninguna.

Construcción del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS
Realizar necesariamente las Pruebas de Integración para dar garantía de que los módulos del sistema interactúan correctamente.

EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna.	Ninguna.

Transición del proyecto

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Evaluar a las personas que fueron capacitadas para asegurarnos que conocen el funcionamiento del sistema.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
Ninguna	Ninguna.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Ninguna.	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
Ninguna.	Ninguna.

5.3. Soporte del Proyecto

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

GENERALES			VERSION	ACCESOS	OTROS
Nº	ENTREGABLES	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	ESTADO DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL PROYECTO					
1	Registro de Stakeholders	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
2	Acta de Constitución del Proyecto	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
3	Estructura de Desglose de Trabajo (WBS)	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
4	Diccionario WBS	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
5	Organigrama del Proyecto	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
6	Descripción de Roles	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
7	Cuadro de Recursos Humanos	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
8	Matriz de Asignación de Responsabilidades	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
9	Cronograma del Proyecto	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
10	Cuadro de Costos	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
11	Acta de Reunión del Equipo	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
12	Acta de Aprobación de Entregables	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
13	Informe de Estado del Proyecto	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
14	Solicitud de Cambio	Enrique Parra Tito	Actualizado	Correcto	Ninguna
15	Consta. de Recepción de Entregables	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
16	Lecciones Aprendidas	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
17	Acta de Reunión de Cierre	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
INGENIERÍA DEL PROYECTO					
1	Especificación de Requerimientos	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
2	Matriz de Trazabilidad de Requerimientos	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
3	Casos de Uso	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
4	Diseño de Sistemas	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
5	Prototipo del Sistema	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
6	Pruebas Unitarias	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
7	Pruebas de Integración	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
8	Manual de Usuario	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna

9	Pruebas de Aceptación	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
10	Plan de Capacitación	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna
11	Lecciones Aprendidas	Enrique Parra Tito		Correcto	Ninguna

5.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado

SEGUIMIENTO AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

REVISION	ESFUERZO	FECHA
GESTIÓN Y INGENIERÍA	12.3	12/05/13

CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE

GESTIÓN DE PROYECTOS

CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACION							
ORIENTADO A	NR O	CRITERIO S	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD U OBSERVACION	DESCRIPCION DE LA CAUSA
ENTREGABLE	1	¿Se elaboraron los Caso de Uso del Sistema?	Analista Programador	Modelos de Caso de Uso del Sistema	Si	Ninguno	
ENTREGABLE	2	¿Se realizaron las Pruebas Unitarias?	Jefe de Proyecto	Casos de Pruebas Unitarias	Si	Ninguno	
ENTREGABLE	3	¿Se elaboró el Manual de Usuario?	Jefe de Proyecto	Manual de Usuario	Si	Ninguna	

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
NRO	TIPIFICACION DE LA CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACCION CORRECTIVA	FECHA LIMITE DE CORRECCION	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CORRECCION	ESFUERZO DE CORRECCION
1	ENRIQUE PARRA TITO						
2	ENRIQUE PARRA TITO						
3	ENRIQUE PARRA TITO						

5.3.3. Plantilla de Seguimiento a las Métricas y evaluación del desempeño actualizado

Registro y recolección de métricas

Proyecto: SGH - SISTEMA DE GESTION HOSTELERA

Fecha: 24/03/2014

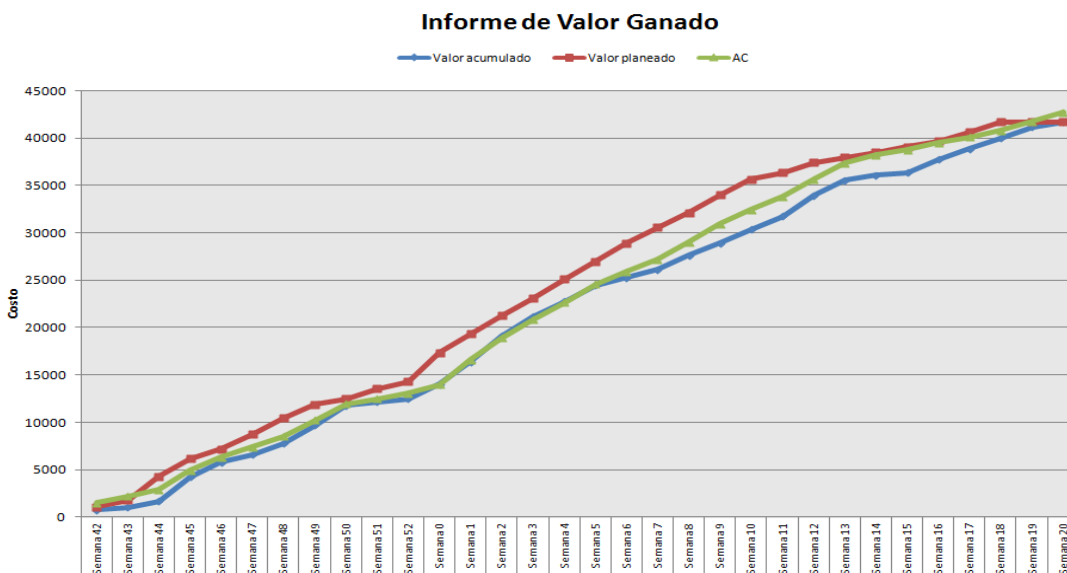
Estado: Análisis completo.
Interpretación completa.

ID	Métrica	Descripción	Fecha	Min. espera	Máx. espera	A registrar por	Valor	Registrado por
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	8%	Luis Ponce
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	9%	Luis Ponce
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de Flexibilización) y el esfuerzo real (Registro semanal de horas) del Jefe de proyecto	24/03/2014	0%	10%	Carlos Romero	6%	Luis Ponce
4	Esfuerzo estimado en la implementación de cambios aprobados	Se extrae de las solicitudes de cambio presentadas, en donde se incluye el esfuerzo que se invertirá en implementar los cambios.	24/03/2014	0	10	Luis Ponce	6.00	Luis Ponce
5	Porcentaje de requerimientos funcionales implementados	Se extrae de la Matriz de trazabilidad (Tab Métricas)	24/03/2014	0%	10%	Luis Ponce	8%	Luis Ponce
1	Desviación en la duración de las actividades (%)	Se extrae del Cronograma del proyecto, como el promedio de la resta de la duración real y planificada (Línea Base) de las actividades del proyecto.	31/03/2014	0%	5%	Luis Ponce	4%	Luis Ponce
2	Variación del avance (%)	Se extrae del cronograma del proyecto, como la diferencia entre el avance real y el avance esperado del proyecto.	31/03/2014	0%	5%	Luis Ponce	4%	Luis Ponce
3	Desviación del porcentaje de dedicación del Jefe de proyecto (%)	Se extrae de la resta entre el esfuerzo estimado al inicio del proyecto (Guía de Flexibilización) y el esfuerzo real						

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Indicadores claves de éxito del Proyecto

Gráfico 47 – Informe de Valor Ganado



Fuente: Elaborado por el Autor

Se ha alcanzado menos de lo planeado; lo que ha tomado 12 días adicionales de proyecto y haciendo un costo mayor de lo planeado en S/. 1,021.52; sin embargo, estos costos adicionales son aceptados por el cliente

Variación del Cronograma

Semana	EV		PV		AC		Variación del Cronograma (SV) = EV-PV
	valor del trabajo completado	% trabajo completado	valor del trabajo Presupuestado	% trabajo Presupuestado	valor del trabajo al momento del analisis	% trabajo al momento del analisis	
Semana 42	740.30	1.8%	1,091.04	2.6%	1,500.08	3.6%	-350.74
Semana 43	1,032.58	2.5%	1,773.04	4.2%	2,182.08	5.2%	-740.46
Semana 44	1,636.64	3.9%	4,295.76	10.3%	2,864.08	6.9%	-2,659.12
Semana 45	4,250.40	10.2%	6,136.40	14.7%	4,909.60	11.8%	-1,886.00
Semana 46	5,772.88	13.8%	7,158.80	17.2%	6,341.12	15.2%	-1,385.92
Semana 47	6,596.48	15.8%	8,726.80	20.9%	7,363.52	17.6%	-2,130.32
Semana 48	7,752.86	18.6%	10,431.20	25.0%	8,522.32	20.4%	-2,678.34
Semana 49	9,700.74	23.2%	11,885.60	28.5%	10,226.72	24.5%	-2,184.86
Semana 50	11,794.72	28.3%	12,499.04	30.0%	11,931.12	28.6%	-704.32
Semana 51	12,165.65	29.2%	13,521.84	32.4%	12,453.52	29.8%	-1,356.19
Semana 52	12,499.04	30.0%	14,317.44	34.3%	13,090.00	31.4%	-1,818.40
Semana 0	14,044.64	33.7%	17,360.80	41.6%	13,999.20	33.5%	-3,316.16
Semana 1	16,372.96	39.2%	19,313.60	46.3%	16,588.96	39.8%	-2,940.64
Semana 2	19,132.00	45.8%	21,266.40	51.0%	18,882.48	45.3%	-2,134.40
Semana 3	21,130.20	50.6%	23,082.40	55.3%	20,835.28	49.9%	-1,952.20
Semana 4	22,779.73	54.6%	25,103.60	60.2%	22,651.28	54.3%	-2,323.87
Semana 5	24,490.40	58.7%	27,010.80	64.7%	24,604.08	59.0%	-2,520.40
Semana 6	25,296.60	60.6%	28,895.20	69.2%	25,898.48	62.1%	-3,598.60
Semana 7	26,148.20	62.7%	30,553.20	73.2%	27,192.88	65.2%	-4,405.00
Semana 8	27,616.13	66.2%	32,142.40	77.0%	29,008.88	69.5%	-4,526.27
Semana 9	28,918.00	69.3%	34,026.80	81.5%	30,961.68	74.2%	-5,108.80
Semana 10	30,371.60	72.8%	35,684.80	85.5%	32,438.08	77.7%	-5,313.20
Semana 11	31,733.80	76.0%	36,343.60	87.1%	33,845.68	81.1%	-4,609.80
Semana 12	33,958.40	81.4%	37,434.56	89.7%	35,661.68	85.5%	-3,476.16
Semana 13	35,563.73	85.2%	37,956.96	91.0%	37,388.08	89.6%	-2,393.23
Semana 14	36,082.60	86.5%	38,524.96	92.3%	38,228.88	91.6%	-2,442.36
Semana 15	36,343.60	87.1%	39,092.96	93.7%	38,750.88	92.9%	-2,749.36
Semana 16	37,729.76	90.4%	39,660.96	95.0%	39,546.16	94.8%	-1,931.20
Semana 17	38,865.76	93.1%	40,637.76	97.4%	40,114.16	96.1%	-1,772.00
Semana 18	40,024.56	95.9%	41,728.08	100.0%	40,818.56	97.8%	-1,703.52
Semana 19	41,182.56	98.7%	41,728.08	100.0%	41,794.96	100.2%	-545.52
Semana 20	41,728.08	100.0%	41,728.08	100.0%	42,749.60	102.4%	0.00

Se ha incrementado el tiempo de Proyecto en 12 días

Índice Rendimiento del Costo

Semana	valor del trabajo completado	% trabajo completado	valor del trabajo Presupuestado	% trabajo Presupuestado	valor del trabajo al momento del analisis	% trabajo al momento del analisis	Índice de Rendimiento del Coste (CPI)= EV/AC
Semana 42	740.30	1.8%	1,091.04	2.6%	1,500.08	3.6%	49%
Semana 43	1,032.58	2.5%	1,773.04	4.2%	2,182.08	5.2%	47%
Semana 44	1,636.64	3.9%	4,295.76	10.3%	2,864.08	6.9%	57%
Semana 45	4,250.40	10.2%	6,136.40	14.7%	4,909.60	11.8%	87%
Semana 46	5,772.88	13.8%	7,158.80	17.2%	6,341.12	15.2%	91%
Semana 47	6,596.48	15.8%	8,726.80	20.9%	7,363.52	17.6%	90%
Semana 48	7,752.86	18.6%	10,431.20	25.0%	8,522.32	20.4%	91%
Semana 49	9,700.74	23.2%	11,885.60	28.5%	10,226.72	24.5%	95%
Semana 50	11,794.72	28.3%	12,499.04	30.0%	11,931.12	28.6%	99%
Semana 51	12,165.65	29.2%	13,521.84	32.4%	12,453.52	29.8%	98%
Semana 52	12,499.04	30.0%	14,317.44	34.3%	13,090.00	31.4%	95%
Semana 0	14,044.64	33.7%	17,360.80	41.6%	13,999.20	33.5%	100%
Semana 1	16,372.96	39.2%	19,313.60	46.3%	16,588.96	39.8%	99%
Semana 2	19,132.00	45.8%	21,266.40	51.0%	18,882.48	45.3%	101%
Semana 3	21,130.20	50.6%	23,082.40	55.3%	20,835.28	49.9%	101%
Semana 4	22,779.73	54.6%	25,103.60	60.2%	22,651.28	54.3%	101%
Semana 5	24,490.40	58.7%	27,010.80	64.7%	24,604.08	59.0%	100%
Semana 6	25,296.60	60.6%	28,895.20	69.2%	25,898.48	62.1%	98%
Semana 7	26,148.20	62.7%	30,553.20	73.2%	27,192.88	65.2%	96%
Semana 8	27,616.13	66.2%	32,142.40	77.0%	29,008.88	69.5%	95%
Semana 9	28,918.00	69.3%	34,026.80	81.5%	30,961.68	74.2%	93%
Semana 10	30,371.60	72.8%	35,684.80	85.5%	32,438.08	77.7%	94%
Semana 11	31,733.80	76.0%	36,343.60	87.1%	33,845.68	81.1%	94%
Semana 12	33,958.40	81.4%	37,434.56	89.7%	35,661.68	85.5%	95%
Semana 13	35,563.73	85.2%	37,956.96	91.0%	37,388.08	89.6%	95%
Semana 14	36,082.60	86.5%	38,524.96	92.3%	38,228.88	91.6%	94%
Semana 15	36,343.60	87.1%	39,092.96	93.7%	38,750.88	92.9%	94%
Semana 16	37,729.76	90.4%	39,660.96	95.0%	39,546.16	94.8%	95%
Semana 17	38,865.76	93.1%	40,637.76	97.4%	40,114.16	96.1%	97%
Semana 18	40,024.56	95.9%	41,728.08	100.0%	40,818.56	97.8%	98%
Semana 19	41,182.56	98.7%	41,728.08	100.0%	41,794.96	100.2%	99%
Semana 20	41,728.08	100.0%	41,728.08	100.0%	42,749.60	102.4%	98%

El rendimiento del costo ha sido en promedio del 92%

Índice Rendimiento del Cronograma

Semana	valor del trabajo completado	% trabajo completado	valor del trabajo Presupuestado	% trabajo Presupuestado	valor del trabajo al momento del analisis	% trabajo al momento del analisis	Índice de Rendimiento del Cronograma (SPI)= EV/PV
Semana 42	740.30	1.8%	1,091.04	2.6%	1,500.08	3.6%	68%
Semana 43	1,032.58	2.5%	1,773.04	4.2%	2,182.08	5.2%	58%
Semana 44	1,636.64	3.9%	4,295.76	10.3%	2,864.08	6.9%	38%
Semana 45	4,250.40	10.2%	6,136.40	14.7%	4,909.60	11.8%	69%
Semana 46	5,772.88	13.8%	7,158.80	17.2%	6,341.12	15.2%	81%
Semana 47	6,596.48	15.8%	8,726.80	20.9%	7,363.52	17.6%	76%
Semana 48	7,752.86	18.6%	10,431.20	25.0%	8,522.32	20.4%	74%
Semana 49	9,700.74	23.2%	11,885.60	28.5%	10,226.72	24.5%	82%
Semana 50	11,794.72	28.3%	12,499.04	30.0%	11,931.12	28.6%	94%
Semana 51	12,165.65	29.2%	13,521.84	32.4%	12,453.52	29.8%	90%
Semana 52	12,499.04	30.0%	14,317.44	34.3%	13,090.00	31.4%	87%
Semana 0	14,044.64	33.7%	17,360.80	41.6%	13,999.20	33.5%	81%
Semana 1	16,372.96	39.2%	19,313.60	46.3%	16,588.96	39.8%	85%
Semana 2	19,132.00	45.8%	21,266.40	51.0%	18,882.48	45.3%	90%
Semana 3	21,130.20	50.6%	23,082.40	55.3%	20,835.28	49.9%	92%
Semana 4	22,779.73	54.6%	25,103.60	60.2%	22,651.28	54.3%	91%
Semana 5	24,490.40	58.7%	27,010.80	64.7%	24,604.08	59.0%	91%
Semana 6	25,296.60	60.6%	28,895.20	69.2%	25,898.48	62.1%	88%
Semana 7	26,148.20	62.7%	30,553.20	73.2%	27,192.88	65.2%	86%
Semana 8	27,616.13	66.2%	32,142.40	77.0%	29,008.88	69.5%	86%
Semana 9	28,918.00	69.3%	34,026.80	81.5%	30,961.68	74.2%	85%
Semana 10	30,371.60	72.8%	35,684.80	85.5%	32,438.08	77.7%	85%
Semana 11	31,733.80	76.0%	36,343.60	87.1%	33,845.68	81.1%	87%
Semana 12	33,958.40	81.4%	37,434.56	89.7%	35,661.68	85.5%	91%
Semana 13	35,563.73	85.2%	37,956.96	91.0%	37,388.08	89.6%	94%
Semana 14	36,082.60	86.5%	38,524.96	92.3%	38,228.88	91.6%	94%
Semana 15	36,343.60	87.1%	39,092.96	93.7%	38,750.88	92.9%	93%
Semana 16	37,729.76	90.4%	39,660.96	95.0%	39,546.16	94.8%	95%
Semana 17	38,865.76	93.1%	40,637.76	97.4%	40,114.16	96.1%	96%
Semana 18	40,024.56	95.9%	41,728.08	100.0%	40,818.56	97.8%	96%
Semana 19	41,182.56	98.7%	41,728.08	100.0%	41,794.96	100.2%	99%
Semana 20	41,728.08	100.0%	41,728.08	100.0%	42,749.60	102.4%	100%

