



TRABAJO FINAL DE MAESTRIA

IMPLEMENTACIÓN DE UNA REINGENIERÍA DE PROCESOS ESTÁNDAR PARA MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS PROCESOS DE CRECOSCOP.

**Trabajo de fin de titulación presentado como requisito para
optar al título de:**

Magister en Dirección de Proyectos

Por los estudiantes:

**Andrés Fernando Torres Aranda
Michael Alexander Ledesma Zambrano**

Bajo la dirección de:

Diego Andrés Valenzuela Napolitano

**Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil – Ecuador
Febrero de 2018**

1	CAPÍTULO A. DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.1	Breve historia de la compañía	7
1.2	Estructura Organizacional.	7
1.3	Líneas de Negocio	8
1.4	Plan Estratégico de la Organización	8
1.4.1	Misión.....	8
1.4.2	Visión	9
1.4.3	Objetivos Estratégicos de la Organización	9
1.4.4	Valores Corporativos	9
1.4.5	Estrategia.....	10
2	CAPÍTULO B: CASO DE NEGOCIO.....	10
2.1	Necesidad del negocio y situación Actual	10
2.2	Propuesta del proyecto	10
2.3	Objetivos del Proyecto	11
2.4	Supuestos del Proyecto	11
2.5	Restricciones del Proyecto	11
2.6	Exclusiones del Proyecto	12
2.7	Sponsor y principales interesados del Proyecto	12
2.7.1	Alineamiento estratégico del Proyecto	13
2.8	Estudio de Mercado	13
2.9	Análisis y proyección de la demanda	13
2.10	Análisis de la Oferta.....	15
2.11	Características del segmento de mercado	17
2.12	Estudio Técnico	18
2.12.1	Descripción del proceso de producción o prestación de servicio	18
2.12.2	Localización del Proyecto	19
2.12.3	Inversiones en equipamiento.....	20
2.12.4	Inversiones en capital de trabajo	20
2.13	Estudio Organizacional	20
2.13.1	Estudio Legal	20
2.13.2	Impacto sobre la estructura organizacional actual	21
2.13.3	Perfiles y roles requerido	22
2.14	Método de gestión de cambio	22
2.15	Análisis de Riesgo	22
2.15.1	Matriz de riesgos del proyecto	22
2.16	Estudio Económico y Financiero	24
2.16.1	Cuantificación de la inversión	24
2.16.2	Evaluación financiera	25
2.16.3	Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo.	27
2.17	Conclusiones y recomendaciones: selección de alternativa	28
3	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.....	30
3.1	Justificación de proyecto.....	30
3.2	Objetivos medibles del proyecto.	30
3.3	Entregables de alto nivel.	31
3.4	Requisitos de alto nivel	31
3.5	Supuestos	32
3.6	Restricciones	32

3.7	Exclusiones	32
3.8	Riesgos de alto nivel.....	32
3.9	Resumen del cronograma de hitos.	33
3.10	Resumen del presupuesto.....	34
3.11	Lista de interesados.....	34
3.12	Requisitos de aprobación del proyecto.....	35
3.13	Director de proyecto designado y nivel de autoridad.....	35
4	CAPITULO D: PLAN PARA LA DIRECCION DE PROYECTOS	35
4.1	D1 Gestión de Interesados.....	35
4.1.1	Registro de Interesados.....	36
4.1.2	Análisis y Clasificación de Interesados.....	43
4.1.3	Plan de Gestión de los Interesados.....	44
4.1.4	Gestión de Participación de los Interesados	48
4.1.5	Control de Participación de los Interesados.....	49
4.2	D2 Gestión del Alcance	50
4.2.1	Documentación de Requisitos.....	50
4.2.2	Proceso de Definición del Enunciado del Alcance.....	50
4.2.3	Proceso de Elaboración de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).	51
4.2.4	Proceso para la Elaboración del Diccionario del EDT.....	51
4.2.5	Proceso para el Control del Alcance.....	51
4.2.6	Proceso para la Validación del Alcance.....	52
4.2.7	Línea Base del Alcance.....	55
4.2.8	Enunciado del alcance del proyecto.....	55
4.2.9	Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....	58
4.2.10	Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....	59
4.2.11	Criterios de Aceptación.....	68
4.3	D3 Gestión del Tiempo.....	77
4.3.1	Plan de Gestión del Cronograma.....	77
4.3.2	Herramienta de Programación.....	77
4.3.3	Unidades de Medida, Grado de Precisión, Umbral de Variación y Reglas de Medición del Desempeño.....	77
4.3.4	Gestión de Procesos	78
4.3.5	Procedimiento de Definición de Actividades.....	78
4.3.6	Procedimiento de Sucesión de Actividades.....	84
4.3.7	Estimación de los Recursos.....	84
4.3.8	Estimación de Duración de las Actividades.....	107
4.3.9	Desarrollo del Cronograma.....	113
4.3.10	Control del Cronograma.....	114
4.3.11	Cronograma y Línea Base del Proyecto.....	114
4.4	D4 Gestión de los Recursos Humanos.....	118
4.4.1	Plan de Gestión de los Recursos Humanos.....	118
4.4.2	Estructura Organizacional del Proyecto.....	119
4.4.3	Asignaciones del personal al proyecto.....	120
4.4.4	Matriz RACI.....	127
4.5	D5 Gestión de Calidad	145
4.5.1	Plan de Gestión de Calidad.....	145
4.5.2	Política de Calidad del Proyecto.....	145
4.5.3	Roles para la Gestión de Calidad.....	145