El rendimiento del cronograma ha sido en promedio del 85%

Índice Rendimiento del Costo - Cronograma

Semana	valor del trabajo completado	% trabajo completado	valor del trabajo Presupuestado	% trabajo Presupuestado	valor del trabajo al momento del analisis	% trabajo al momento del analisis	Índice Costo-Cronograma (CSI)= CSI = CPI x SP
Semana 42	740.30	1.8%	1,091.04	2.6%	1,500.08	3.6%	33%
Semana 43	1,032.58	2.5%	1,773.04	4.2%	2,182.08	5.2%	28%
Semana 44	1,636.64	3.9%	4,295.76	10.3%	2,864.08	6.9%	22%
Semana 45	4,250.40	10.2%	6,136.40	14.7%	4,909.60	11.8%	60%
Semana 46	5,772.88	13.8%	7,158.80	17.2%	6,341.12	15.2%	73%
Semana 47	6,596.48	15.8%	8,726.80	20.9%	7,363.52	17.6%	68%
Semana 48	7,752.86	18.6%	10,431.20	25.0%	8,522.32	20.4%	68%
Semana 49	9,700.74	23.2%	11,885.60	28.5%	10,226.72	24.5%	77%
Semana 50	11,794.72	28.3%	12,499.04	30.0%	11,931.12	28.6%	93%
Semana 51	12,165.65	29.2%	13,521.84	32.4%	12,453.52	29.8%	88%
Semana 52	12,499.04	30.0%	14,317.44	34.3%	13,090.00	31.4%	83%
Semana 0	14,044.64	33.7%	17,360.80	41.6%	13,999.20	33.5%	81%
Semana 1	16,372.96	39.2%	19,313.60	46.3%	16,588.96	39.8%	84%
Semana 2	19,132.00	45.8%	21,266.40	51.0%	18,882.48	45.3%	91%
Semana 3	21,130.20	50.6%	23,082.40	55.3%	20,835.28	49.9%	93%
Semana 4	22,779.73	54.6%	25,103.60	60.2%	22,651.28	54.3%	91%
Semana 5	24,490.40	58.7%	27,010.80	64.7%	24,604.08	59.0%	90%
Semana 6	25,296.60	60.6%	28,895.20	69.2%	25,898.48	62.1%	86%
Semana 7	26,148.20	62.7%	30,553.20	73.2%	27,192.88	65.2%	82%
Semana 8	27,616.13	66.2%	32,142.40	77.0%	29,008.88	69.5%	82%
Semana 9	28,918.00	69.3%	34,026.80	81.5%	30,961.68	74.2%	79%
Semana 10	30,371.60	72.8%	35,684.80	85.5%	32,438.08	77.7%	80%
Semana 11	31,733.80	76.0%	36,343.60	87.1%	33,845.68	81.1%	82%
Semana 12	33,958.40	81.4%	37,434.56	89.7%	35,661.68	85.5%	86%
Semana 13	35,563.73	85.2%	37,956.96	91.0%	37,388.08	89.6%	89%
Semana 14	36,082.60	86.5%	38,524.96	92.3%	38,228.88	91.6%	88%
Semana 15	36,343.60	87.1%	39,092.96	93.7%	38,750.88	92.9%	87%
Semana 16	37,729.76	90.4%	39,660.96	95.0%	39,546.16	94.8%	91%
Semana 17	38,865.76	93.1%	40,637.76	97.4%	40,114.16	96.1%	93%
Semana 18	40,024.56	95.9%	41,728.08	100.0%	40,818.56	97.8%	94%
Semana 19	41,182.56	98.7%	41,728.08	100.0%	41,794.96	100.2%	97%
Semana 20	41,728.08	100.0%	41,728.08	100.0%	42,749.60	102.4%	98%

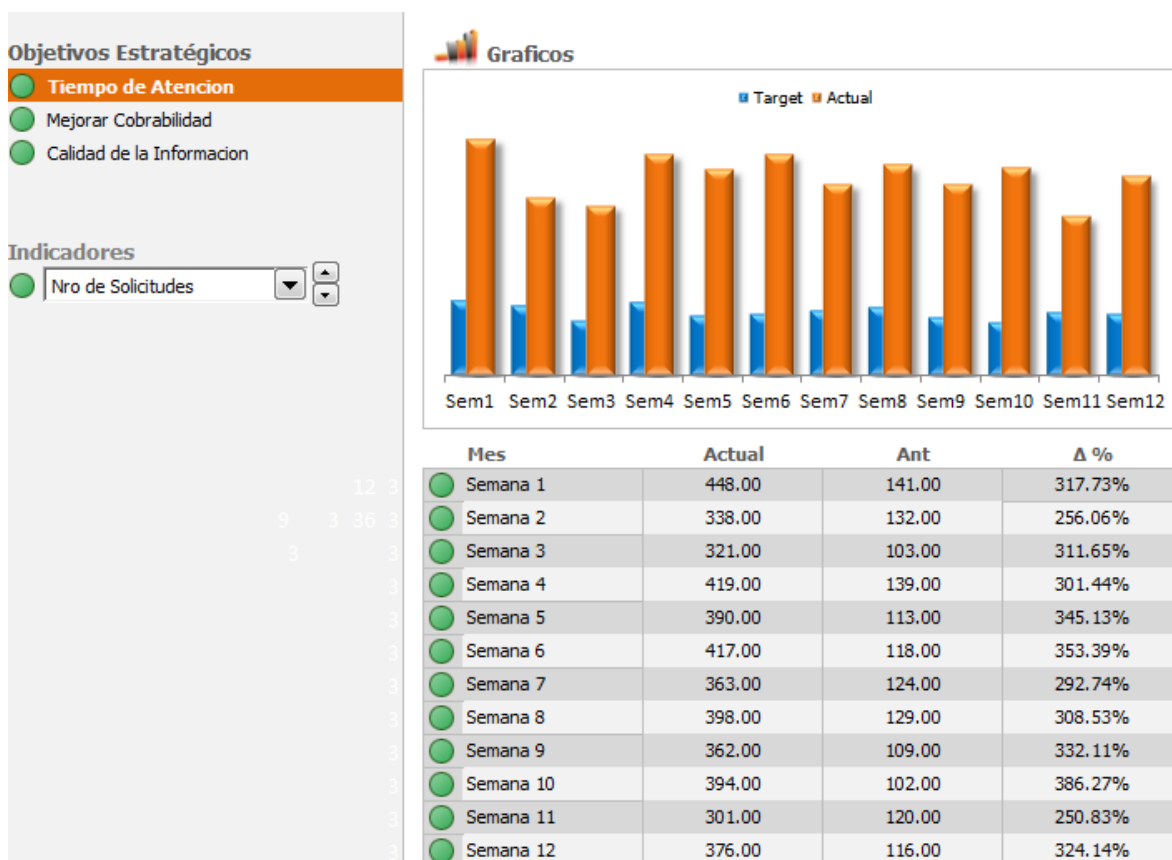
Conclusiones:

La desviación mensual de la estimación del esfuerzo real expresado en horas obtuvo un 93.04% debido a algunas contingencias del proyectos entre otros vs la desviación mensual planificada que fue de 100%. Se obtuvo una diferencia de medias de 4% de días no trabajados lo que se expresa en el cuadro tanto en días como horas, lo cual no afecto a la culminación del proyecto.

6.2. Indicadores claves de éxito del Producto

INDICADOR 1: Número de Solicitudes atendidos

Gráfico 48 – Indicador Clave de Éxito 1



Fuente: Elaborado por el Autor

Conclusión:

Con el presente proyecto se logro mejorar los tiempos de atención de las solicitudes de actualización de datos en un margen de 24 horas, lo que anteriormente podía demoraba un promedio 3 días, siendo es una reducción en un 300%.

Segundo Trimestre 2012

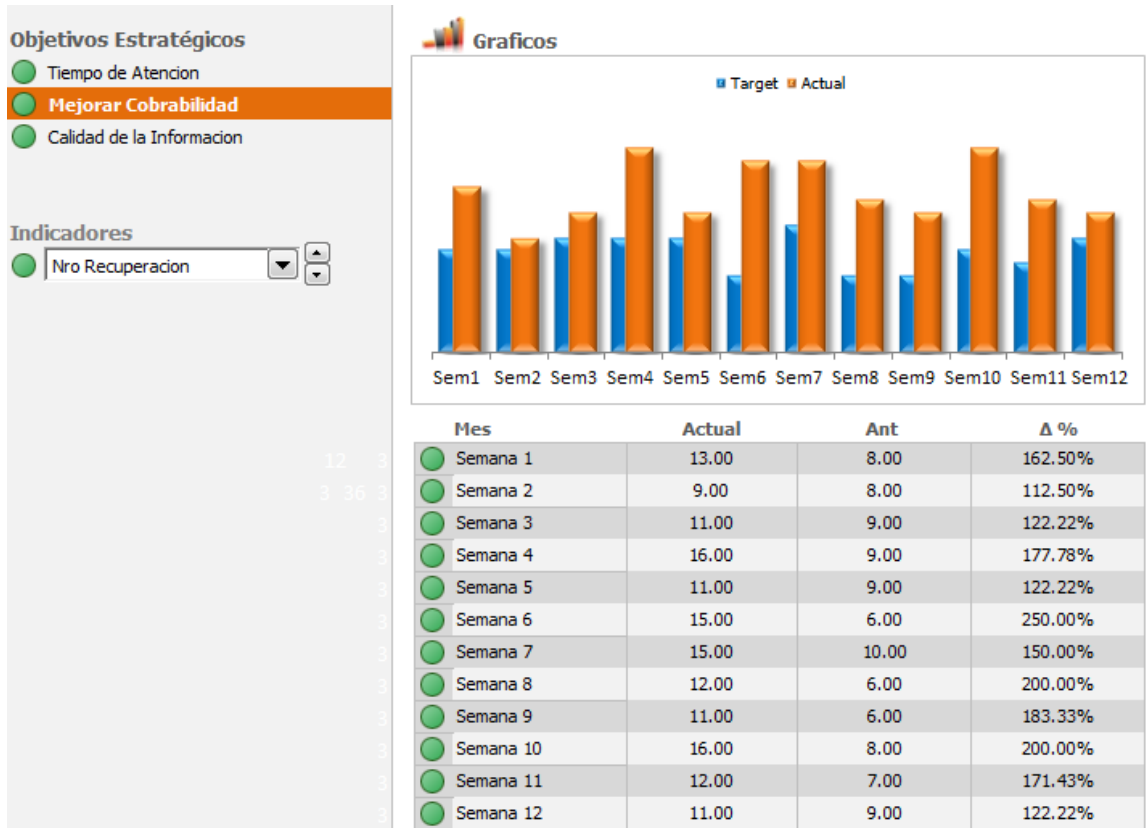
Objetivos Estratégicos	T	Indicadores	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12
Tiempo de Atencion	+	Nro de Solicitudes	141.00	132.00	103.00	139.00	113.00	118.00	124.00	129.00	109.00	102.00	120.00	116.00
Mejorar Cobrabilidad	+	Nro Recuperacion	8.00	8.00	9.00	9.00	9.00	6.00	10.00	6.00	6.00	8.00	7.00	9.00
Calidad de la Informacion	-	Nro de Inconsistencias	23.00	24.00	18.00	23.00	19.00	23.00	16.00	16.00	16.00	21.00	18.00	18.00

Segundo Trimestre 2013

Objetivos Estratégicos	T	Indicadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Tiempo de Atencion	+	Nro de Solicitudes	448.00	338.00	321.00	419.00	390.00	417.00	363.00	398.00	362.00	394.00	301.00	376.00
Mejorar Cobrabilidad	+	Nro Recuperacion	13.00	9.00	11.00	16.00	11.00	15.00	15.00	12.00	11.00	16.00	12.00	11.00
Calidad de la Informacion	-	Nro de Inconsistencias	8.00	9.00	10.00	7.00	7.00	9.00	7.00	10.00	7.00	7.00	7.00	10.00

INDICADOR 2: Número de Recuperaciones Cobros efectuados

Gráfico 49 – Indicador Clave de Éxito 2



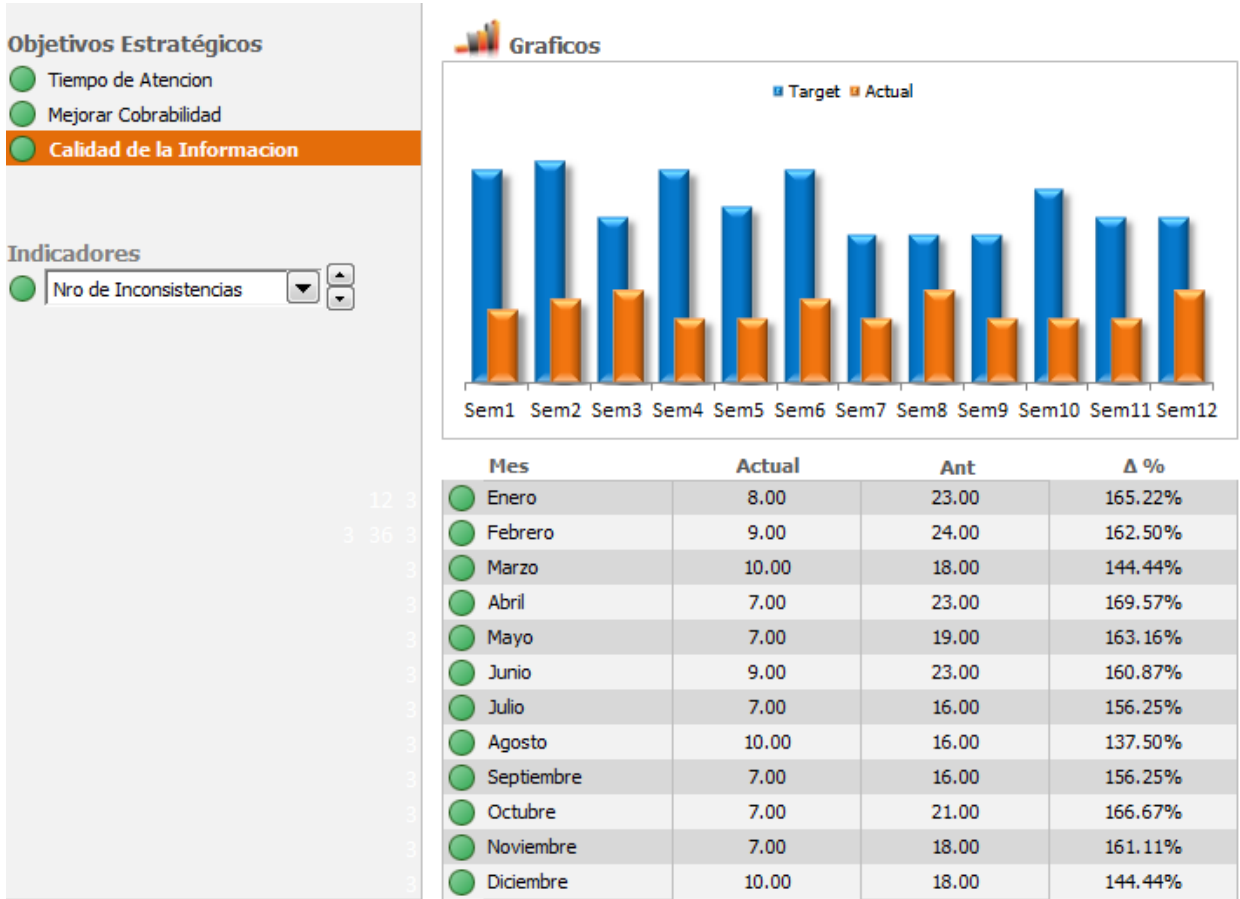
Fuente: Elaborado por el Autor

Conclusión:

Se logro la integración entre 3 áreas de línea de Diners Club, de esta forma garantizar que los cambios realizados en el sistemas sean correctos y no impacte en la gestión de cobranzas y se mitigue el riesgo de fraudes en la cartera, mejorando la cobranbilidad en un 60%.

INDICADOR 3: Número de Inconsistencias en la Base de Socios

Gráfico 50 – Indicador Clave de Éxito 3



Fuente: Elaborado por el Autor

Se logro crear una trazabilidad de las solicitudes enviadas, logrando identificar la cantidad de actualización de datos, usuario que registraban los cambios, las fechas y horas de las solicitudes, entre otros datos que permiten identificar un cambio, mejorando la calidad de la información en un 50%.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Con el presente proyecto se logro mejorar los tiempos de atención de las solicitudes de actualización de datos en un margen de 24 horas, lo que anteriormente podía demoraba un promedio 3 días, siendo un incremento en la productividad de 3 a 1, 200% de eficiencia.
- Se logro la integración entre 3 áreas de línea de Diners Club, de esta forma garantizar que los cambios realizados en el sistemas sean correctos y no impacte en la gestión de cobranzas y se mitigue el riesgo de fraudes en la cartera, mejorando la cobrabilidad en un 60%.
- Se logro crear una trazabilidad de las solicitudes enviadas, logrando identificar la cantidad de actualización de datos, usuario que registraban los cambios, las fechas y horas de las solicitudes, entre otros datos que permiten identificar un cambio, mejorando la calidad de la información en un 50%.

7.2. Recomendaciones

- Debe continuar con el apoyo de la gerencia en la integración con el sistema core de Diners evitando así la desactualización de la información, y mejorando los tiempos de atención hasta ser en línea.
- Continuar con la mejora continua de esta problemática replicando para todos los procesos que actualmente no generan una trazabilidad de la transacción y por los cual abre la puerta una fraude interno o externo (CRM).
- Continuar con la mejora de la comunicación entre áreas para lo cual lo es necesario mejorar la integración de los procesos haciéndolos interoperativos y mejorando de esta forma no solo la pronta atención al Socios, sino la mitigación de riesgo de cartera, y los procesos de gestión de cobranzas

BIBLIOGRAFÍA:

<http://www.mondragon.edu/es/biblioteca/como-buscar/como-redactar-bibliografia/referencias-bibliograficas-de-documentos-electronicos>

<http://www.dinersclub.com.pe/>

<https://gestionticspucp.wikispaces.com/03.1+Diagn%C3%B3stico>

<http://www.slideshare.net/ayonafamily/anlisis-foda-y-foda-cruzado>

<http://strategycorner.blogspot.com/2010/08/identificacion-de-los-factores-clave-de.html>

http://www.madridfinancialcentre.org/wp-content/files/Deloitte_-_MCF_-_Cadena_Vlor_2009_06_16.pdf

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

<http://www.adictosaltrabajo.com/tutoriales/tutoriales.php?pagina=crm1>

FORMATO 1 - ACTA DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO

OBJETIVO -

IMPORTANCIA -		
Alta	Media	Baja

AGENDA	DURACION		
TEMAS	EXPOS IT	ESTIMAD A	REAL

LUGAR Y FECHA		
	PROGRAMADA	REAL

PARTICIPANTES					
INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGADA	SALID A
EMPRESA CLIENTE					

PROVEEDOR					

TEMAS TRATADOS					
TEMA					

TEMAS PENDIENTES					

ACUERDOS TOMADOS			
Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite

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

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES	
Participantes	Firma
NOMBRE EMPRESA CLIENTE	

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES		
Participantes		Firma
NOMBRE EMPRESA PROVEEDORA		

FORMATO 2 - ACTA DE CONSTITUCION

[LOGO PROVEEDOR]

Proyecto [SGDV]
 [Nombre del Proyecto]

**Acta de Constitución del
 Proyecto**

Versión 1.0

CONTROL DE VERSIONES

VERS IÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
-------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------	-------------------	--------------	-----------------

1.0		Versión Inicial		[Nombre Jefe de Proyecto]	[Nombre Gerente de Proyecto]	[Nombre Gerente de Proyecto]

INTRODUCCIÓN

[Breve introducción del objetivo del presente documento]

Ejemplo:

El Acta de Constitución del Proyecto formaliza el inicio del proyecto de tal manera las organizaciones e involucrados en el mismo acepten los lineamiento que regirán el desarrollo del proyecto y que están expresados en el presente documento.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

[Datos principales del proyecto]

Ejemplo:

Nombre del Proyecto: [Sistema de Gestión Documentaria Virtual] – [SGDV]

Patrocinador: [Sponsor que autoriza el proyecto – Nombre – Empresa - Cargo]

Proveedor: [Nombre Empresa Provedora del Proyecto]

Presentado por: [Nombre Jefe de Proyecto]

Fecha de Presentación: jueves 13 de julio de 2006

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO - Necesidades del Cliente

[¿Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Dónde?]

Ejemplo:

En los últimos meses el área de aseguramiento de calidad ha descubierto que la atención de órdenes de pedidos respecto al producto XYZ ha tomado en promedio diez veces más tiempo que la competencia. El análisis previo del área de calidad determinó que el motivo se debe a que los procesos seguidos para la atención de órdenes no están integrados y ello origina una serie de demoras acumuladas en cada proceso. El propósito de este proyecto es realizar un Sistema integrado de Atención de órdenes que automatice e integre todos los procesos y permita la mejora en el tiempo de respuesta en la atención de órdenes.

DEFINICION - DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO DEL PROYECTO

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

Ejemplo:

SOLUCIÓN MODERNA, INTEGRADA Y FLEXIBLE.

La nueva solución debe estar basada en tecnología web, ser descentralizada a nivel de servidores y Web Enabled a nivel de estación de trabajo.

Debe permitir la construcción de transacciones a partir de un generador de código de alto nivel, que permita reducir las labores de programación

PERMITIR LA EJECUCIÓN DE LAS TRANSACCIONES

Tanto las transacciones descritas en el Anexo N° 1-A.2 de las Bases Integradas de la Licitación Pública N° LP-0078-2012-ABC, así como sus extornos deberán poder ejecutarse en el nuevo sistema.

La comunicación entre el servidor de las agencias debe ser vía XYZ.

La solución deberá usar un manejador de Bases de Datos en las Agencias.

Etc.

PERMITIR LA INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.

La nueva solución debe poseer un módulo de seguridad que permita la administración de usuarios y perfiles en modo centralizado y estar integrada al Sistema de Seguridad corporativo de la empresa ABC.

El Sistema debe integrarse con el Sistema Centralizado de Seguridad Criptográfica de la empresa ABC.

PERMITIR LA CONSULTA DE FIRMAS Y SU CAPTURA DE FIRMAS DE MANERA DESCENTRALIZADA.

La Solución de Firmas debe estar integrada con el Sistema de Atención en Ventanillas.

La Solución de Firmas deberá permitir la habilitación de Centros de Captura.

Se deberán migrar los repositorios de firmas actuales a la nueva solución.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

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

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

Ejemplo:

El sistema desarrollado debe satisfacer los requerimientos especificados en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionados por [Empresa proveedora].

El proyecto debe terminar en el plazo especificado en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionado por [Empresa proveedora] o en el nuevo tiempo calculado según la Gestión del Cambio.

El proyecto debe terminar dentro del presupuesto especificado en el Plan de Trabajo y Descripción del Servicio proporcionado por [Empresa proveedora] o en el nuevo presupuesto calculado según la Gestión del Cambio.

FINALIDAD DEL PROYECTO

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

Ejemplo:

El propósito general del proyecto es formar parte del programa nacional de integración de Sistemas contables de entidades públicas relacionadas al sector minero que se está llevando a cabo en todas las entidades gubernamentales mineras con miras a implantarse a fines del presente año. Este programa va alineado al objetivo estratégico nacional minero contable promovido por el Estado Peruano.

JUSTIFICACION DEL PROYECTO

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

Justificación Cualitativa:

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

Ejemplo:

Este proyecto se está realizando para prevenir una creciente insatisfacción del cliente. Nosotros esperamos que la satisfacción del cliente mejorada incrementará los ingresos de la empresa el primer año en al menos \$200000 dólares debido al menor número de llamadas del cliente. Como segundo beneficio esperamos que el proyecto generará nuevas ideas de mejora de atención al cliente.

REQUERIMIENTOS - REQUISITOS

REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

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

Requerimientos funcionales: Requerimientos relacionados al negocio del cliente.

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

Ejemplo:

El producto [ABC] , que permitirá satisfacer la necesidad del negocio, esta compuesto por los siguientes subsistemas:

Subsistema de registro y seguimiento de expedientes correspondiente a los procesos [ABC] (y otros relacionados) de la [ABC] ; orientado a que los trámites se realicen de la manera más expeditiva posible.

Subsistema de registro y seguimiento de información operativa del [ABC] para la Dirección de Promoción y Estudios; orientado a mejorar los procesos de recopilación de la información técnica y económica de las empresas concesionarias del subsector.

Subsistema de registro y seguimiento de programas de [ABC] ; orientado a recopilar datos relacionados con los estudios ambientales relacionados con el sector [ABC] .

Subsistema de Consultas Analíticas, orientado a mejorar el proceso de toma de decisiones, proporcionando herramientas para el análisis de comportamientos y tendencias con manejo de información histórica para la [ABC] .

Subsistema de mantenimiento de tablas.

REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

[Descripción de requerimientos relacionados a la ejecución del proyecto]

Ejemplo:

Tiempo: 10 meses (200 días útiles)

Presupuesto: NS/. [ABC]

El desarrollo del proyecto se realizará en las instalaciones de *EL PROVEEDOR*

Utilizar los siguientes estándares tecnológicos:

Metodología de desarrollo Rational Unified Process

Lenguaje de modelamiento UML

Desarrollo basado en Web

Lenguaje de programación orientado a objetos .NET

Base de Datos Oracle 10g Enterprise Edition

Microsoft Analysis Services 2000 o superior

Microsoft Office 2000 o superior

Sistema Operativo Windows 2000 o superior

JEFE DEL PROYECTO Y SU NIVEL DE AUTORIDAD

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	DESCRIPCIÓN PROFESIONAL	RESPONSABILIDADES
Gerente del Proyecto	Nombres y Apellidos	PMP, Ingeniero de Sistemas	Gestión del Proyecto durante las fases de Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control, y Cierre del proyecto.
Jefe del Proyecto	Nombres y Apellidos	PMP, Ingeniero de Sistemas	Gestión del Proyecto durante las fases de Inicio, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Control, y Cierre del proyecto. Asignación de recursos Aprobación de cambios

ALCANCE DEL PROYECTO

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

ENTREGABLES DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

Acta de Constitución del Proyecto

Plan de Gestión del Proyecto

Informe de Estado

Acta de Reunión

Solicitudes de Cambio

Acta de Cierre del Proyecto

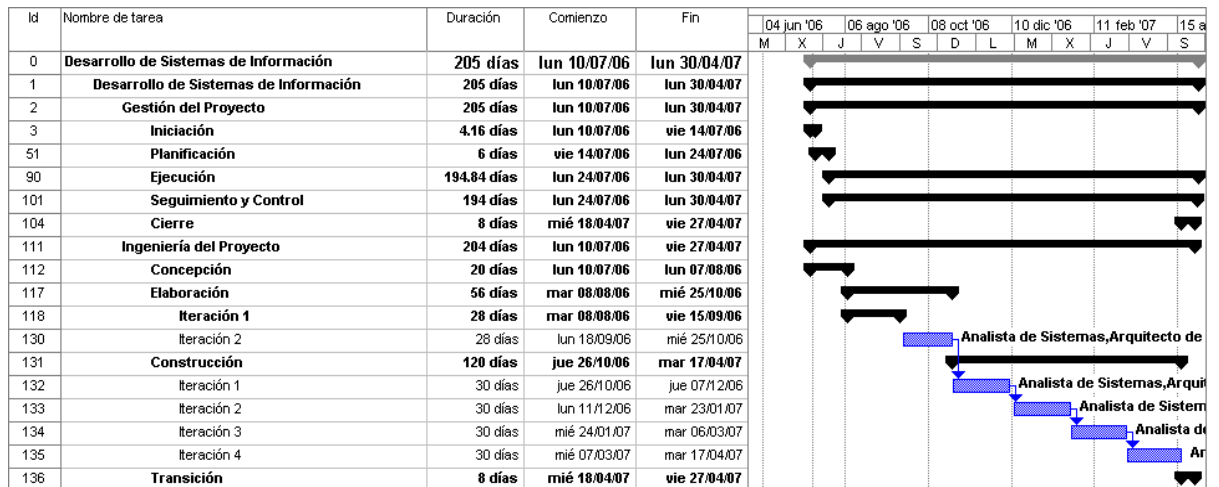
- Lista de riesgos
- Plan de desarrollo de software
- Plan de iteración
- Plan de gestión de requerimientos
- Plan de control de cambios
- Plan de pruebas
- Resultado de pruebas
- Plan de despliegue

ENTREGABLES DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO

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

PLAZOS DEL PROYECTO

CRONOGRAMA GENERAL



Hitos

Para el desarrollo del Proyecto, se han definido los siguientes hitos:

Hito	Fecha
Acta de Constitución del Proyecto	13/07/2006
Plan de Gestión del Proyecto	21/07/2006
Plan de Iteración	21/07/2006
Plan de Gestión de Requerimientos	21/07/2006
Plan de Control de Cambios	21/07/2006
Plan de Desarrollo de Software	21/07/2006
Concepción (Inicio)	10/07/2006
Concepción (Fin)	08/08/2006
Elaboración (Inicio)	09/08/2006
Elaboración (Fin)	26/10/2006
Construcción (Inicio)	27/10/2006
Construcción (Fin)	18/04/2007
Transición (Inicio)	19/04/2007
Transición (Fin)	30/04/2007
Acta de Cierre del Proyecto	30/04/2007

PRESUPUESTO

El presupuesto para el presente proyecto es de NS/. 458,490.00 (Cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos noventa y 00/100 Nuevos Soles).

INVOLUCRADOS

INTERESADOS

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	UNIDAD/AREA A LA QUE PERTENECEN	ORGANIZACION
Nombres y Apellidos	Coordinador del Proyecto	Oficina de Informática	[EMPRESA CLIENTE]
	Inspector General	[Contabilidad]	[EMPRESA CLIENTE]
	Inspector Técnico	Oficina de Informática	[EMPRESA CLIENTE]
	Analistas del Negocio	[Tesorería]	[EMPRESA CLIENTE]

	Ingeniero de Pruebas	[Administración]	[EMPRESA CLIENTE]
	Ejecutivos del Negocio		[EMPRESA PROVEEDORA]
	Equipo de Gestión del Proyecto		[EMPRESA PROVEEDORA]
	Equipo de Ingeniería del Proyecto		[EMPRESA PROVEEDORA]

UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN INVOLUCRADAS

UNIDADES/ AREAS DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES
Área de Contabilidad	Participar activamente en las actividades de definición de requerimientos. Encargarse de la revisión y aprobación a nivel funcional de los entregables según se planifique.
Área de Sistemas	Participar activamente en las actividades de Gestión e Ingeniería según se planifique en acuerdo entre los gerentes del proyecto de ambas partes. Encargarse de la revisión y aprobación a nivel técnico de los entregables según se planifique.

RESTRICCIONES DEL PROYECTO

[Factores que limitan la ejecución del proyecto]

Ejemplo:

- Tiempo: Sujeto a la renovación del contrato
- Presupuesto: Sujeto a la bolsa de horas.