4.5.4	Documentos Normativos para la Calidad.....	147
4.5.5	Proceso de la Gestión de Calidad	147
4.5.6	Matriz de Actividades de Calidad	148
4.5.7	Plan de Mejoras del Proceso	149
4.5.8	Métricas de Calidad	150
4.5.9	Línea Base de Calidad del Proyecto.....	158
4.5.10	Lista de Verificación de Calidad.....	162
4.6	D6 Gestión de Adquisiciones.....	172
4.6.1	Plan de Gestión de las Adquisiciones.....	172
4.6.2	Análisis Hacer - Comprar	172
4.6.3	Documentos de las Adquisiciones.....	175
4.6.4	Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones.....	177
4.6.5	Criterios de Selección de Proveedores.....	178
4.7	D8 Gestión de los Riesgos.	180
4.7.1	Plan de Gestión de los Riesgos.....	181
4.7.2	Metalinguaje de Riesgos.	182
4.7.3	Estructura de Desglose de Riesgos (RBS).	182
4.7.4	Roles y Responsabilidades.....	183
4.7.5	Calendario.	184
4.7.6	Definiciones de Probabilidad de Riesgos.	184
4.7.7	Definiciones de Impactos de Riesgo.....	185
4.7.8	Matriz de Probabilidad e Impacto.....	185
4.7.9	Valoración de los Colores en la Matriz de Riesgos.....	186
4.7.10	Registro de Riesgos.	186
4.7.11	Probabilidades de Impacto con Valoraciones en el tiempo y Valor Ganado	189
4.7.12	Planes de Repuesta y Contingencia.....	192
4.8	D7 Gestión de las comunicaciones.....	194
4.8.1	Plan para la Gestión de Comunicaciones	194
4.8.2	Procedimientos para el uso del Correo Electrónico.....	196
4.8.3	Gobierno y Reuniones	197
4.8.4	Procedimientos para el manejo de las Controversias.....	201
4.8.5	Proceso de actualización del plan de Gestión de las Comunicaciones	202
4.8.6	Procedimiento para la documentación del Proyecto.....	202
4.8.7	Procedimientos para el control de versiones.....	203
4.8.8	Reportes de Desempeño	203
4.8.9	Proceso de Escalamiento	204
4.8.10	Plan de control y ejecución de comunicaciones	204
4.8.11	Método de monitoreo de las comunicaciones	205
4.8.12	Matriz de Comunicaciones	205
4.9	D9. Gestión de Costos	206
4.9.1	Plan de Gestión de los Costos	207
4.9.2	Línea Base del Costo del Proyecto	212
4.9.3	Presupuesto del Proyecto	218
4.9.4	Requisito de Financiamiento.....	219
5	Bibliografía	220
Índice de Gráficos.		
	Ilustración 1 Estructura Organizacional Actual	8

Ilustración 2 Participación en el Mercado.....	15
Ilustración 3 Porcentajes de Ventas por Categorías de Productos	16
Ilustración 4 Localización del Proyecto	19
Ilustración 5 LayOut de la Oficina	20
Ilustración 6 Estructura de Equipo de Proyecto.....	21
Ilustración 7 Nueva Estructura Organizacional	21
Ilustración 8 Matriz Poder / Interés	43
Ilustración 9 Matriz Poder / Influencia.....	44
Ilustración 10 EDT.....	58
Ilustración 11 Gráfico Línea Base y Gantt de Seguimiento	118
Ilustración 12 Organigrama del Proyecto	119
Ilustración 13 Organigrama para la Gestión de Calidad.....	145
Ilustración 14 Leyenda	150
Ilustración 15 Manejo de Portafolio de Productos	150
Ilustración 16 Metalenguaje de Riesgos	182
Ilustración 17 Estructura del Desglose de Riegos	183
Ilustración 18 Proceso de Escalamiento.....	204

Índice de tablas

Tabla 1 Número de Cotizaciones.....	10
Tabla 2 Sponsor y principales interesados del Proyecto.....	12
Tabla 3 Concreciones	13
Tabla 4 Encuestas Cotizaciones.....	15
Tabla 5 Line Up.....	16
Tabla 6 Agencias a Nivel Nacional.....	17
Tabla 7 Perfiles y Roles Requeridos	22
Tabla 8 Riesgos y Plan de Respuesta opción 1	23
Tabla 9 Riesgos y Plan de Respuesta opción 1	24
Tabla 10 Proyecciones de Ingresos por Concreciones	24
Tabla 11 Cuantificación de la Inversión.....	25
Tabla 12 Flujo Financiero Opción 1	25
Tabla 13 Flujo Financiero Opción 2	26
Tabla 14 Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo opción 1.....	27
Tabla 15 Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo opción 2.....	28
Tabla 16 Valoración de Factibilidad	28
Tabla 17 Valoración Ponderada de Opciones	29
Tabla 18 Registro de Interesados.....	42
Tabla 19 Nivel de Participación de los Interesados.....	45
Tabla 20 Estrategia Interesados - Poder / Interés.....	47
Tabla 21 Alcance/Impacto del cambio para los interesados	48
Tabla 22 Requisitos de la Comunicación	49
Tabla 23 Indicadores de Desempeño	50
Tabla 24 Matriz de Requisitos	54
Tabla 25 Diccionario de la EDT	68
Tabla 26 Criterios de Aceptación	76
Tabla 27 Unidades de Medida.....	78
Tabla 28 Listado Maestro de Actividades	84
Tabla 29 Estimación de Recursos	107

Tabla 30 Estimación de Duración de la Actividades.....	113
Tabla 31 Cuadro de Asignación de Personal	125
Tabla 32 Detalle Asignación de Personal	126
Tabla 33 Codificación Roles.....	127
Tabla 34 Simbolización de Tipos de Responsabilidad	128
Tabla 35 Tipos de Responsabilidad por Actividad.....	144
Tabla 36 Roles para la Gestión de Calidad	147
Tabla 37 Documentos Normativos de la Calidad	147
Tabla 38 Enfoques para el Proceso de la Gestión de Calidad	147
Tabla 39 Matriz de las actividades de Calidad.	149
Tabla 40 Plan de Mejoras del Proceso	149
Tabla 41 Tablas de Métricas de Calidad.....	157
Tabla 42 Línea Base de la Calidad	161
Tabla 43 Lista De Verificación De La Calidad.....	171
Tabla 44 Matriz de Adquisiciones	172
Tabla 45 Tabla Análisis Hacer – Comprar	174
Tabla 46 Enunciado del Trabajo Relativo a Adquisiciones.....	178
Tabla 47 Criterio de Selección de Proveedores.....	179
Tabla 48 Matriz de las Actividades de la Gestión de Riesgos.....	182
Tabla 49 Roles y Responsabilidades.....	184
Tabla 50 Calendario.....	184
Tabla 51 Definiciones y Probabilidades de Riesgo	185
Tabla 52 Definiciones de Impactos de Riesgo	185
Tabla 53 Matriz de Probabilidad e Impacto	185
Tabla 54 Matriz de Oportunidades y Amenazas	186
Tabla 55 Valoración de los colores en Matriz de Riesgos	186
Tabla 56 Registros de Riesgos	188
Tabla 57 Probabilidades de Impacto con sus Valoraciones	191
Tabla 58 Planes de Respuesta y Contingencia	193
Tabla 59 Directrices de la Comunicación	196
Tabla 60 Calendario de Reuniones.....	201
Tabla 61 Codificación de Documentos.....	202
Tabla 62 Control de Versiones	203
Tabla 63 Criterios para Medición	205
Tabla 64 Matriz de Comunicaciones	206
Tabla 65 Tipos de Estimaciones	207
Tabla 66 Umbrales de Control.....	208
Tabla 67 Fórmulas para Medición.....	209
Tabla 68 Procesos de Gestión de Costos.....	209
Tabla 69 Formatos de Gestión de Costos.....	209
Tabla 70 Estimaciones de Recursos	211
Tabla 71 Costos Unitarios de Recursos	212
Tabla 72 Línea Base de Costo.....	218
Tabla 73 Composición del Presupuesto del Proyecto.....	219
Tabla 74 Requisitos de Financiamiento.....	219