(Este presupuesto y tiempo podrían incrementarse sólo con una gestión de cambio aprobada entre ambas partes)

SUPUESTOS DEL PROYECTO

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

Ejemplo:

- La Gerencia de Contabilidad y la Gerencia de Sistemas de ABC está involucrada y comprometida con el desarrollo del Sistema ABC.
- ABC proporcionará un equipo funcional permanente durante la ejecución del proyecto.
- El proyecto se ejecutará íntegramente en las instalaciones de ABC el análisis y el desarrollo, hasta la culminación del último entregable, luego de lo cual se procederá con el cierre formal del proyecto.
- Se llevarán a cabo reuniones de revisión parcial (entregas parciales) durante el desarrollo del sistema.

No se realizarán ajustes y/o cambios a los documentos entregables luego de ser aprobados. De ser necesario se deberá proceder con la gestión de cambio respectiva

FIRMA DE AUTORIZACIÓN

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

[Nombres y Apellidos]
 Jefe de Proyecto
 [Empresa proveedora]

[Nombres y Apellidos]
 Coordinador del Proyecto
 [Empresa Cliente]

[Nombre Jefe de Proyecto]
 Jefe de Proyecto
 [Empresa proveedora]

[Nombres y Apellidos]
 Director General de Electricidad
 [Empresa Cliente]

[Nombres y Apellidos]
 Director General Asuntos Ambientales
 Mineros
 [Empresa Cliente]

[Nombres y Apellidos]
 Director General Asuntos Ambientales
 Energéticos
 [Empresa Cliente]

Fecha: martes, 12 de abril de 2016

Proyecto Acrónimo del Proyecto

Nombre del Proyecto

Plan de Gestión del Proyecto

Versión X.X

Preparado por: Nombre y Apellidos del Jefe

Proy

Rol: Jefe de Proyecto

Nombre del Mes, YYYY

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	NOMBRE DEL ARCHIVO
1.0		Versión Inicial	12/06/2012	XXX XXX	XXXXXX	XXX XXX	Formato de Documentación V1.0.doc

INTRODUCCION

[Incluir un texto explicando en que consiste el Plan de Gestión del Proyecto y que se quiere lograr con su ejecución. Se debe describir brevemente que contiene el Plan de Gestión del Proyecto (Secciones), así como también los cambios a realizar en este documento debido al conocimiento que se va adquiriendo durante el ciclo de vida del proyecto.]

RESUMEN EJECUTIVO

[Incluir una descripción de los objetivos y la importancia del Plan de Gestión del Proyecto como factor crítico de éxito para el proyecto, así como también hacer énfasis en la importancia que tiene el llegar a tener un entendimiento y acuerdo con respecto a lo que se incluye en este documento entre la empresa proveedora y el Cliente. Adicionalmente se debe resaltar los aspectos más importantes de las secciones más críticas, como por ejemplo: alcance del proyecto, los plazos del proyecto, el presupuesto del proyecto, el escalamiento de problemas, la Gestión de cambios.]

OBJETIVOS DEL PROYECTO

[Los objetivos del Proyecto son aquellos estados del Proyecto y del Producto, que el Proveedor debe de alcanzar para dar por concluido exitosamente el proyecto. En esta sección se deben listar los principales objetivos del proyecto.]

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO

[Los factores críticos de éxito son aquellos factores, variables o situaciones de las cuales va a depender el éxito del proyecto. Para lograr el éxito del proyecto los involucrados del proyecto deben de hacer lo posible para alcanzar estas situaciones como por ejemplo: Que los involucrados

del proyecto estén comprometidos, Que haya la participación adecuada de los usuarios del cliente, Que se cumplan los acuerdos tomados en las reuniones, etc.]

SUPUESTOS

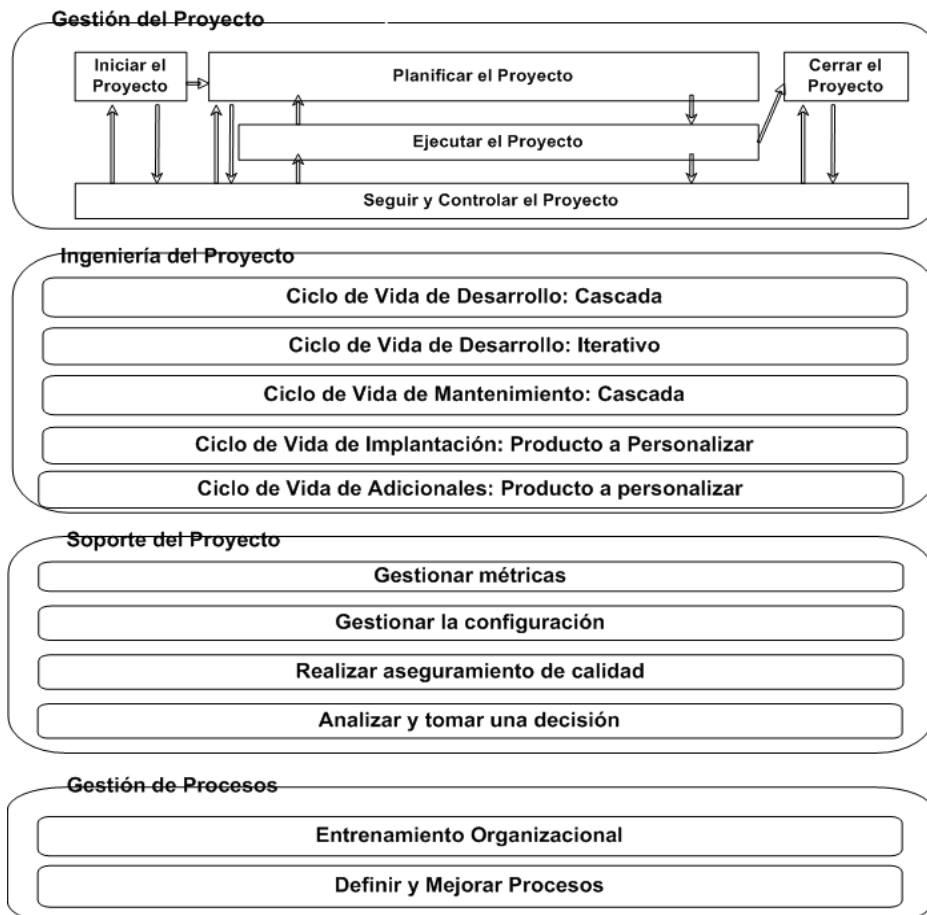
[Son factores que para efectos de planificación son considerados verdaderos, reales o ciertos. Estos supuestos afectan todos los aspectos de la planificación del proyecto y son parte de su elaboración progresiva. Los supuestos normalmente involucran un grado de riesgo.]

RESTRICCIONES

[Son factores que van a limitar las opciones y el trabajo del equipo del proyecto.]

ENFOQUE DE GESTION E INGENIERIA DEL PROYECTO

El grafico que se muestra representa los procesos a aplicar durante la ejecución del proyecto, la aplicación de estos procesos se hará acorde a las guías de flexibilización y según las necesidades del proyecto.



GESTION DEL PROYECTO

ENFOQUE DE GESTION DEL PROYECTO

[Incluir un grafico que represente el esquema de trabajo que se seguirá para la gestión del proyecto (Procesos de Gestión de Proyecto) durante las diversas fases del ciclo de vida del mismo. Incluir una breve descripción de este esquema de trabajo para la Gestión del Proyecto.]

PROCESOS Y PLANTILLAS DE GESTION DE PROYECTO A APLICAR EN EL PROYECTO – GUIAS DE FLEXIBILIZACION

*[Incluir un texto **introdutorio** que haga mención a que los procesos que se ejecutaran para la Gestión del proyecto están basados en la Metodología propia del proveedor, la cual ha sido desarrollada teniendo en cuenta su experiencia y modelos mundialmente aceptados como lo son el PMI y el CMMI:*

INGENIERIA DEL PROYECTO

ENFOQUE DE INGENIERIA DEL PROYECTO

*[Incluir un texto **introdutorio** que haga mención a que los procesos que se ejecutaran para la Ingeniería del proyecto están basados en la Metodología de Desarrollo de Software del Proveedor, la cual ha sido desarrollada teniendo en cuenta su experiencia y modelos mundialmente aceptados como lo son el RUP, Metrica3, MSF, Norma Técnica Peruana 12207 y el CMMI.*

PROCESOS Y PLANTILLAS DE INGENIERIA A APLICAR EN EL PROYECTO – GUIAS DE FLEXIBILIZACION

*[Incluir un texto **introdutorio** que haga mención a que los procesos que se ejecutaran para la Ingeniería del proyecto están basados en la Metodología de Desarrollo de Software del Proveedor, la cual ha sido desarrollada teniendo en cuenta su experiencia y modelos mundialmente aceptados como lo son el RUP, Metrica3,MSF y el CMMI.*

PROCESOS Y PLANTILLAS DE SOPORTE A APLICAR EN EL PROYECTO – GUIAS DE FLEXIBILIZACION

*[Incluir un texto **introdutorio** que haga mención a que los procesos que se ejecutaran para el Soporte del proyecto están basados en la Metodología de Desarrollo de Software del Proveedor, la cual ha sido desarrollada teniendo en cuenta su experiencia y modelos mundialmente aceptados como lo son el RUP, Metrica3,MSF y el CMMI.*

GESTION DE PROBLEMAS Y ESCALAMIENTO

[Incluir un resumen y grafico del proceso de Gestión de Problemas, así mismo se deberá describir cuales son los niveles de escalamiento y que personas o grupos de personas los integran. Se deberá describir cual será la dinámica a seguir para el escalamiento de los problemas, se podría incluir un grafico que represente esta dinámica.]

PROCESO DE CIERRE DEL PROYECTO

[Incluir un resumen y grafico del proceso de cierre del proyecto, este grafico deberá de ser el proceso estandar incluido en los procesos de Gestión de proyectos del Proveedor, en caso que el proceso no se adecue a las necesidades del Proyecto deberá adecuarse o hacerlo mas explicito textualmente.]

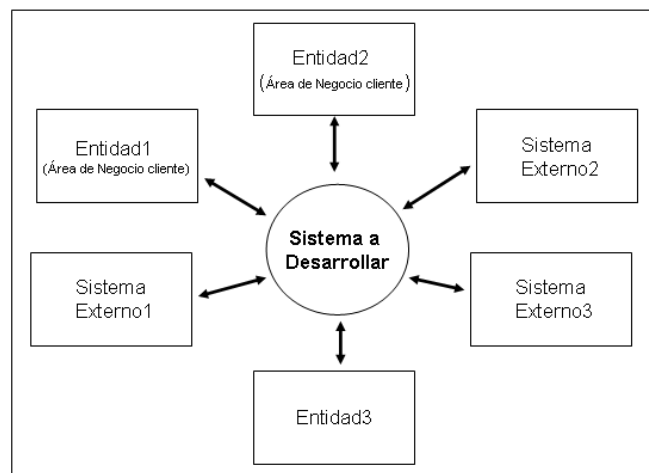
ALCANCES DEL PRODUCTO

DESCRIPCION DEL PRODUCTO

[Incluir un resumen de las principales características del producto a desarrollar, en caso que el proyecto incluya el desarrollo de varios módulos o subsistemas describir brevemente cada uno de ellos, dentro de los resúmenes, incluir cual(es) es (son) los objetivos principales del producto o de los subsistemas. Este texto puede ser extraído de la propuesta técnica]

DIAGRAMA DE CONTEXTO

[Incluir un diagrama donde se represente las relaciones o flujos de información principal existente entre el sistema a desarrollar (solución) y las diversas entidades o sistemas externos a la solución (Ej. Otros aplicativos, Áreas organizacionales etc.) con los cuales va a interactuar. Este diagrama puede ser extraído de la propuesta técnica]



ENFOQUE DE LA SOLUCION

[Incluir un diagrama donde se represente la alternativa de solución propuesta para el sistema a desarrollar, este grafico puede ser el diagrama de la arquitectura del sistema, modelo de subsistemas, diagrama donde se represente la plataforma tecnológica que dará soporte al sistema o subsistemas u otro similar, estos gráficos pueden ser extraídos de la propuesta técnica o pueden ser una versión inicial y preliminar). Se deberá incluir un texto donde se explique brevemente el diagrama o diagramas incluidos. En caso que el proyecto sea de gran envergadura o se integre de muchos módulos o subsistemas y que estos a su vez tengan un diseño o enfoque de Solución en particular se deberán incluir]

REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL PRODUCTO

[Incluir un texto donde se indique que los requerimientos del producto están especificados en el documento Especificación de Requerimientos del Sistema (Referenciar), se deberá incluir el nombre del documento y la versión).

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

[Incluir un texto donde se indique que los requerimientos del producto están especificados en el documento Especificación de Requerimientos del Sistema (Referenciar), se deberá incluir el nombre del documento y la versión).

PROCESO DE CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS

PROCESO DE CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS

[Incluir un resumen y grafico del proceso de control integrado de cambios, este grafico deberá de ser el proceso estandar incluido en los procesos de Gestión de proyectos del Proveedor, en caso que el proceso no se adecue a las necesidades del Proyecto deberán hacerse los cambios necesarios].

ALCANCES DEL PROYECTO

ENTREGABLES DEL PROYECTO

GESTIÓN DEL PROYECTO

ENTREGABLE	DESCRIPCION DEL ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE	PERSONAS QUE REVISAN Y APRUEBAN EL ENTREGABLE
❖ Inicio			

○ EntregableGP1	[Incluir una descripción breve del entregable, se deberá incluir cual es el objetivo del entregable.]	[Listar los criterios a considerar para dar por aprobado el entregable.]	[Listar las personas que deberán aprobar el entregable, se debe indicar entre paréntesis los roles que cumplen.]
○ EntregableGP2			
○ EntregableGP3			
○ EntregableGP4			
○ EntregableGP5			
❖ Planificación			
○ EntregableGP6			
○			

INGENIERÍA DEL PROYECTO

ENTREGABLE	DESCRIPCION DEL ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE	PERSONAS QUE REVISAN Y APRUEBAN EL ENTREGABLE
❖ NOMBRE FASE1			
○ Entregable1	[Incluir una descripción breve del entregable, se deberá incluir cual es el objetivo del entregable.]	[Listar los criterios a considerar para dar por aprobado el entregable.]	[Listar las personas que deberán aprobar el entregable, se debe indicar entre paréntesis los roles que cumplen.]
○ Entregable2			
○ Entregable3			
❖ NOMBRE FASE2			
○ Entregable4			
○ Entregable5			
○			
○			
○			

CRITERIOS DE ACEPTACION FINAL DEL PROYECTO

[Se debe de incluir un texto que liste y describa los criterios a considerar para dar por finalizado el proyecto]

ESTRUCTURA DE DESCOMPOSICION DEL TRABAJO (EDT)

[Incluir un diagrama que represente la descomposición del Trabajo del Proyecto (EDT / WBS),

PROCESO DE GESTION DE LA CONFIGURACION

[Incluir un texto breve que explique el proceso de Gestión de la Configuración y la importancia para el proyecto, adicionalmente incluir un gráfico del proceso de Gestión de la Configuración y hacer referencia al documento del Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto.:]

DICCIONARIO DE LA EDT

[Por cada paquete de trabajo o componente del ultimo nivel del EDT, se debe incluir una descripción de cuál es el objetivo del componente y un resumen de su contenido.]

ALCANCE NO CONTEMPLADO

[Se debe Listar el trabajo que el proveedor NO va realizar, así como las funcionalidades que el cliente en acuerdo con el proveedor consideren que están fuera del alcance del proyecto.]

PLAN DE GESTION DEL ALCANCE

[Incluir un texto que explique cual es el objetivo del Plan de Gestión del Alcance y un resumen del contenido del mismo]

PERSONAS AUTORIZADAS PARA SOLICITAR CAMBIOS AL ALCANCE

[Incluir en la tabla que se muestra como ejemplo, la lista de personas que están autorizadas de solicitar cambios en el alcance del Proyecto]

PERSONAS AUTORIZADAS PARA APROBAR CAMBIOS AL ALCANCE

[Incluir en la tabla que se muestra como ejemplo, la lista de personas que están autorizadas de aprobar cambios en el alcance del Proyecto]

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO AL ALCANCE

[Incluir el procedimiento a seguir para la Gestión de cambios al alcance, en caso que el proyecto lo requiera se deberá de adecuar a las necesidades del mismo.]

PLAZOS DEL PROYECTO

CRONOGRAMA DEL PROYECTO

[Incluir la imagen del Project (Cronograma del Proyecto) donde se muestren como mínimo: las actividades a realizar dentro del proyecto (a un nivel adecuado de detalle), sus respectivas duraciones, fechas de inicio, fechas de fin de cada una de ellas, como algo adicional se pueden incluir otros datos que se consideren relevantes para brindar una información adecuada.]

HITOS DEL PROYECTO

[Incluir la imagen del Project (Cronograma del Proyecto) donde se muestren claramente los hitos del Proyecto y las fechas de los hitos.]

PLAN DE GESTION DEL CRONOGRAMA

[Incluir un texto que explique cual es el objetivo del Plan de Gestión del Cronograma y un resumen del contenido del mismo]

PERSONAS AUTORIZADAS PARA SOLICITAR CAMBIOS AL CRONOGRAMA

[Incluir en la tabla que se muestra como ejemplo, la lista de personas que están autorizadas de solicitar cambios al cronograma del Proyecto]

PERSONAS AUTORIZADAS PARA APROBAR CAMBIOS EN EL CRONOGRAMA

[Incluir en la tabla que se muestra la lista de personas que están autorizadas de aprobar cambios al cronograma del Proyecto]

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO AL CRONOGRAMA

[Incluir el procedimiento a seguir para la Gestión de cambios del cronograma. En caso que el proyecto lo requiera se deberá de adecuar el procedimiento a las necesidades del mismo. Se puede optar por incluir el ejemplo del procedimiento que se presenta, pero se deberán realizar los cambios respectivos]

CRITERIOS PARA DETERMINAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN LOS PLAZOS

[En la tabla que se muestra se deberá definir los rangos a considerar por cada nivel de desviación relacionado con el cronograma, así como también definir acciones a tomar frente a cada uno de los niveles de desviación]

FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

FORMA DE PAGO

[En la tabla que se muestra, completar los campos que la integran: Fases del Proyecto, Porcentaje de pago, Monto del Pago sin IGV, Fecha de Emisión de la Factura, Fecha de Vencimiento de la Factura.]

La relación de pagos incurridos por el desarrollo del proyecto son los siguientes:

Fases	Porcentaje de Pago	Monto del Pago (sin IGV)	Fecha de Emisión de la Factura (aprox.)	Fecha de Vencimiento de la Factura (aprox.)
Elaboración - Iteración 1	13%	47,792.86	28/09/2006	28/10/2006
Elaboración - Iteración 2	13%	47,792.86	10/11/2006	10/12/2006
Construcción - Iteración 1	15%	43,940.00	25/12/2006	25/01/2007

Fases	Porcentaje de Pago	Monto del Pago (sin IGV)	Fecha de Emisión de la Factura (aprox.)	Fecha de Vencimiento de la Factura (aprox.)
Construcción - Iteración 2	15%	43,940.00	07/02/2007	07/03/2007
Construcción - Iteración 3	15%	43,940.00	14/03/2007	14/04/2007
Construcción - Iteración 4	15%	43,940.00	20/04/2007	20/05/2007
Transición	15%	43,940.00	01/05/2007	01/06/2007

CRITERIOS PARA DETERMINAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL PRESUPUESTO

[En la tabla que se muestra se deberá definir los rangos a considerar por cada nivel de desviación relacionado con el presupuesto, así como también definir acciones a tomar frente a cada uno de los niveles de desviación]

ORGANIZACION Y RECURSOS DEL PROYECTO

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

[Incluir un organigrama o esquema de organización del proyecto. El Organigrama del Proyecto deberá incluir los nombres de las personas que desempeñaran los roles definidos en el organigrama.

RECURSOS NECESARIOS ASIGNADOS POR LA EMPRESA PROVEEDORA

[En la tabla que se muestra, se deberá listar la cantidad de recursos de parte de la empresa proveedora (AFs, APs, JP, otros.) que el proyecto requiere durante todo el ciclo de vida del mismo.

Roles	Nombres y Apellidos	Cantidad	% Participación	Fecha de Ingreso	Fecha de Fin
-Jefe de Proyecto	Nombres y Apellidos1	1	50	10/07/2006	30/04/2007
-Asistente de Jefe de Proyecto	Nombres y Apellidos2	1	100	10/07/2006	30/04/2007
-Analista1	Nombres y Apellidos3	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Analista2	Nombres y Apellidos4	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Analista3	Nombres y Apellidos5	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Programador1	Nombres y Apellidos6	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Programador2	Nombres y Apellidos7	1	100	10/07/2006	08/08/2006

Roles	Nombres y Apellidos	Cantidad	% Participación	Fecha de Ingreso	Fecha de Fin
	Apellidos7				
-Programador3	Nombres y Apellidos8	1	100	10/07/2006	08/08/2006

RECURSOS NECESARIOS ASIGNADOS POR EL CLIENTE

[En la tabla que se muestra en el ejemplo, se deberá listar la cantidad de recursos de parte del Cliente (AFs, APs, JP, Analistas de negocio, Usuarios, otros.) que el proyecto requiere durante todo el ciclo de vida del mismo. Se debe completar los campos de nombres y apellidos, cantidad, % de participación, fecha de ingreso y fecha de fin.]

Roles	Nombres y Apellidos	Cantidad	% Participación	Fecha de Ingreso	Fecha de Fin
-Jefe de Proyecto del Cliente	Nombres y Apellidos1	1	50	10/07/2006	30/04/2007
-Analista del Negocio1	Nombres y Apellidos2	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Analista del Negocio2	Nombres y Apellidos3	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Analista de Sistemas del Cliente1	Nombres y Apellidos4	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Analista de Sistemas del Cliente2	Nombres y Apellidos5	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Usuario1	Nombres y Apellidos6	1	100	10/07/2006	08/08/2006
-Usuario2	Nombres y Apellidos7	1	100	10/07/2006	08/08/2006

DESCRIPCION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

[En la tabla que se muestra, se deberá listar los roles que participaran en el proyecto, así mismo se completaran los campos: Equipo, Nombres y Apellidos, Rol, Responsabilidades.]

EQUIPO	NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES (RAM)

[En la tabla que se muestra, por cada uno de los entregables o paquete de trabajo se identificarán que personas están involucradas para la elaboración del mismo, posteriormente en la intersección Entregable/Miembro del Equipo se asignará el rol (**R**: Responsable, **E**: Ejecutor, **P**: Participante) que

desempeñara cada persona involucrada en la elaboración del entregable. Considerar que una persona puede desempeñar más de un rol.

Roles y Actividades a realizar:

R: Responsable (Responsable del Entregable, actividad o paquete de trabajo)

E: Ejecutor (Persona que elabora el entregable o realiza la actividad)

P: Participante (Persona que brinda Información, revisa los entregables, asiste a entrenamientos, otras acciones similares)

Se deberá incluir una lista de las iniciales de las personas]

INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS DE HW, SOFTWARE, MATERIALES Y ACCESORIOS PARA EL PROYECTO

[En la tabla que se muestra, se deberá listar la infraestructura que se necesita para iniciar y desarrollar el proyecto. En caso que el proyecto lo requiera se podrá hacer más específico el detalle de la infraestructura necesaria]

[Por Ejemplo:

CONCEPTO	DISPONIBILIDAD	RESPONSABILIDAD
Ambiente físico de desarrollo en CLIENTE S.A.	Con capacidad para albergar a todo el equipo del proyecto durante la duración del mismo.	CLIENTE S.A..
Ambiente técnico de desarrollo y pruebas en CLIENTE S.A.	Con acceso a la red y a los servidores requeridos.	CLIENTE S.A.
....

ENTORNO DE TRABAJO MINIMO PARA EL INICIO DE LAS LABORES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DEL PROYECTO

[En la tabla que se muestra, se deberá listar la infraestructura que se necesita para que cada miembro del equipo del proyecto pueda iniciar sus labores. En caso que el proyecto lo requiera se podrá hacer más específico el detalle de la infraestructura necesaria, como por ejemplo: Las especificaciones técnicas de las PCs, el Software que se requiere que tenga instalado cada PC, etc.]

La siguiente es una lista de la infraestructura mínima y necesaria para que todo miembro del equipo del proyecto pueda iniciar sus labores:

1	- Lugar físico de trabajo (Oficina asignada)
2	- PC asignada
3	- PC con Software instalado (Según el estándar de configuración)
4	- Hardware ...

...	...
-----	-----

ENTRENAMIENTOS

[En la tabla que se muestra, se deberá listar los entrenamientos que necesitan los miembros del Equipo del Proyecto para poder realizar sus actividades de una manera eficiente y efectiva. Se deberán identificar entrenamientos que son responsabilidad del proyecto como aquellos que son responsabilidad de la Organización]

ENTRENAMIENTOS	PERSONAL A SER ENTRENADO (Nombres y Apellidos – Rol)	FECHA DE INICIO / FECHA DE FIN DE ENTRENAMIENTO	RESPONSABILIDAD (Del Proyecto / De la Organización)	NECESIDADES DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES A CUBRIR CON LOS ENTRENAMIENTOS
...

CALIDAD DEL PROYECTO

CRITERIOS DE CALIDAD

[Incluir una lista priorizada de aquellas características del software (Criterios) que el cliente considera importantes y críticas y que deberán ser consideradas durante el desarrollo del software. Estos criterios sirven para evaluar la calidad del software. Entre estas características podemos citar: Fiabilidad del Software, Seguridad, Escalabilidad, Mantenibilidad, etc.]

CONTROL DE CALIDAD DEL PROYECTO (VERIFICACION Y VALIDACION)

PROCESO DE REVISION DE PARES (VERIFICACION)

[Incluir un grafico y un texto que resuma el proceso de revisión de pares. Realizar los ajustes al proceso según las necesidades del proyecto, estos ajustes deberán ser justificados, es decir en esta sección se redactara (dejar evidencia) brevemente el cambio.]

PROCESO DE PRUEBAS UNITARIAS

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

PROCESO DE PRUEBAS DE INTEGRACION

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

PROCESO DE PRUEBAS DEL SISTEMA (VERIFICACION)

[Incluir un grafico y un texto que resuma el proceso de pruebas del sistema. Realizar los ajustes al proceso según las necesidades del proyecto, estos ajustes deberán ser justificados, es decir en esta sección se redactara (dejar evidencia) brevemente el cambio.]

PROCESO DE PRUEBAS DE ACEPTACION (VALIDACION)

[Incluir un texto que resuma el proceso de pruebas de aceptación, seguidamente incluir un grafico que represente el proceso de pruebas de aceptación. Realizar los ajustes al proceso según las necesidades del proyecto, estos ajustes deberán ser justificados, es decir en esta sección se redactara (dejar evidencia) brevemente el cambio.]

HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD

PLANTILLA DE REVISIÓN DE PARES	CÓDIGO PLANTILLA	AMBIENTE PARA LA REVISIÓN
Informe de revisión de pares de la Especificación de Requerimientos de Software	I_RvSION_Pres_Rqrmntos.xls	La revisión de pares se ejecutará en el Equipo del Revisor
Informe de revisión de pares del Plan de Pruebas	I_RvSION_Pres_PlanPruebas.xls	La revisión de pares se ejecutará en el Equipo del Revisor
...

PLANTILLA DE SOPORTE A LAS PRUEBAS	CÓDIGO PLANTILLA
Plan de Pruebas	Pln_Prbas.doc
Casos de Pruebas Unitarias	Csos_Prbas_Untrias.doc
Informe de Pruebas Unitarias	Infrme_Prbas_Untrias.doc
...	...

AMBIENTES PARA LAS PRUEBAS	
Pruebas Unitarias	Ambiente de Desarrollo: Serv_Des: IP:
Pruebas de Integración	Ambiente de Pruebas: Serv_Prueb: IP:

ORGANIZACION Y RESPONSABILIDADES DEL CONTROL DE LA CALIDAD

[En la tabla que se muestra se debe listar los roles que participaran en el proceso de control de calidad. Por cada uno de los roles listar sus responsabilidades o actividades que deberán realizar. Para identificar las actividades a realizar por cada rol, tomar en cuenta los diagramas de flujo que se muestran para el proceso de revisiones de pares, pruebas del sistema, pruebas de aceptación y de estos gráficos extraer dichas actividades e incluirlas en la tabla que se muestra a continuación]:

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
Jefe de Proyecto	XXXX XXX	<ul style="list-style-type: none"> Planificar las revisiones de pares Planificar las pruebas del Sistema Planificar las pruebas de aceptación
Analista de Calidad	...	• ...
...	...	• ...

Métricas de control de Calidad

[Listar y describir las métricas que se obtendrán como resultado del control de calidad de los entregables seleccionados. Hacer referencia al documento Métricas (Archivo Word donde se describe detalladamente las métricas de control de calidad)]

NOMBRE DE METRICA	DESCRIPCIÓN DE LA METRICA (Cual es el objetivo de la métrica)	UBICACIÓN DE LA METRICA
Numero de defectos en las pruebas de aceptación.	Detectar el nivel de defectos del servicio o producto y corregirlos.	Repositorio de Métricas / VAL1 m_dfctos_prbas_acptcion.doc
Numero de defectos en las pruebas del Sistema	Detectar el nivel de defectos del servicio o producto y corregirlos.	Repositorio de Métricas / VER1 m_dfctos_prbas_sstma.doc
...

ENTREGABLES BAJO CONTROL DE CALIDAD Y CRONOGRAMA DE REVISIONES DE CONTROL DE CALIDAD

*[Listar aquellos entregables del proyecto que han sido seleccionados para realizarles control de calidad (Verificación y Validación). Por cada entregable seleccionado se deberá asignar a aquella persona responsable del control de calidad, así como también el tipo de revisión que se le va a aplicar al entregable. En caso que el Proyecto a desarrollar sea de ciclo de vida cascada se deberá adecuar la tabla que se muestra, eliminando las columnas de las iteraciones y, cambiando las fases, debido a que la tabla que se muestra es para un ciclo RUP. En la intersección del entregable y las revisiones de control de calidad colocar una **X / RN** donde X: Significa que se hará control de calidad a este entregable y RN: Es la persona responsable del control de calidad del entregable. Finalmente se incluirá un cronograma (para ello hacer un Print Screen del Project) donde se muestren las Revisiones de Control de Calidad y sus fechas de realización]*

La tabla que a continuación se muestra lista aquellos entregables que estarán bajo el control de calidad:

		REVISIONES DE CONTROL DE CALIDAD						TIPOS DE REVISION
		INCEP.	ELABORACION		CONSTRUCCION		TRANSC.	
FASES	ENTREGABLES	ITER1	ITER1	ITER2	ITER1	ITER2	ITER1	
CONCEPCION	Especificación de Requerimientos del Software	X	X					Revisión de Pares
ELABORACION	Especificaciones de Componentes		X	X	X			Revisión de Pares
CONSTRUCCION	Software Construido (Componentes seleccionados)				X	X		<ul style="list-style-type: none"> Revisión de Pares Pruebas Unitarias Pruebas de Integración Pruebas del Sistema
TRANSICION	Software Construido						X	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas de Aceptación

A continuación, se presenta el cronograma de las revisiones de control de calidad (Verificaciones y Validaciones).

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish
1	Nombre del Proyecto	451.38 days	Mon 10/07/06	Wed 09/04/08
2	Gestión del Proyecto	295.75 days	Mon 10/07/06	Tue 04/09/07
26	Planificar el Proyecto	15.81 days	Mon 10/07/06	Tue 01/08/06
514	Ingeniería de Proyecto	155.63 days	Tue 04/09/07	Wed 09/04/08
515	Concepción	45.25 days	Tue 04/09/07	Tue 06/11/07
526	Requerimientos	17.75 days	Tue 04/09/07	Fri 28/09/07
527	Requerimientos de Alto Nivel	8.88 days	Tue 04/09/07	Mon 17/09/07
551	Especificaciones de Requerimientos de Software	17.38 days	Tue 04/09/07	Fri 28/09/07
552	Especificación de Requerimientos de Software	13.13 days	Tue 04/09/07	Fri 21/09/07
565	Matriz de Requerimientos de Alto Nivel VS Requerimientos	1.38 days	Fri 21/09/07	Tue 25/09/07
569	Informe de Revisiones de Pares	2.88 days	Tue 25/09/07	Fri 28/09/07
580	Trazabilidad de Requerimientos	0.38 days	Fri 28/09/07	Fri 28/09/07
583	Análisis y Diseño	27.5 days	Fri 28/09/07	Tue 06/11/07
597	Elaboración	64.94 days	Tue 04/09/07	Tue 04/12/07
598	Iteración 1	21.69 days	Mon 05/11/07	Tue 04/12/07
599	Requerimientos	3.44 days	Mon 05/11/07	Thu 08/11/07
615	Análisis y Diseño	18.25 days	Thu 08/11/07	Tue 04/12/07
689	Especificaciones de Componentes	1.63 days	Mon 03/12/07	Tue 04/12/07
690	Especificaciones de Componentes (Modelo de Diseño)	1.63 days	Mon 03/12/07	Tue 04/12/07
700	Informe de Revisión de Pares	1 day	Mon 03/12/07	Tue 04/12/07
708	Conformidad y cierre de revisión de pares	1 hour	Tue 04/12/07	Tue 04/12/07
714	Iteración 2	21.69 days	Tue 04/09/07	Thu 04/10/07
715	Requerimientos	3.44 days	Tue 04/09/07	Mon 10/09/07
725	Plan de Pruebas	0.44 days	Fri 07/09/07	Mon 10/09/07
726	Plan de Pruebas	0.44 days	Fri 07/09/07	Mon 10/09/07
728	Identificar roles y responsabilidades al efectuar las pruebas	1 hour	Fri 07/09/07	Fri 07/09/07
729	Determinar el alcance de pruebas (tipos de prueba que se n	1 hour	Mon 10/09/07	Mon 10/09/07

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL PROYECTO

PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

[Incluir un texto que resuma el proceso de aseguramiento de calidad, seguidamente incluir un gráfico que represente el proceso de aseguramiento de calidad. Realizar los ajustes al proceso según las necesidades del proyecto, estos ajustes deberán ser justificados, es decir en esta sección se redactara (dejar evidencia) brevemente el cambio.]