1 CAPÍTULO A. DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Breve historia de la compañía

1943: Domingo Salame Hidrovo fundó **Créditos Económicos**, como un sistema para poder comprar a crédito, artículos para el hogar y uso personal. En esa época, solo se vendía al contado esos artículos. El primer local de la empresa estuvo ubicado en un mezzanine en la esquina de las calles Aguirre y Pedro Carbo, Guayaquil, Ecuador. El primer slogan publicitario que utilizaron en Créditos Económicos fue "Solicítenos un crédito y compre a precios de contado".

1967: Domingo Salame Hidrovo construyó el primer edificio diseñado especialmente para almacenes por departamentos en el Ecuador, ubicado en la esquina de Luque y Escobedo en Guayaquil.

1978: Se iniciaron planes de consolidación administrativa, expansión y modernización; se incorporaron los sistemas de computación y el área de Recursos Humanos. Para esa época Créditos Económicos contaba con dos locales, uno en Guayaquil y otro en Quito.

Década de 1990: Se inician planes de expansión y se abren nuevos locales en Quito y Guayaquil.

1997: Se fundó Créditos Económicos The Gallery USA Inc., en Queens, New York, USA, compañía americana, que toma la agencia de Créditos Económicos Ecuador, para dar servicio a los ecuatorianos residentes en esa ciudad y alrededores en Estados Unidos. Ellos pueden escoger y pagar por sus electrodomésticos en el Showroom de la calle Roosevelt en Queens, y Créditos Económicos entrega en Ecuador estos electrodomésticos.

1998: Créditos Económicos pasa a ser parte del Grupo Empresarial CRECOS.

2002: www.creditoseconomicos.com comienza a funcionar para dar mayores facilidades de compra a los ecuatorianos tanto en Ecuador como fuera del Ecuador.

2003: **Credicard** es lanzada al mercado como la primera tarjeta de crédito para la compra de electrodomésticos.

2004: Créditos Económicos es considerado por el público ecuatoriano como su empresa favorita en la compra de electrodomésticos, en estudio realizado de la consultora Datanalisis.

1.2 Estructura Organizacional.

La estructura Organizacional que actualmente presenta el grupo Crecoscorp está representada de la siguiente manera:

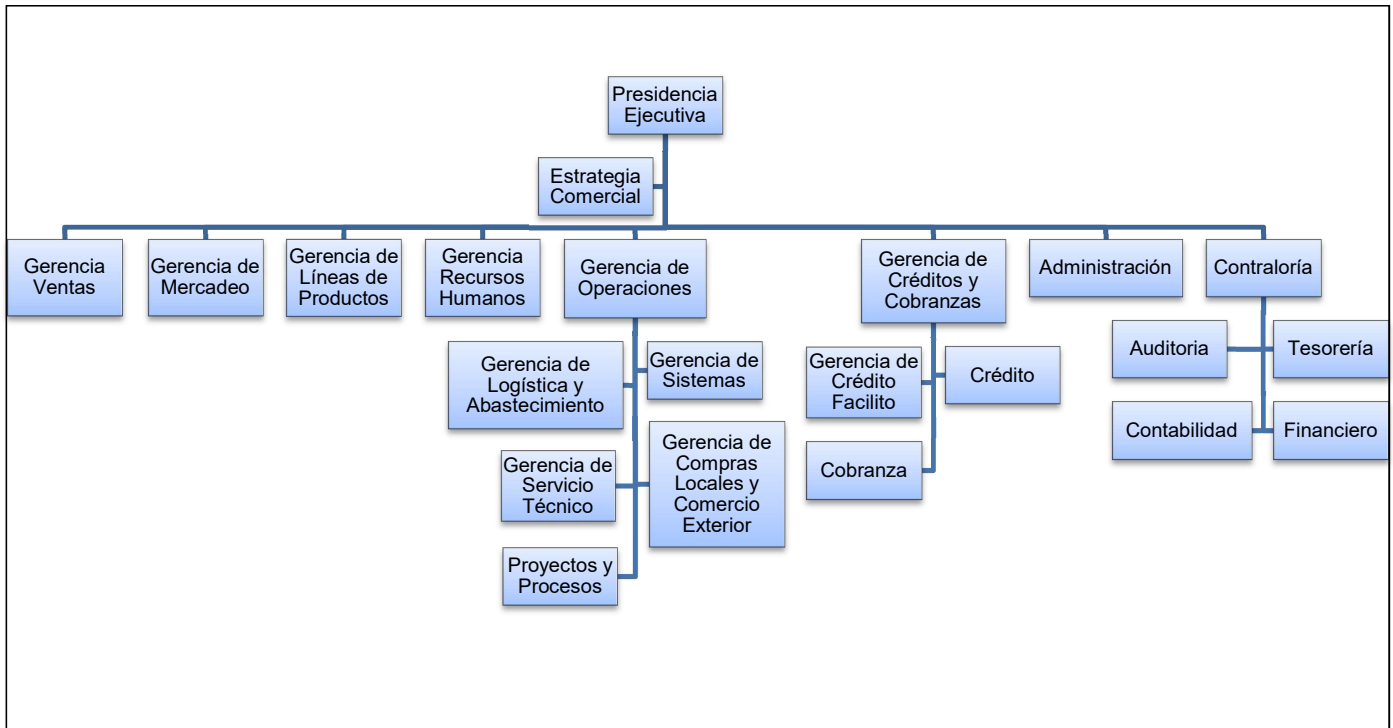


Ilustración 1 Estructura Organizacional Actual

1.3 Líneas de Negocio

El grupo **Crecoscorp** está conformado por las siguientes líneas de negocio:

- **CRÉDITOS ECONÓMICOS:** Comercialización de artefactos para el hogar y ventas de vehículos proporcionados por MOTOSA.
- **DISMAYOR:** Solución a las necesidades de mercado mayorista, ofreciendo las marcas más competitivas de artefactos a nivel nacional.
- **LA GARANTÍA:** Aliado en instalaciones, reparaciones y mantenimientos de electrodomésticos, garantizando su durabilidad y buen funcionamiento de los productos que se comercializan en Créditos Económicos.
- **MOTOSA:** Fabricación de motocicletas, velomotores y bicicletas con motor auxiliar comercializados mayormente en Créditos Económicos.

1.4 Plan Estratégico de la Organización

1.4.1 Misión

Facilitar soluciones efectivas e innovadoras para el hogar y la familia mediante productos que proporcionen una mejor calidad de vida, apoyados en un sólido equipo de colaboradores calificados, comprometidos, motivados, proactivos y comercialmente agresivos.

Ofrecer un servicio integral, trabajando dentro de un entorno laboral armónico, con procesos integrados, eficaces, eficientes y con un soporte tecnológico adecuado,

logrando así, generar un valor agregado a nuestra empresa, que le permita alcanzar una rentabilidad adecuada.

1.4.2 Visión

Ser siempre la mejor opción de compra de nuestros clientes en los mercados donde operemos, facilitando soluciones innovadoras para la familia y el hogar; superando sus expectativas con alta calidad de servicio en cada momento de su vida.

Seguir siendo una empresa confiable, rentable, solidaria, socio estratégico de nuestros proveedores y orgullo de nuestros colaboradores y accionistas.

1.4.3 Objetivos Estratégicos de la Organización

Objetivo a Corto Plazo.- Incrementar ventas, potenciando el mix de crédito facilito.

Objetivo a Mediano Plazo.- Desarrollar y capacitar al personal de todas las áreas potenciando una cultura de procesos integrales.

Objetivo a Largo Plazo.- Posicionar la marca dentro del segmento líder del mercado Retail.

1.4.4 Valores Corporativos

Excelencia

- Actitud
- Compromiso
- Planificación
- Eficiencia y Eficacia
- Vivencia de la Misión y Valores Corporativos
- Sentido de urgencia
- Negociación
- Servicio integral de calidad.
- Formalidad
- Innovación – Creación de valor

Respeto

- Conocimiento y respeto a las políticas y procedimientos internos y externos.
- Respeto al individuo, su familia y el medio ambiente
- Humildad Intelectual
- Responsabilidad.
- Lealtad.
- Puntualidad.
- Autoestima

Integración.

- Comunicación
- Trabajo en equipo.
- Cooperación

- Flexibilidad
- Sinceridad

Ética y Responsabilidad Social

- Integridad
- Honestidad
- Equidad
- Justicia
- Solidaridad
- Aprovechar oportunidad de servir.

1.4.5 Estrategia

Créditos Económicos es una empresa que tiene 73 años de presencia en el mercado local en ventas de artículos para el hogar, línea blanca, audio, climatización y video. Teniendo como estrategia brindar servicio de altos estándares de calidad, contando con personal altamente capacitado y tecnología de punta, lo que incluye servicio en piso y post venta con la finalidad de fidelizar al cliente.

2 CAPÍTULO B: CASO DE NEGOCIO

2.1 Necesidad del negocio y situación Actual

Realizado el levantamiento de información en el área de ventas en el primer semestre del año 2016, se pudo constatar que el porcentaje promedio de cotizaciones que no han culminado en venta (no concreciones) es del 68,77% del total de cotizaciones realizadas, que al valor promedio por cotización de \$ 400, lo que ha representado que la empresa ha perdido ventas por un valor de \$ 12.152.871,08 tal como se observa en la tabla Número de Cotizaciones.

SEMESTRE 2016	NÚMERO DE COTIZACIONES	CONCRECIONES	INGRESOS CONCRECIONES	NO CONCRECIONES	PERDIDAS NO CONCRECIONES
ENERO	6.536	32,40%	\$ 847.065,60	67,59%	\$ 1.767.072,96
FEBRERO	6.430	32,60%	\$ 838.472,00	67,45%	\$ 1.734.814,00
MARZO	7.891	32,00%	\$ 1.010.048,00	68,01%	\$ 2.146.667,64
ABRIL	8.166	29,50%	\$ 963.588,00	70,45%	\$ 2.301.178,80
MAYO	8.706	32,60%	\$ 1.135.262,40	67,41%	\$ 2.347.485,84
JUNIO	6.472	28,30%	\$ 732.630,40	71,68%	\$ 1.855.651,84
TOTAL	44.201	-	\$ 5.527.066,40	-	\$ 12.152.871,08

Tabla 1 Número de Cotizaciones

2.2 Propuesta del proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

Reestructurar el inventario documental de los departamentos Producto, Mercadeo, Ventas y Servicio al cliente, dando a conocer en función de las buenas prácticas nuevos lineamientos operativos y responsabilidades correctas a los colaboradores de las áreas, para con esto, mejorar los tiempos de atención a los clientes, reducir costos

innecesarios y aumentar el porcentaje de concreciones de ventas (clientes que cotizan y no compran) en 8,5 puntos porcentuales del 2016 al 2019.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

Manteniendo la estructura documental actual, se implementará en los procesos de venta el seguimiento de las cotizaciones a través del personal de los puntos de venta conforme a la base de datos que se genere.