ORGANIZACION Y RESPONSABILIDADES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

[En la tabla que se muestra se debe listar los roles que participaran en el proceso de aseguramiento de la calidad. Por cada uno de los roles listar sus responsabilidades o actividades que deberán realizar]

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	RESPONSABILIDADES
Jefe de Proyecto	XXX XXX	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las revisiones de aseguramiento de Calidad • Hacer seguimiento al consolidado de las observaciones durante el control de calidad
Analista de Sistema	XXX XXX	...
...	...	• ...

HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

[Incluir un texto que explique brevemente lo que se incluye en esta sección. En esta sección se deberán listar las herramientas a usar para llevar a cabo las actividades de aseguramiento de calidad en el proyecto, así mismo se deberán identificar que técnicas se usaran.]

MÉTRICAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

[Listar y describir las métricas que se obtendrán como resultado del aseguramiento de calidad de los entregables seleccionados y procesos. Hacer referencia al documento Métricas (Archivo Word donde se describe detalladamente las métricas de aseguramiento de calidad)]

CRONOGRAMA DE REVISIONES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

[Se debe incluir una tabla resumen que muestre la lista de revisiones de aseguramiento de calidad durante el ciclo de vida del proyecto y de las revisiones a los procesos de Gestión de proyectos, aseguramiento de calidad, Gestión de la Configuración, Medición y Análisis, Decisión y Análisis. Esta tabla deberá mostrar que procesos están involucrados en cada revisión así como los involucrados.]

Adicionalmente incluir un cronograma de las Revisiones de aseguramiento de Calidad, para ello filtrar del cronograma del proyecto las revisiones de aseguramiento de calidad, seguidamente hacer un Print Screen y pegarlo en esta sección, este cronograma deberá mostrar como mínimo las actividades de aseguramiento de calidad, las fechas de inicio y fin)]

COMUNICACIONES DEL PROYECTO

[Incluir un texto que resuma cual es el objetivo e importancia de planificar las comunicaciones del proyecto]

DIRECTORIO DE INVOLUCRADOS

[En la tabla que se muestra se deberá listar los involucrados del proyecto, sobretodo tratando de identificar los principales involucrados y sus datos principales como: El rol que desempeñan en el proyecto, el rol que desempeñan en la empresa cliente, Teléfonos, Email]

[Por Ejemplo:

NOMBRE	ROL EN EL PROYECTO	ROL EN LA EMPRESA CLIENTE	EQUIPOS	DATOS DE COMUNICACIÓN (TELEFONO/EMAIL)
<u>PROVEEDOR</u>				
...
<u>CLIENTE</u>				
...

REUNIONES DEL PROYECTO – (COMITES / REUNION DE EQUIPO)

[En esta sección se deben incluir las reuniones de seguimiento del proyecto, para esto se identificarán las diversas reuniones de seguimiento como: Reuniones de Comité Ejecutivo, Reuniones de Comité Operativo, Reuniones con los Miembros del Equipo del Proyecto. Se deberá especificar el detalle de cada una de estas reuniones para ello se llenará una tabla como se muestra]

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

[Incluir un texto en el cual se explique brevemente cual es el objetivo de mantener informados permanentemente a los involucrados del proyecto sobre el estado y avance del proyecto así como de los problemas que se vienen presentando u otros eventos críticos del proyecto]

DOCUMENTACIÓN ESCRITA

[Se deberá describir cada uno de los documentos que se usen para mantener informados a los involucrados del proyecto sobre eventos o aspectos críticos del proyecto, tal como se muestra en la

tabla. Al final de los documentos identificados y descritos incluir cuales son los pasos para formalizar estos documentos]

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACION FORMAL DE LA DOCUMENTACION

Para toda documentación escrita (Entregable del Proyecto, Acta de Reunión, Informe de Estado), el procedimiento a seguir para su aceptación formal es el siguiente:

9. Enviar por correo electrónico las últimas versiones de los documentos a entregar.
10. Imprimir los documentos enviados en el correo electrónico
11. Ingresar las impresiones de los documentos por Mesa de Partes ...

CORREO ELECTRÓNICO

[Definir el uso que se le dará al correo electrónico, dentro de esto tenemos: Los tipos de mensajes que serán enviados usando este medio, la documentación a ser enviada, acuerdos, que formato tendrán los correos electrónicos, los destinatarios de los correos.

Modo de Uso:

En el caso que se considere usar este medio para asuntos críticos del proyecto, se deberá definir el formato que tendrán los correos electrónicos:

*Se definirá en el campo CC (**con copia**), a que personas se les replicara la información enviada al destinatario principal definido en el campo **Para**, así mismo en el campo **asunto** se deberá definir un formato de asunto, lo cual brindará una rápida identificación y ubicación de los diversos emails clasificados por algún motivo o situación.*

DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

[Incluir un texto donde se indique que en el plan de Gestión de la Configuración esta detallado el directorio del proyecto el cual almacena toda la Información y documentación que ha sido generada en las diferentes fases del proyecto]

RIESGOS DEL PROYECTO

PROCESO Y HERRAMIENTAS DE GESTION DE RIESGOS

[Incluir un texto resumido donde se explique el proceso de Gestión de riesgos en el proyecto. Adicionalmente incluir un grafico donde se represente dicho proceso. Finalmente listar las herramientas o los formatos que se usaran para llevar a cabo la Gestión de Riesgos]

FUENTES DE RIESGOS

[Listar y describir las fuentes de riesgos, entiéndase como fuentes de riesgo aquellas entidades o factores que pueden originar riesgos. Una fuente de riesgo puede generar muchos riesgos,

entonces la importancia de clasificar las fuentes de riesgos, es para poder actuar sobre ellas eliminando la raíz de los riesgos, con esto podríamos ser efectivos y eliminar muchos riesgos actuando sobre una sola fuente de riesgo. En la tabla que se muestra se deberá de llenar el campo Fuentes de riesgos (se pueden identificar más fuentes de riesgo) y describir cada una de ellas. En la columna riesgos se deberá identificar los riesgos típicos que se presentan en los proyectos y que están relacionados con cada fuente de riesgo]

CATEGORIAS DE RIESGOS

[Se debe incluir un texto donde se explique que los riesgos que ocurran durante el desarrollo del proyecto se categorizaran siguiendo el ciclo de vida del proyecto]

CRITERIOS PARA ESTABLECER LOS VALORES DEL NIVEL DE PROBABILIDAD E IMPACTO

NIVELES DE PROBABILIDAD

[Se debe definir cuales son los niveles de probabilidad y los valores asociados a cada uno de estos niveles, para ello se deberá analizar si estos niveles están de acuerdo al contexto del proyecto, en otras palabras si estos niveles serán los necesarios o se podrían aumentar por quedar muy cortos para la asignación de la probabilidad. Esta tabla deberá usarse para la asignación del nivel de impacto de los riesgos identificados que se incluyen en el informe de estado]

Nivel de Probabilidad	Valor
Baja	0.25
Media	0.50
Alta	0.75

NIVELES DE IMPACTO

[Se debe definir cuales son los niveles de impacto y los valores asociados a cada uno de estos niveles, para ello se deberá analizar si estos niveles están de acuerdo al contexto del proyecto, en otras palabras si estos niveles serán los necesarios o se podrían aumentar por quedar muy cortos para la asignación de la probabilidad. Finalmente se analizaran los factores: alcance, tiempo, costo y calidad asignado a cada nivel de impacto y evaluar si representan lo mas adecuado para el contexto y riesgo del proyecto en caso contrario se realizaran los ajustes necesarios. Esta tabla deberá usarse para la asignación del nivel de impacto de los riesgos identificados que se incluyen en el informe de estado]:

OTROS PLANES QUE ESTAN RELACIONADOS CON EL PROYECTO

[Se deben listar aquellos planes que están relacionados con el proyecto, ya sea internos al proyecto (Plan de Pruebas, Plan de Gestión de la Configuración, etc.) o externos (Planes de otros proyectos). Describir brevemente estos planes identificados.]

MÉTRICAS DEL PROYECTO

PROCESO DE GESTIÓN DE MÉTRICAS

MÉTRICAS A RECOLECTAR

[Se deben listar aquellas métricas que se obtendrán durante el desarrollo del proyecto así mismo se deben referenciar los documentos donde se encuentra el detalle de cada métrica]

TOMA DE DECISIONES

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

GESTIÓN DE PROYECTOS

[Se listarán los momentos en la Gestión de Proyectos en el cuál el proyecto realizará la toma de decisiones.]

INGENIERÍA DE PROYECTOS

[Se listarán los momentos en la Ingeniería de Proyectos en el cuál el proyecto realizará la toma de decisiones.]

COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES

[Se colocará un breve texto de cómo se realizará la comunicación de las decisiones tomadas. Por ejemplo:]

ANEXOS

[En caso que se considere necesario se colocaran anexos]

FORMATO 4 - ACTA DE REUNIÓN

OBJETIVO -

IMPORTANCIA -		
Alta	Media	Baja

AGENDA		DURACION		
TEMAS	EXPOSIT	ESTIMADA	REAL	

LUGAR Y FECHA		
	PROGRAMADA	REAL

PARTICIPANTES					
INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGADA	SALIDA
EMPRESA CLIENTE					

PROVEEDOR					

TEMAS TRATADOS
TEMA

TEMAS PENDIENTES

ACUERDOS TOMADOS			
Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite

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

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES	
Participantes	Firma
NOMBRE EMPRESA CLIENTE	

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES		
Participantes		Firma
NOMBRE EMPRESA PROVEEDORA		

FORMATO 5 - INFORME DE ESTADO

Proyecto ABC

Nombre del Proyecto

Informe de Estado

Semanal del Proyecto

NO NA

Versión 1.0

Preparado por: Nombres y Apellidos

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión Inicial				

ESTADO DEL PROYECTO

ESTADO DEL PROYECTO – MÉTRICAS

	Valor						
Estado General		Verde	Amarillo	X	Naranja	Rojo	
Desviación del Avance	-0.11%	Verde (0%)	Amarillo (0 - 10%)	X	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)	
Desviación de la Duración	0%	Verde (0%)	Amarillo (0 - 10%)	X	Naranja (10 - 30%)	Rojo (30% a +)	
Duración total del proyecto (expresado en días laborales)	205	Días laborales transcurridos		173	84%		
RIESGOS:							
Número de Riesgos Actuales	3	Exposición al Riesgo Actual		7.5			
Número de Riesgos periodo anterior	3	Exposición al Riesgo periodo anterior		7.5			
PROBLEMAS							
Número de Problemas actuales	0	Número de Problemas periodo anterior		0			
RESUMEN DEL ESTADO DEL PROYECTO							
<p>Incluir un texto que resuma el estado del proyecto, para ello se debe tratar de hacer una Análisis de todas las secciones incluidas en este documento para posteriormente sintetizarlo y describirlo en esta sección.</p> <p>El proyecto ha recuperado su en gran medida el atraso que se ha venido presentando en las últimas semanas. El lunes 19/03/2007 comenzaremos con las prueba del sistemas con los usuarios de las áreas xxx las cuáles requieren que los usuarios tengan una disponibilidad de 3 horas diarias según lo manifestado por [Proveedor] en el correo del 12/03/2007.</p> <p>Es importante contar con la participación de todos los interesados a fin de realizar las pruebas funcionales e integrales correspondientes, realizar una identificación y corrección de incidencias y entregar un producto de calidad de acuerdo al cronograma actual del proyecto.</p> <p>No se deberá eliminar el siguiente texto, pero se deberá adecuar según el estado del proyecto o la necesidad del proyecto:</p> <p>La exposición actual del riesgo del Proyecto es de [45] que comparado con el periodo anterior [20] se ha [incrementado], lo cual nos indica que debemos tomar acciones correctivas e inmediatas y efectivas (tal como se describe en el detalle de este informe) para reducir este nivel y tener como objetivo una exposición mucho menor a la exposición mas baja a lo largo del proyecto que fue de [10] o lograr una exposición mucho menor.</p>							

TIPO DE GESTIÓN DEL PROYECTO

Tipo de Gestión	Apreciación General	Proy Pequeño		Proy Mediano		Proy Grande		Proy Muy Grande	X
Tamaño	Esfuerzo Total m/h	Proy. Pequeño <0 -8]		Proy Mediano <8 -20]		Proy Grande <20 -60]		Proy Muy Grande <60 a +>	X

ESTADO DEL CRONOGRAMA

Plan Actual	Adelantado	A tiempo	Atrasado	X	No Actualizado	No Existe
--------------------	-------------------	-----------------	-----------------	----------	-----------------------	------------------

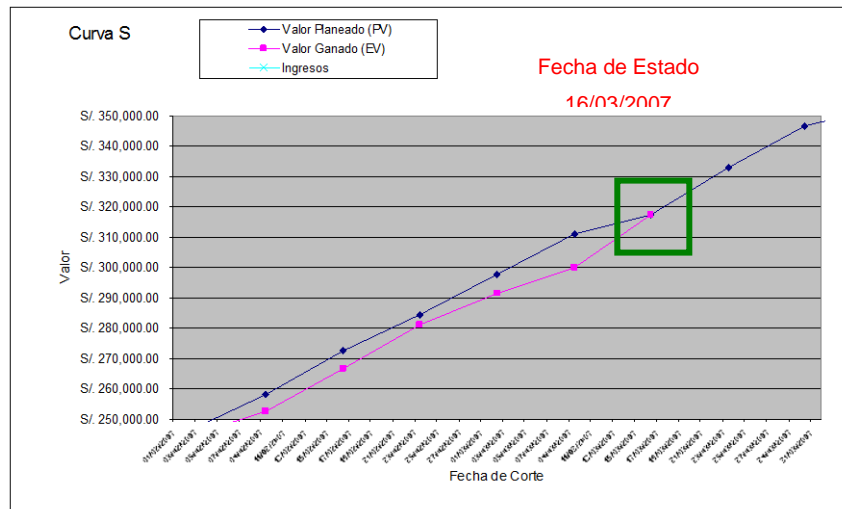
SEGUIMIENTO

CONTROL DEL PLAN DEL PROYECTO

Evolución del Plan	TOTAL		Duración (mes)	Esfuerzo m/h	Entregables (Nº)	Avance (%)
		Versión				
Plan Línea Base		V2	10	93	7	82.19
Plan Real		V3	10	93	7	82.08
Desviación (%)			0%	0%	0	-0.11

ANÁLISIS DEL VALOR GANADO

Para informar los indicadores generados durante el desarrollo del proyecto al 16/03/2007 se utilizará la técnica del Valor Ganado, la cuál integra el avance del Alcance, Tiempo y Costo de los entregables del proyecto. El siguiente gráfico muestra los valores acumulados para: Valor Planeado (PV), Valor Ganado (EV) y Costo Actual (AC).



VALOR CLAVE	RESULTADOS	
Valor Planificado (PV)	82.39%	S/. 317,447.49
Valor Ganado (EV)	82.35%	S/. 317,289.76

De los resultados obtenidos (PV, EV y AC), se procederá a analizar los siguientes indicadores que proporcionará medidas de rendimiento del trabajo realizado hasta el momento en el proyecto:

INDICADOR	VALOR	
Variación del Cronograma (SV) = EV – PV	-0.04%	-S/. 157.73
Índice de Rendimiento del Cronograma (SPI) = EV / PV	1.00	

La variación del cronograma (SV) igual a S/. 157.73 (-0.04%) nos revela que hemos recuperado el atraso comunicado en las últimas semanas. El indicador de la semana pasada fue -2.83%.

El índice de rendimiento del cronograma (SPI) igual a 1.00 nos permite concluir que se está avanzando a un ritmo de 100% de lo inicialmente planificado. El indicador de la semana pasada fue 0.94.

ENTREGABLES CONTRACTUALES Y FACTURACIÓN

ENTREGABLES CONTRACTUALES	Fecha de Entrega	Fecha Aprobado	Gestión de Cobranza			
			N° Pago	Porcentaje Monto US\$ (con IGV)	Fecha Factura Recibida	Fecha Cobranza
					Prevista Real	Prevista Real
Construcción – Iteración 2						
1- Modelo de Casos de Uso	25/01/07 <u>29/01/07</u>	31/01/07 <u>02/02/07</u>	4	14% 64,188.60	01/02/07 <u>07/02/07</u>	08/02/07 <u>14/03/07</u>
2- Documento de Arquitectura de Software	25/01/07 <u>29/01/07</u>	31/01/07 <u>02/02/07</u>				
3- Programas Fuente y Ejecutables	25/01/07 <u>29/01/07</u>	31/01/07 <u>02/02/07</u>				
Construcción – Iteración 3						
1- Modelo de Casos de Uso	13/03/07	22/03/07	5	14% 64,188.60	16/03/07	23/03/07
2- Documento de Arquitectura de Software	16/03/07	22/03/07				
3- Plan de Pruebas (ultima version de iteración)	16/03/07	22/03/07				
4- Programas Fuente y Ejecutables	16/03/07	22/03/07				
5- Resultado de Pruebas (ultima version de iteración)	16/03/07	22/03/07				

CAMBIOS EN EL PERÍODO

Nº	Nombre y Descripción del Cambio	Impacto en el Proyecto	Estado *	Responsable
No se presentaron cambios en el presente periodo.				

* Estado: Aprobado, Desaprobado, En Revisión, En Proceso

RIESGOS DEL PROYECTO EN EL PERÍODO

Nº DE SEMANA	FUENTE DEL RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICIÓN	ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS <small>(Se deberá describir claramente la acción a tomar es decir quien lo hará en que momento, que herramientas usaran etc.)</small>				FECHA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	PRIORIDAD	ESTADO	
								PLANIFICADA		EJECUTADA						
								TIPO ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	CONTINGENCIA (En caso de ser necesario)	TIPO ESTRATEGIA					ESTRATEGIA
28	Ciente	Gestión del Proyecto	Cambio del personal del equipo del proyecto del [nombre proyecto] por cuestiones políticas (entrada de personal del partido de gobierno).	Retrasos en el proyecto	0.5	5	7.5	Aceptación Activa	Se ha documentado cada entregable del servicio y se ha obtenido la aprobación formal de cada uno de ellos. En caso se cambie a personal clave del equipo del proyecto [siglas proyecto], se realizarán las presentaciones necesarias para que los nuevos integrantes se adapten rápidamente al proyecto sin rebasar el cronograma. En caso esto no prosperara, [Proveedor] generará una Solicitud de Cambio para ampliar el tiempo del proyecto y no impactar el mismo.		Mitigación	Semana 28: Se ha comunicado al personal del [siglas proyecto] un cronograma detallado de todas las pruebas del proyecto, contando con su aprobación. Todo personal nuevo que ingrese tendrá conocimiento de los compromisos ya adquiridos y ante cualquier retraso o negativa, se generará el causal de ampliación de contrato.	02/02/2007	Nombre y Apellidos JP	Mediano	Pendiente
33	Ciente	Construcción	Poca disponibilidad de tiempo de los interesados del [Siglas proyecto] para realizar las pruebas del sistema	Retrasos en la identificación y levantamiento de incidencias, lo que conlleva a un retraso del proyecto	0.5	10	5	Mitigación	Semana 33: Se ha remitido un correo electrónico a los interesados de la indicándose la reanudación de las pruebas funcionales e integrales de los sistemas, las cuáles comenzarán desde el lunes 19/03/07 y		Mitigación		09/03/2007	Nombre y Apellidos JP	Alto	Abierto

PENDIENTE A LA FECHA

PENDIENTES A LA FECHA	Fecha Planificada	Fecha Real	Responsable	Cumplimiento
Evaluación de la migración de datos del Sistema de Asuntos Ambientales	15/03/2007	Comienzo de Abril	Victor Reyna Vargas	Se propone realizar esta evaluación junto con la de los cambios que [Proveedor] comunique a [Sponsor Proyecto] para que de esta forma se realice una evaluación conjunta en tiempos y costos.

PRÓXIMAS ACTIVIDADES EN EL PERÍODO 19/03/2007 AL 23/03/2007

Construcción – Iteración 4

1. Modelo de Casos de Uso (actualización)
2. Plan de Pruebas (iterativo y semanal)
3. Programas fuente y ejecutables
 - Levantamiento de Incidencias
 - Subsistema de Maestras
 - Subsistema de Seguridad

- Subsistema de Consultas Analíticas
 - Subsistema Receptor
 - Subsistema de Asuntos Ambientales
 - Subsistema de Expedientes
4. Resultado de Pruebas (iterativo y semanal con una dedicación de 3 horas diarias por parte de los interesados de la Áreas de Negocio)

FORMATO 6 - SOLICITUD DE CAMBIO

NOMBRE DEL PROYECTO

Solicitud de Cambio

Nº 01

Versión 1.0

Solicitado por: Nombre del Jefe de Proyecto

Por: Jefe de proyecto CLIENTE ABC

Febrero, 2011

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión inicial	08/02/2011	Enrique Miñan	Enrique Miñan
1.1	Acción a Tomar	Se indica motivo de descarte del cambio	24/05/2011	Enrique Miñan	Enrique Miñan

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD DE CAMBIO

FECHA DE LA SOLICITUD: 08/02/2011

SOLICITADO POR: Nombres Jefe de Proyecto, Cargo

RESPONSABLE: Nombre Gerente Proyecto, Cargo.

FASE DEL PROYECTO: Desarrollo 1ra Etapa.

DESCRIPCION DEL CAMBIO

Método de envío de correos:

Considerar en el presente desarrollo el nuevo método de envío de correos que se desarrollara y cuyo pedido formal de desarrollo ya se ha realizado. El nuevo método ya no utilizara la técnica de SQLMAIL sino la técnica Exchange SMTP, el cual será usado como estándar para todas las aplicaciones del SGA.

REQUERIMIENTOS NUEVOS, MODIFICADOS O ELIMINADOS

En resumen, los requerimientos incorporados dentro del alcance del producto o requerimientos que han sufrido cambios son los siguientes:

REQUERIMIENTO	TIPO REQUERIMIENTO (Nuevo/Modificado/Eliminado)	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
RNF-0022	Nuevo	Se modifica la manera como inicialmente se concibió la forma en que [NOMBRE CLIENTE] realizaría el envío de correos para atender el requerimiento de manejo de alertas

		y correos electrónicos estándar. El modelo anterior era reutilizar los programas ya existentes en el [NOMBRE CLIENTE] en producción.
--	--	--

PRIORIDAD

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

JUSTIFICACIÓN

Mejorar la performance de la base de datos y aplicar una buena práctica de programación para este tipo de funcionalidad cuando el número de transacciones que envían correos se hace tan alto como la que actualmente ya maneja el SGA.

IMPACTO DEL CAMBIO

ALCANCE

CLIENTE deberá usar la nueva técnica para el envío de correos que se desarrollara en otro proyecto.

TIEMPO

No aplica.

COSTO

No aplica.

ITEMS DE LA GESTION DE LA CONFIGURACION

En esta sección se listaran los entregables pertenecientes a la línea base que se cambiara debido al cambio

La documentación que deberá reflejar el cambio serán:

- Especificación de Requerimientos de Software.
- Matriz de trazabilidad.

ACCIONAR A TOMAR:

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

No se ejecuto por motivos de que no se cambio la plataforma tecnologica; se ejecutaria a manera de un nuevo requerimiento fuera del presente proyecto. Se acepto descartar en reunion del 24/05/2011.

COMENTARIOS:

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



RV proyecto para elimiar envio de email via SQL.msg

.....

FIRMA DE APROBACION

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

 Nombre Solicitante
 Cargo
 Nombre Empresa Cliente

 Nombre Solicitante
 Jefe de Proyectos
 Nombre Proveedor

Fecha: martes, 12 de abril de 2016

FORMATO 7 - ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES

**Proyecto [Nombre
Proyecto]**

**Acta de Aceptación de
Entregables a Aprobar**

Versión 1.0

Junio, 2011

**ACTA DE ACEPTACIÓN –
Módulos Cotización y Crédito [NOMBRE PROYECTO]**

Antecedentes

El proyecto [NOMBRE PROYECTO] está compuesto por los módulos:

El Módulo de Cotización: mediante el cual se realiza el proceso de registro, a partir de una [Funcionalidad], de la cotización de [Funcionalidad] y de seguro vehicular basado en simulaciones de cuotas de crédito.

El Módulo de Crédito [NOMBRE PROYECTO]: a través del cual se gestiona la solicitud de un crédito vehicular, la precalificación por las entidades financieras de dicha solicitud, la elección de la entidad financiera que procederá a la evaluación; la gestión del expediente de evaluación y finalmente el cierre de documentación vinculante del crédito.

El Módulo de Crédito Directo: el cual permite registrar los créditos, que de manera directa, le solicitan los clientes a Automotores [Nombre Cliente], registrando además la documentación vinculante de dicho crédito.

Objetivo del Acta de Aceptación

El presente documento tiene como objetivo:

- ✓ Formalizar la aceptación del software con los requerimientos del proyecto **[NOMBRE PROYECTO] establecidos para los procesos de negocio de Cotización y Crédito [NOMBRE PROYECTO]**, de acuerdo al documento de especificación funcional aprobado por los usuarios de [NOMBRE PROYECTO].

Entregables

Luego de haberse realizado la verificación de alcance, pruebas y presentaciones con los interesados de Sistemas, [Nombre Proyecto], Bancos y Ventas, los entregables mencionados a continuación sustentan la culminación de las actividades del proyecto para los módulos en cuestión, de acuerdo a lo indicado en la propuesta técnica presentada por [PROVEEDOR]:

3. Manuales de usuario y manuales técnicos del sistema.
4. Programas fuentes del sistema.

Firmado en Lima el 09 de Junio de 2011

AUTOMOTORES [NOMBRE CLIENTE] PERU
Nombre : Nombres y Apellidos Jefe de Proyectos - Sistemas [CLIENTE]

[PROVEEDOR] S.A.
Nombre : Nombres y Apellidos Jefe de Proyectos

Proyecto abc

Desarrollo de Sistemas de Información

Lecciones Aprendidas del Proyecto

Versión 1.0

Elaborado por: Equipo Proyecto MEM

Rol: Gerente del Proyecto

Julio, 2006

CONTROL DE VERSIONES

VERS IÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MODIFICADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión Inicial	05/01/2007	abc	abc	abc

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

PARTICIPANTES EN LA RECOLECCION DE LAS LECCIONES APRENDIDAS

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
ab	Jefe de Proyecto
abc	Analista de Sistema
abc	Analista Programador

PRINCIPALES LECCIONES APRENDIDAS

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	

15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	

LECCIONES APRENDIDAS DE GESTION DE PROYECTOS

INICIACION DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
Realizar una Reunión de lanzamiento del proyecto. Esto ayudo a comprometer a los involucrados del lado del Cliente.	
Hacer firma el acta de constitución y el acta de Reunión de la Reunión de lanzamiento. Esto garantiza que las personas se comprometan.	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
No convocar al patrocinador del proyecto a la Reunión de lanzamiento del proyecto.	Convocar a Reunión de lanzamiento del proyecto al patrocinador del proyecto con la finalidad de contar con su respaldo durante todo el desarrollo del proyecto.
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
Presentación de lanzamiento de Proyecto (Nombre del Documento)	
Acta de Reunión de lanzamiento del Proyecto (Nombre del Documento)	
Acta de Constitución del Proyecto (Nombre del Documento)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	

Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
WBS Chart Pro	Es un herramienta muy practica que acelera la elaboración de WBS, se pueden hacer cambios en la estructura rápidamente. Comparado con el Visio es mucho mas flexible.

PLANIFICACION DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	

HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

EJECUCION DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS

BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)

PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS

EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
-------------------------------	--

BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)
--

PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
-----------------	--

Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	

PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
-------------------	--

Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	

HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA
----------------------------------	-------------------------------------

CIERRE DEL PROYECTO

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	
PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS	
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	
PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS	
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	
PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS	
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	
BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA	

LECCIONES APRENDIDAS DE INGENIERIA DEL PROYECTO

FASE1

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

FASE2

EXPERIENCIAS POSITIVAS

EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

FASE3

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS

BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

FASE4

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	

PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

FASE5

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS

Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

LECCIONES APRENDIDAS DE SOPORTE DEL PROYECTO

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

RECOMENDADAS	

GESTION DE LA CONFIGURACION

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

ANALIZAR Y TOMAR DECISION

EXPERIENCIAS POSITIVAS	
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

GESTIONAR METRICAS

EXPERIENCIAS POSITIVAS

EXPERIENCIAS NEGATIVAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS
BUENOS EJEMPLOS DE ENTREGABLES (Documentos)	
PROCESOS	PROPUESTAS DE MEJORA A LOS PROCESOS
Nombre del Proceso1	
Nombre del Proceso2	
Nombre del Proceso3	
Nombre del Proceso4	
PLANTILLAS	PROPUESTAS DE MEJORA A LAS PLANTILLAS
Nombre de Plantilla1	
Nombre de Plantilla2	
Nombre de Plantilla3	
HERRAMIENTAS RECOMENDADAS	BENEFICIOS DE LA HERRAMIENTA

FORMATO 9 - ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO

OBJETIVO -

IMPORTANCIA -		
Alta	Media	Baja

AGENDA		DURACION	
TEMAS	EXPOSIT	ESTIMADA	REAL

LUGAR Y FECHA		
	PROGRAMADA	REAL

PARTICIPANTES					
INIC	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION	ROL	LLEGADA	SALIDA
EMPRESA CLIENTE					

PROVEEDOR					

TEMAS TRATADOS
TEMA

TEMAS PENDIENTES

ACUERDOS TOMADOS			
Nº	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	Resp.	Fecha Límite

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

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES	
Participantes	Firma
NOMBRE EMPRESA CLIENTE	

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES		
Participantes		Firma
NOMBRE EMPRESA PROVEEDORA		

FORMATO 10 - ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

<Nombre del Proyecto>

**Especificación de
Requerimientos de**

Versión 1.0

Elaborado por: Equipo de Ingeniería del

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión inicial	11/12/2006	Equipo de Ingeniería del Proyecto	Equipo de Gestión del Proyecto
2.0	Sección: 8. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	Se modificó la estructura para la especificación de los requerimientos. Así mismo dentro de esta sección se agregó una subsección de requerimientos de interfaces del Sistema	21/08/2007	(Analista de	EMP

INTRODUCCIÓN

*[La introducción de la Especificación de Requerimientos de Software (**SRS**) provee una visión general de los **SRS**. Incluye el propósito, el alcance, las definiciones, las siglas, abreviaturas, referencias, y visión general de los **SRS**.]*

*[Nota: El Documento **SRS** captura los Requerimientos de Software completos para el sistema, o una parte del sistema. Una típica **SRS** sigue la idea general para el proyecto que usa solamente requisitos de estilo tradicionales y naturales - lenguajes - sin modelado de Caso de Uso. Capta todos Requerimientos en un solo documento, con secciones aplicables insertadas de las especificaciones adicionales (que más sería necesitado). Para una plantilla usando Modelado de Casos de Uso - **SRS** que consta de un paquete que contiene Casos de Uso del Modelo de Caso de Uso y las especificaciones adicionales aplicables.]*

1.1 PROPÓSITO

[Especifique el propósito de este SRS. El SRS describe el comportamiento externo de la aplicación o el subsistema identificado completamente. También describe Especificaciones Suplementarias, restricciones de diseño, y otros factores necesarios para proveer una completa y exhaustiva descripción de los requerimientos para el software.]

Ejemplo: Este documento tiene por objeto hacer el relevamiento completo de requerimientos para un proyecto de desarrollo de sistemas ya aprobado y ordenado comercialmente por el cliente, debe tener la información verificada y válida suficiente que permita iniciar el diseño del sistema. Toma como base la última versión del Documento de Requerimientos que se utilizó para hacer la Propuesta y amplía el análisis de

requerimientos respectivo. Es un entregable de reuniones con usuarios, clientes y otros stakeholders acerca de la formalización completa y consensuada de sus requerimientos para el desarrollo del proyecto.