2.3 Objetivos del Proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

- Aumentar concreciones de ventas en 8,5 puntos porcentuales desde el año 2017.
- Alinear los procesos de las áreas de líneas de producto, mercadeo, ventas y servicios al cliente
- Disminuir el tiempo de otorgamiento de crédito directo en un 50%.
- Mejorar los tiempos de respuestas de atención al cliente interno y externo

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

- Aumentar las concreciones de ventas en 6 puntos porcentuales desde el año 2017.
- Incrementar la efectividad del indicador de concreciones.

2.4 Supuestos del Proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

- Las Gerencias implicadas darán apertura para colaborar con la entrega de información.
- Accesos al inventario de la documentación actual de la empresa Crecoscorp.
- Contar con usuarios claves que brinden soporte necesario sobre la compañía.
- Se dispondrá de los recursos financieros para cubrir el presupuesto de \$ 68.040 en los periodos en los que se requiera realizar los desembolsos.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

- El personal del área de venta contará con la base de dato personalizada y actualizada.
- El proceso de seguimiento a las cotizaciones se lo realizará durante el horario de trabajo del personal del área de venta.
- Se dispondrá de los recursos financieros para cubrir el presupuesto de \$100.000 en los periodos en los que se requiera realizar los desembolsos.

2.5 Restricciones del Proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

- No exceder los 331 días establecidos para la entrega de las políticas y procedimientos.
- No sobrepasar el presupuesto de \$ 68.040
- No incrementar Personal.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

- No incrementar personal en el área de ventas.
- No modificar la estructura documental que actualmente dispone la empresa.
- No sobrepasar el presupuesto de \$ 100.000.

2.6 Exclusiones del Proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

- No contemplará la contratación de personal externo para la implementación de la reingeniería de procesos del grupo CRECOSCOP.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

- No contemplará la contratación de personal externo para la implementación de la reingeniería de procesos del grupo CRECOSCOP.

2.7 Sponsor y principales interesados del Proyecto

NOMBRE	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN
FIDDEN INVESTMENTS SL	ACCIONISTA
CSGOCOP S.A.	ACCIONISTA
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
GERENTZIA S.A.	PRESIDENTE EJECUTIVO
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	DIRECTOR PRINCIPAL
CARLOS ADUM	GERENCIA DE LOGISTICA
IRMA DUQUE	GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO
CARLOS ANDRES SALAME	GERENCIA COMERCIAL
FERNANDO JARRIN	JEFE ZONAL
DEPARTAMENTO DE VENTAS	
HUGO FALCONES ALCIVAR	GERENCIA DE MERCADEO
RICHARD AGUILAR	JEFE DE MERCADEO
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	
ILIANA MENOSCAL GARCIA	GERENCIA DE PRODUCTO
SONNIA VILLACIS	JEFE DE PRODUCTO
DEPARTAMENTO DE PRODUCTO	
MARIA ESTHER DEFAZ	GERENCIA DE CREDITO FACILITO
KARINA OLVERA	COORDINADORA DE CREDITO FACILITO
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	
ANDRES TORRES ARANDA	DIRECTOR DEL PROYECTO
EQUIPO DE PROYECTO	INGENIERO DE PROYECTOS
VENDEDORES	VENDEDORES
CLIENTES	
PROVEEDORES	

Tabla 2 Sponsor y principales interesados del Proyecto

Elaborado por Autores

2.7.1 Alineamiento estratégico del Proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos.

Esta alternativa se alinea con la estrategia de “Brindar servicios de altos estándares de calidad, incluyendo servicio en piso y postventa”, considerando que el objetivo de la propuesta es reestructurar las políticas y procedimientos de las áreas Producto, Mercadeo, Ventas y Servicios al Cliente bajo un esquema de procesos end to end, lo que conllevaría a agilizar los tiempos de atención en cualquier requerimiento solicitado por el usuario.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones.

Esta alternativa se alinea con la estrategia de “Brindar servicios de altos estándares de calidad, incluyendo servicio durante y postventa”, considerando que mejorara el servicio de seguimiento de las cotizaciones con la finalidad de aumentar las ventas y la atención al cliente.

2.8 Estudio de Mercado

Este análisis examina a Créditos Económicos empresa pivote y líder del grupo Crecoscorp, por la cual fluye la cadena de valor y toda la operación de la compañía gira en torno a ella.

2.9 Análisis y proyección de la demanda

Una manera de cuantificar el tráfico de clientes que ingresan a las tiendas de Créditos Económicos con la necesidad de comparar precios, comparar promocionalidades, conocer atributos de los artículos, conocer plazos financieros, formas de pago, medios de pago, pues en concordancia, se analiza el primer semestre del año 2016, pudiendo observar que contamos con 44.201 número de cotizaciones a nivel nacional dentro de las cuales se concretan un promedio de 16,5%. Como se muestra en la tabla Concreciones.

SEMESTRE 2016	NÚMERO DE COTIZACIONES	CONCRECIONES	NO CONCRECIONES
ENERO	6.536	32,4%	67,59%
FEBRERO	6.430	32,6%	67,45%
MARZO	7.891	32,0%	68,01%
ABRIL	8.166	29,5%	70,45%
MAYO	8.706	32,6%	67,41%
JUNIO	6.472	28,3%	71,68%
TOTAL	44.201		

Tabla 3 Concreciones

Elaborado por Autores

Internamente se lleva un indicador de gestión que pertenece al departamento de Crédito Facilito denominado CONCRECIONES; el cual detalla el número de clientes que realizan compras versus la cantidad de cotizaciones generadas. De esta manera podemos observar la cantidad de clientes que realizan cotizaciones pero que no compran por diversos factores, de acuerdo a lo que va del año no se han concretado aproximadamente el 68,77% por:

Acorde a la tabla Encuestas Cotizaciones se detalla las siguientes causas por las cuales el cliente no compra:

- Se realizan compras en la competencia por demoras en la atención
- Falta de conocimiento de lineamientos operativos en la gestión de venta
- Demoras en otorgamiento de crédito directo para ejecutar la compra.
- Políticas mal definidas.
- El producto no cumple sus expectativas
- El cliente no tiene dinero, precios elevados

ENCUESTAS COTIZACIONES					
PREGUNTAS A ENCUESTAS	TOTAL	SI	%	NO	%
EL PRODUCTO COTIZADO ERA DE LA MARCA Y CARACTERÍSTICA QUE UD BUSCÓ	150	131	87,33%	19	12,67%
EL VENDEDOR LE INFORMO NUESTROS PROMOCIONES VIGENTES	150	66	44,00%	84	56,00%
AUN ESTÁ INTERESADO EN COMPRAR EL PRODUCTO QUE COTIZO	150	89	59,33%	61	40,67%
ME PUEDE INDICAR EL MOTIVO POR EL CUAL YA NO DESEA COMPRAR?	138				100,00%
YA REALIZO LA COMPRA	73				52,90%
PRODUCTO NO CUMPLÍA LAS CARACTERÍSTICAS QUE BUSCABA	30				21,74%
NO ACCESO A CRÉDITO	13				9,42%
OTRAS NECESIDADES	3				2,17%
NO TIENE DINERO	4				2,90%
PRECIOS ALTOS CON CRÉDITO	8				5,80%
OTRO PRODUCTO	3				2,17%
SIN COMENTARIOS	1				0,72%
SOLO COTIZO PARA CONOCER PRECIOS	1				0,72%
LE OBSEQUIARON UN PRODUCTO ADICIONAL	1				0,72%
SOLICITABAN MAS REQUISITOS	1				0,72%
USTED COMPRO EN OTROS ALMACENES, EN QUE OTRO ALMACÉN COMPRO?	73	28	38,36%	45	61,64%
LA GANGA				9	32,14%
COMANDATO				5	17,86%
MARCIMEX				3	10,71%
ARTEFACTA				3	10,71%
DISMAYOR				2	7,14%
GEOMAR				2	7,14%
JARRÍN				2	7,14%
JUAN ELJURI				2	7,14%
ME PUEDE INDICAR PORQUE COMPRÓ EN OTRO LUGAR?				28	100,00%
DEMORAS EN LA ATENCIÓN				8	28,57%
EL CLIENTE REQUERÍA MAS DETALLES (PRECIOS - FACILIDADES DE PAGO)				6	21,43%
PRECIO				7	25,00%
SERVICIO DE CRÉDITO DIRECTO				3	10,71%

ENCUESTAS COTIZACIONES		
PRODUCTO	2	7,14%
LE OBSEQUIARON	1	3,57%
COMPRO EFECTIVO	1	3,57%

Tabla 4 Encuestas Cotizaciones

Elaborado por Autores

Por consiguiente, en función a lo anteriormente expuesto, Créditos Económicos actualmente cuenta con el 12% del mercado nacional con ventas de \$135 millones USD al cierre del 2015, es decir, actualmente nos ubicamos en el quinto lugar a nivel nacional con respecto a los demás competidores directos: 1) La ganga 21%; 2) Comandato 20%; 3) Marcimex 19%; 4) Artefacta 15%; 5) Créditos Económicos 12%.

COMPETIDORES

Como competidores directos se encuentran las siguientes empresas, acorde al gráfico Participación en el Mercado

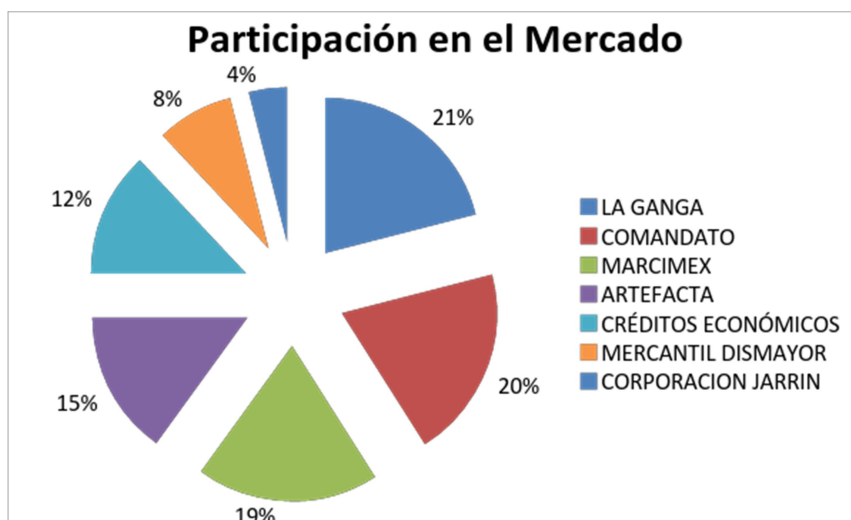


Ilustración 2 Participación en el Mercado

Elaborado por Autores

2.10 Análisis de la Oferta.

Créditos Económicos cuenta con un portafolio de líneas de productos.

LÍNEAS DE PRODUCTOS	GRUPOS
AUDIO	MICROCOMPONENTES AMPLIFICADORES RADIOGRABADORAS ACCESORIOS DE AUDIO
BLANCA	COCINAS REFRIGERADORAS LAVADORAS SECADORAS
CLIMATIZACIÓN	ACONDICIONADORES DE AIRE VENTILADORES HUMIDIFICADORES DESHUMIDIFICADORES

LÍNEAS DE PRODUCTOS	GRUPOS
COMPUTO	COMPUTADORAS IMPRESORAS ACCESORIOS TABLETS REPRODUCTORES DE MP3
COSTURA	MÁQUINAS DE COSER DOMÉSTICAS MÁQUINAS DE COSER INDUSTRIALES MUEBLES PARA MÁQUINAS ACCESORIOS
CUIDADO PERSONAL	MASAJEADORAS BÁSCULAS DUCHAS SAUNA SECADORES
DEPORTES	ACCESORIOS DE DEPORTE BICICLETAS DEPORTIVAS BICICLETAS ESTÁTICAS EQUIPOS DE EJERCICIOS
SMALL APPLIANCE	LICUADORAS HORNOS PLANCHAS FREIDORAS SANDUCHERAS
TELECOMUNICACION	TELÉFONOS MÓVILES TELÉFONOS ACCESORIOS DE TELEFONÍA
VEHÍCULOS	MOTOS CUADRONES LLANTAS DE CARROS Y MOTOS CASCO
VIDEO	CÁMARAS FILMADORES TELEVISORES REPRODUCTORES DE VIDEO VIDEOJUEGOS CONSOLAS