1.2 ALCANCE

*[Una descripción breve de la aplicación de software a la que el **SRS** es aplicable, a la característica o agrupación del subsistema, que el Modelo de Caso de Uso es asociado con cualquier cosa que es afectada o influido por este documento.]*

1.3 DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

*[Esta sección interna provee las definiciones de todos los términos, siglas, y las abreviaturas requeridas para interpretar a los **SRS** apropiadamente. Esta información puede ser proveída por referencia al Glosario de Término, índice o a otro documento.]*

- *Avios: Son los adicionales a la tela necesarios para la confección de prendas de vestir (ej. botones, cierres, etc).*
- *Kardex: Documento de valorización del inventario que sigue un estándar establecido por la Superintendencia Nacional Tributaria (SUNAT).*
- *Maquilado: Proceso de tercerización de la elaboración de un sub – ensamble o producto.*
- *P.O.: Purchase Order u Orden de Compra de los clientes.*

OBJETIVOS DEL SISTEMA

En este punto se presentan los resultados que el negocio quiere lograr con el sistema, estos pueden ser la solución de alguno o varios problemas, la generación de nuevas oportunidades de negocio, alguna mejora que los usuarios o clientes necesitan o mejor información para la toma de decisiones directivas o ejecutivas. Estos objetivos se presentan en términos de los usuarios o clientes y deben servir para dirigir el trabajo de definición de requerimientos del sistema o aplicativo a desarrollar o adecuar.

La fuente para identificar los objetivos del sistema son las gerencias clientes que se beneficiarán con la implantación del aplicativo a desarrollar, pueden ser varias por lo que es necesario conciliar objetivos y priorizar sus objetivos en el tiempo.

Debe ser una lista concisa y completa de los objetivos de negocio a lograr.

2.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO

Incluir el diagrama de contexto del sistema

RESTRICCIONES DE LA SOLUCIÓN

[Referido a las restricciones de la solución que se encuentran relacionados al software, hardware y a la funcionalidad.]

restricciones son situaciones claramente existentes y que impiden o limitan el efectivo desarrollo del sistema o aplicativo, pueden ser restricciones organizacionales, financieras, técnicas y/o de recursos humanos;

3.1 SOFTWARE

Ingrese aquí las restricciones de los requerimientos referidos netamente al software a ser utilizado en el desarrollo. En caso

3.2 HARDWARE

Ingrese aquí las restricciones de los requerimientos referidos netamente al hardware a ser utilizado en el desarrollo.

3.3 FUNCIONALES

Ingrese aquí las restricciones de los requerimientos referidos al ámbito funcional del negocio.

Por ejemplo: El sistema debe empezar a operar en enero del año 2005.

SUPUESTOS

Ingrese aquí los principales supuestos relacionados a la implementación del sistema.

supuestos son condiciones dentro de las cuales se desarrollará el sistema, que el equipo de desarrolla define frente a la incertidumbre y/o falta de información.

Por ejemplo: El sistema solo será accesado por el personal de la empresa.

INFORMACION RELEVANTE PARA LA ESPECIFICACION DE REQUERIMIENTOS

*Ingrese aquí la información importante y crítica para el desarrollo del sistema. En este punto se deben identificar y presentar las **fuentes** que se usan para definir los requerimientos del sistema, ya sean planes, documentos.*

PERSONAS QUE PROVEERAN REQUERIMIENTOS

[Describe a los interesados del Sistema por cada Subsistema identificado.]

Identificar con sus datos personales y medios de contacto a los **participantes** designados para el trabajo de requerimientos (usuarios, clientes, otros “stakeholders”, representantes del equipo de desarrollo y de agentes externo). Extraer esta sección del plan de gestión de requerimientos de la sección roles y re(Sigla del Sistema)nsabilidades.

REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (ALTO NIVEL)

Ingrese aquí los requerimientos especificados por el cliente en una versión inicial de acuerdo a lo descrito en la Propuesta Técnica, manteniendo la nomenclatura descrita en el Plan de Gestión de Requerimientos.

REQUERIMIENTO DE ALTO NIVEL	DESCRIPCIÓN
RAN-0001	<i>Texto especificado del requerimiento.</i>
RAN-0002	
RAN-0003	
RAN-0004	
RAN-0005	

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

[Esta sección de los SRS contiene todos requerimientos de software a un nivel de detalle suficiente para permitir que los Analistas de Sistemas diseñen un sistema que satisfaga esos requerimientos, y también, evaluar que el sistema satisfaga esos requerimientos. Usando Modelo de Casos de Uso, estos requerimientos son captados en los casos de uso y las en las especificaciones adicionales suplementarias. Si el modelado de caso de uso no es usado, la idea general para las especificaciones adicionales puede ser insertada directamente en esta sección, como se muestra a continuación.]

[Por cada uno de los procesos del negocio involucrados en el Software a desarrollar se deberán especificar los requerimientos funcionales. Así mismo estos requerimientos funcionales deberán estar clasificados por proceso del negocio. Se deberán identificar los requerimientos relacionados a interfaces internas y externas del software a desarrollar, esta sección de requerimientos de interfaces no deberá ser eliminada, en caso el software a desarrollar no presenten ningún tipo de interface, se comentará en la sección que el software no presenta interfaces internas ni externas.]

8.1 PROCESO DEL NEGOCIO: ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0001	Se podrá generar un reporte exportable a Excel con la utilización de recursos.	La información de cada cronograma podrá ser impresa y exportada a Excel en forma de tabla de datos
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:

		<p>Importación y exportación de datos del MS Project</p> <p>Importación y exportación de datos al Primavera</p> <p>El desarrollo de estas pantallas solo considera los campos que actualmente tiene el sistema (SIGLA DEL SISTEMA). No se considerará el ingreso o visualizar información adicional</p> <p>No se considerará información ni funcionalidad adicional a la que tiene el sistema (SIGLA DEL SISTEMA) actual</p> <p>La exportación de datos a Excel no contempla la forma gráfica del cronograma. Solo la tabla de datos.</p>
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0002	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0003	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:

	ESCENARIOS DEL NEGOCIO

8.2 PROCESO DEL NEGOCIO: SEGUIMIENTO DEL CRONOGRAMA
--

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0004	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO:		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0005	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO:		
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0006	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:

	ESCENARIOS DEL NEGOCIO

8.3 REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DEL SISTEMA

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0007	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO:		

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0008	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO:		

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
REQF-0009	•	
		CONSIDERACIONES :
		ALCANCE NO CONTEMPLADO:
ESCENARIOS DEL NEGOCIO:		

--	--

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

9.1 REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DE USUARIO

[Describe las interfaces de usuarios que serán implementadas por el software.]

Ejemplo: El software tendrá la apariencia Windows

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.2 REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DE HARDWARE

[Esta sección define cualquier interfaces de hardware que pueden ser soportadas por el software, incluyendo estructura lógica, direcciones físicas, comportamientos esperados, etcétera.]

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.3 REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DE SOFTWARE

[Esta sección describe interfaces de software para otros componentes del sistema de software. Éstos podrían ser componentes comprados, componentes reusados de otra aplicación o componentes que están desarrollados para los subsistemas fuera del alcance de este SRS pero con cuál debe interactuar esta aplicación de software.]

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.4 REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DE COMUNICACIÓN

[Describe cualquier interfaces de comunicación para otros sistemas o di(Sigla del Sistema)sitivos como redes de área locales, di(Sigla del Sistema)sitivos seriales remotos,etcétera.]

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.5 REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD

[This section includes all those requirements that affect usability. For example,

- specify measurable task times for typical tasks or base the new system's usability requirements on other systems that the users know and like*
- specify requirement to conform to common usability standards, such as IBM's CUA standards Microsoft's GUI standards]*

Por ejemplo: El seteo inicial de plantillas (Listas de Materiales) se realizará en conjunto con (Empresa Provedora). El sistema provee facilidades para el copiado de plantillas que ayudan a registrar las Ordenes de Trabajo en forma rápida.

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.6 REQUERIMIENTOS DE PERFORMANCE O RENDIMIENTO

[The system's performance characteristics are outlined in this section. Include specific re(Sigla del Sistema)nse times. Where applicable, reference related Use Cases by name.

- Re(Sigla del Sistema)nse time for a transaction (average, maximum)*
- Throughput, for example, transactions per second*
- Capacity, for example, the number of customers or transactions the system can accommodate*

- *Degradation modes (what is the acceptable mode of operation when the system has been degraded in some manner)*
- *Resource utilization, such as memory, disk, communications, and so forth.*

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.7 REQUERIMIENTOS OPERACIONALES

Por ejemplo: Se requiere ambiente Cliente – Servidor dentro de una oficina.

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.8 REQUERIMIENTOS DE MANTENIBILIDAD Y PORTABILIDAD

[This section indicates any requirements that will enhance the supportability or maintainability of the system being built, including coding standards, naming conventions, class libraries, maintenance access, and maintenance utilities.]

[Esta sección demuestra cualquier requerimiento que aumentarán el supportability o la mantenibilidad del sistema que está desarrollados, incluyendo los padrones de codificación, las convenciones para dar nombre, las bibliotecas de clases, el acceso de mantenimiento, y servicios de mantenimiento.]

Por ejemplo: Microsoft ofrece un servicio de soporte y mantenimiento continuo.

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.9 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

Ejemplo: Mediante la creación de perfiles de seguridad el sistema controlará los accesos a la distinta funcionalidad que maneja el sistema.

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.10 REQUERIMIENTOS DE CONFIABILIDAD

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.11 REQUERIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.12 REQUERIMIENTOS DE MIGRACIÓN

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	

REQ-0008	
----------	--

9.13 REQUERIMIENTOS POLÍTICOS Y CULTURALES

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

9.14 REQUERIMIENTOS LEGALES

Ejemplo: Los reportes financieros, Registro de Compras, Registro de Ventas y el Certificado de Retención deben cumplir con las normas establecidas por la SUNAT.

REQUERIMIENTO NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0006	<i>Texto especificando el requerimiento (Redactarlo a manera de necesidad)</i>
REQ-0007	
REQ-0008	

FIRMA DE APROBACIÓN

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

<Nombre del Gerente designado>

Gerente del Proyecto

(Empresa Proveedora)

<Nombre del Representante de Cliente>

<Cargo>

<Cliente>

Fecha: martes, 12 de abril de 2016

FORMATO 11 - CASOS DE PRUEBAS UNITARIAS

Casos de Prueba

Versión 1.0

Elaborado por: Equipo de Mejora de
Procesos

abril, 2016

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión inicial	12/04/2016	Equipo De Mejora De Procesos	Equipo de Gestión del Proyecto

INTRODUCCIÓN

Ingrese aquí una breve descripción del propósito de los casos de prueba.

FLUJO DE EVENTOS

Describe los pasos que el tester lleva a cabo para desarrollar las pruebas. Cada paso debe indicar una respuesta ante acciones ejecutadas por el tester, de ser necesario se deberá adjuntar las pantallas con los resultados esperados para efectos de una mayor claridad.

Ver Anexo N° 1 (Formato: XXXXX.doc)

2.1 CASOS DE PRUEBA – PRUEBAS UNITARIAS

CASO DE PRUEBA: CP-0001		REQUERIMIENTOS: REQ-0001-C REQ-0002-C	MODULO: MOD-0001 <Descripción del Módulo> ó CASO DE USO: CU-0001 <Descripción del Caso de Uso>	APLICACION: <Descripción de la aplicación>	ESTADO DEL CASO DE PRUEBA: 1. Culminado satisfactoriamente 2. Culminado con Problemas 3. No Culminado	
Requisitos de Prueba: <Ingresar los requisitos para desarrollar la prueba>						
Objetivo del Caso de Prueba: <Ingresar los objetivos que se espera alcanzar al llevar acabo la prueba>						
Paso	Instrucción	Resultados Esperados	Resultados Reales	Persona que ejecuto las pruebas (Cliente)	Levantado Por:	Fecha Levantam.obs.
1	<Detallar la acción a seguir >	<Describir o indicar la respuesta (texto, pantallas, etc)>	<Describir o indicar la respuesta (texto, pantallas, etc)>		<Nombres y Apellidos y Rol>	<dd/mm/aaaa>
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

FIRMA DE APROBACION

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

Gerente del Proyecto
CosapiSoft

Coordinador del Proyecto

Gerente del Proyecto

Fecha: martes, 12 de abril de 2016

[Nombre del Proyecto]

[Tipo de Proyecto]

**Informe de Pruebas de
Aceptación**

Versión 1.0

Elaborado por: Equipo de Mejora de
Procesos

abril, 2016

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICADO POR	APROBADO POR
1.0		Versión inicial	12/04/2016	Equipo De Mejora De Procesos	Equipo de Gestión del Proyecto

OBJETIVO

[Ingresar aquí el Objetivo de este Entregable]

EJM. El presente documento tiene como objetivo describir las conclusiones de las pruebas del cliente las cuales se realizaron desde el DD/MM/AAAA hasta el DD/MM/AAAA.

ALCANCE

[Ingresar aquí el Alcance de este entregable]

EJM. El presente Documento cubre las Pruebas a los Módulos: A, B, C....

RELACION DE PARTICIPANTES

Nombres y Apellidos	Identificador	Responsabilidades	Área
[Nombre mas Apellido]	[Iniciales]	[Mencionar las Responsabilidades]	[Área / Unidad / etc.]
[Nombre mas Apellido]	[Iniciales]	[Mencionar las Responsabilidades]	[Área / Unidad / etc.]

RESULTADO DE PRUEBAS

[Ingresar aquí el Resultado de las Pruebas, según el formato especificado y según la unidad considerada, Módulo, Subsistema, etc.]

MODULO [NOMBRE MODULO, SUBSIS]

Nro	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
5.	[Nro de Caso de Prueba Unitaria]	[Colocar el Estado: Culminado satisfactoriam ente / Culminado con Problemas / No Culminado]	[Colocar Nombres y Apellidos]		[Colocar alguna observación pertinente]	[Colocar Nombres y Apellidos]

6.	[Nro de Caso de Prueba Unitaria]	[Colocar el Estado: Culpado satisfactoriam ente / Culpado con Problemas / No Culpado]	[Colocar Nombres y Apellidos]		[Colocar alguna observación pertinente]	[Colocar Nombres y Apellidos]

MÓDULO [NOMBRE MODULO, SUBSIS]

Nro	Caso	Estado Final	Persona que ejecutaron las pruebas	Código de Requerimientos Relacionados	Resultados Reales	Responsable de Levantar la incidencia
7.	[Nro de Caso de Prueba Unitaria]	[Colocar el Estado: Culpado satisfactoriam ente / Culpado con Problemas / No Culpado]	[Colocar Nombres y Apellidos]		[Colocar alguna observación pertinente]	[Colocar Nombres y Apellidos]
8.	[Nro de Caso de Prueba Unitaria]	[Colocar el Estado: Culpado satisfactoriam ente / Culpado con Problemas / No Culpado]	[Colocar Nombres y Apellidos]		[Colocar alguna observación pertinente]	[Colocar Nombres y Apellidos]

CONCLUSIONES

[Ingresar aquí un comentario de los resultados obtenidos en las pruebas, reiterar el compromiso de PROVEEDOR de levantar las observaciones pendientes incluidas en el alcance del proyecto.]

ANEXOS

CASOS DE PRUEBA

6.1. CASOS DE PRUEBA

CASO DE PRUEBA: CP-0001	REQUERIMIENTOS: REQ-0001-C REQ-0002-C	MODULO: MOD-0001 <Descripción del Módulo>	APLICACION: <Descripción de la aplicación>	ESTADO DEL CASO DE PRUEBA: 1. Culminado satisfactoriamente 2. Culminado con Problemas 3. No Culminado	
Requisitos de Prueba: <Ingresar los requisitos para desarrollar la prueba>					
Objetivo del Caso de Prueba: <Ingresar los objetivos que se espera alcanzar al llevar acabo la prueba>					
Paso	Instrucción	Resultados Esperados	Resultados Reales	Levantado Por:	Fecha /hora Levantam.obs.
1	<Detallar la acción a seguir >	<Describir o indicar la respuesta (texto, pantallas, etc)>	<Describir o indicar la respuesta (texto, pantallas, etc)>	<Nombres y Apellidos Rol>	<dd/mm/aaaa>
2			No funciona, el sistema se cae		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
11					
12					
13					
14					
15					

FIRMA DE APROBACION

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

Gerente del Proyecto
PROVEEDOR

Coordinador del Proyecto

Gerente del Proyecto

Fecha: martes, 12 de abril de 2016