Tabla 5 Line Up
Elaborado por Autores

La comercialización del core del portafolio de líneas de producto se encuentra segmentada entre las líneas de VIDEO (18.93%), CLIMATIZACION (16.87%) y línea BLANCA (15.46%), que representan el 51,26% de las ventas totales de la empresa, distribución que se mantiene en lo que va del 2015 como se muestra en el gráfico: **Porcentajes de Ventas por Categoría de Productos.**

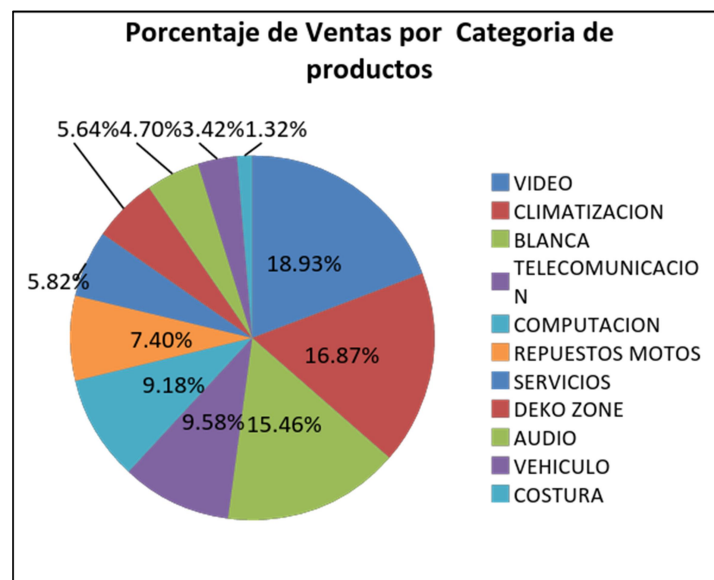


Ilustración 3 Porcentajes de Ventas por Categorías de Productos
Elaborado por Autores

Para poder diversificar su oferta y así poder satisfacer las necesidades de clientes llegando a complacer sus expectativas. Créditos Económicos cuenta con 36 agencias personalizadas e incluso especializadas a nivel nacional como lo muestra la tabla Agencias a Nivel Nacional la cual para reabastecer su exhibición cuenta con datos estadísticos por LÍNEA – GRUPO – SUBGRUPO – CAPACIDAD la cual determina que artículos deben estar en cada agencia.

CIUDAD	No AGENCIAS
AMBATO	1
BABAHOYO	1
CHONE	1
DAULE	1
DURAN	1
GUAYAQUIL	11
POLICENTRO COOL ZONE	1
CALIFORNIA MOTOR ZONE	1
DURAN MOTOR ZONE	1
DURAN PAGA MENOS	1
MACHALA	1
MANTA	1
MILAGRO	1
SALINAS	1
PORTOVIEJO	1
QUEVEDO	1
QUITO	6
SANGOLQUI	1
SANTO DOMINGO	1
SANTO DOMINGO MOTOR ZONE	1
LA TRONCAL	1

Tabla 6 Agencias a Nivel Nacional

Elaborado por Autores

Personalizadas: Agencia con exhibición específica que atiende variables como formas de pago, ranking de venta de artículos que abarca particularidades como dimensiones.

Especializadas: Agencias que venden productos específicos puesto que cuentan con personal de ventas capacitados específicamente en esas línea, como son el caso de Motor Zone (motos) y Cool Zone (climatización).

Pagamenos: Agencia que vende artículos recuperados por falta de pago, ofreciéndolos a precios muy bajos para su rotación inmediata

2.11 Características del segmento de mercado

Mercado Objetivo: Segmento socioeconómico medio – medio bajo y bajo; donde el objetivo es captar ese nicho del mercado del cual no dispone de tarjetas de crédito en alguna institución financiera, a los cuales se atenderá mediante crédito directo

otorgado por Créditos Económicos lo que permitirá generar un mayor rango de rentabilidad, por esta razón, posee un mix de venta al 70% crédito (crédito directo) y el 30% de contado.

2.12 Estudio Técnico

2.12.1 Descripción del proceso de producción o prestación de servicio

Opción 1: Reingeniería de Procesos.

Considerando que el objetivo de la propuesta es una Reingeniería de Procesos, la cual, reestructurará los procesos de líneas de productos, mercadeo, ventas y servicio al cliente, bajo un esquema de buenas prácticas end to end, lo que conllevaría a agilizar los tiempos de atención en cualquier requerimiento solicitado por el cliente interno / externo, para lo cual, se tiene previsto ejecutar los siguientes pasos:

- Comunicación del proyecto con sponsor (Presidencia Ejecutiva) e involucrados.
- Empleo del enfoque Top Down para la Gestión por Procesos: a) Visión estratégica de las funciones operativas, facilita la discusión con el negocio; b) Crea un marco para futuros desarrollos; c) Compromete a los interesados clave de la gestión en un proceso enfocado en un modelo de servicio al cliente.
- Análisis y diagnóstico de la situación actual (procesos as is): Talleres de entendimiento de los procesos (Matriz SIPOC: Supplier – Inputs- Process- Outputs – Customers).
- Entrevistas, recorridos y visitas.
- Documentación y análisis de información.
- Preparación de Informe al sponsor: a) Recopilación de Información “Inventario documental”; b) Diagnóstico Situación Actual; c) Análisis de Benchmark; d) Identificación de Oportunidades de Mejora.
- Enfrentando el Cambio: a) Principales Riesgos; b) Principales Impactos; c) Gestión del Cambio
- Presentación del visionamiento (To-Be) de los nuevos procesos.
- Iniciar actualización de requerimientos funcionales.
- Agendar los talleres de la revisión del diseño de procesos.
- Activar las iniciativas para las mejoras del cambio
- Gestión del Alcance: Fase de revisión y mejoramiento de Procesos
- Resultado de la Revisión y Mejoramiento de Procesos: a) Macro procesos Estratégicos; b) Procesos; c) Subprocesos
- Entregables a generar: a) Manual de Políticas y Procedimientos; b) Flujo gramas; c) Capacitaciones; d) Auditorías
- Entrega de Portafolio de Procesos.
- Recepción formal de la documentación.
- Determinación de la estrategia de implementación de los procesos.

El equipo de Proyectos que aportará a la implementación de la Reingeniería de Procesos estará compuesto por:

- Director de Proyecto
- Equipo de Proyectos; 4 Ingenieros de Proyectos y Procesos; 4 Asistentes de Proyectos y Procesos

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

Manteniendo la estructura documental actual, se implementará en los procesos de venta el seguimiento de las cotizaciones a través del personal de los puntos de venta conforme a la base de datos que se genere.

2.12.2 Localización del Proyecto

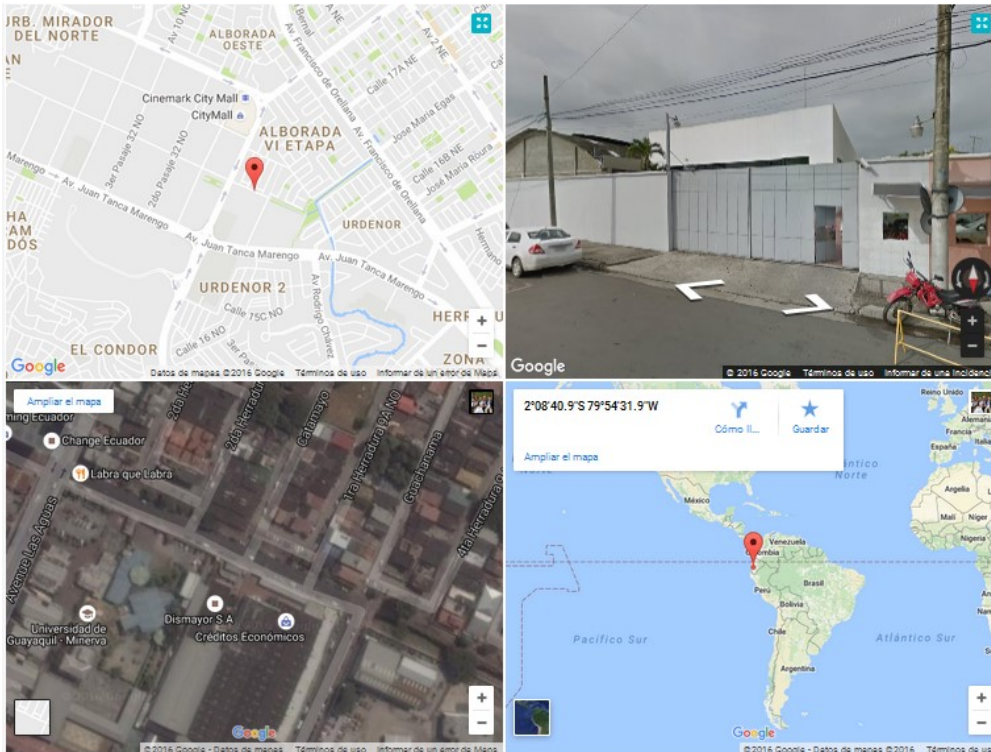


Ilustración 4 Localización del Proyecto

Elaborado por Autores

Este proyecto tendrá como ubicación la matriz de Créditos Económicos

Calle Principal: Calle Emilio Romero

Calle secundaria: Av. Benjamín Carrión

Referencias: Portón gris, detrás del Liceo Cristiano a lado de la escuela Minerva

Teléfono: (+593)42922660

Distribución de la oficina

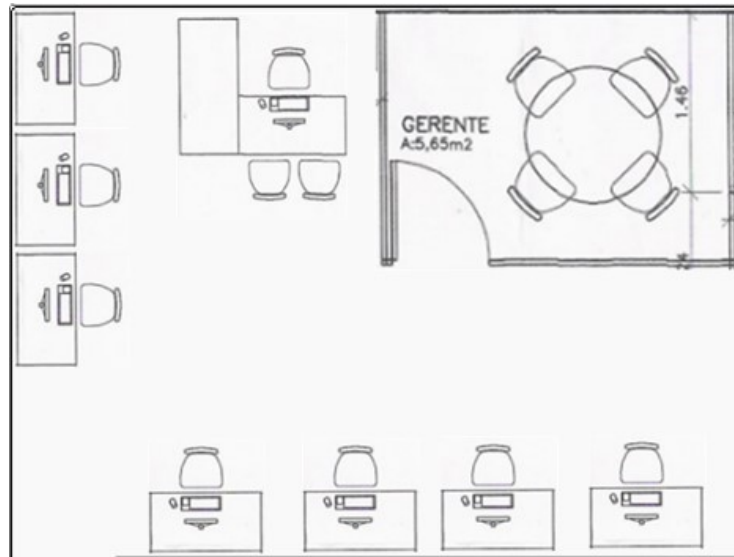


Ilustración 5 LayOut de la Oficina
Elaborado por Autores

2.12.3 Inversiones en equipamiento

Opción 1: Reingeniería de Procesos

- No se realizará inversión en equipamiento.

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

- No se realizará inversión en equipamiento.

2.12.4 Inversiones en capital de trabajo

Actualmente ya contamos con un departamento de Proyectos y Procesos que sería el responsable de la implementación de la Reingeniería de Procesos basada en las mejores prácticas, la cual, citando detalles más relevantes consistirá en:

- Mejorar el Organigrama actual para agilizar las revisiones / aprobaciones
- Redefinir cargos
- Redefinir responsables
- Redefinir responsabilidades.

2.13 Estudio Organizacional

2.13.1 Estudio Legal

Tomando en cuenta que Créditos Económicos es una empresa debidamente constituida por más de 73 años, el proyecto no afecta a su marco legal ya instaurado.

Los participantes, están debidamente contratados según las normas establecidas por el país. Y los cambios en los procesos a reforzar o modificar, no generan conflicto con las políticas internas y externas del código de trabajo debidamente estudiadas, revisadas, analizadas y aprobadas por el departamento legal.

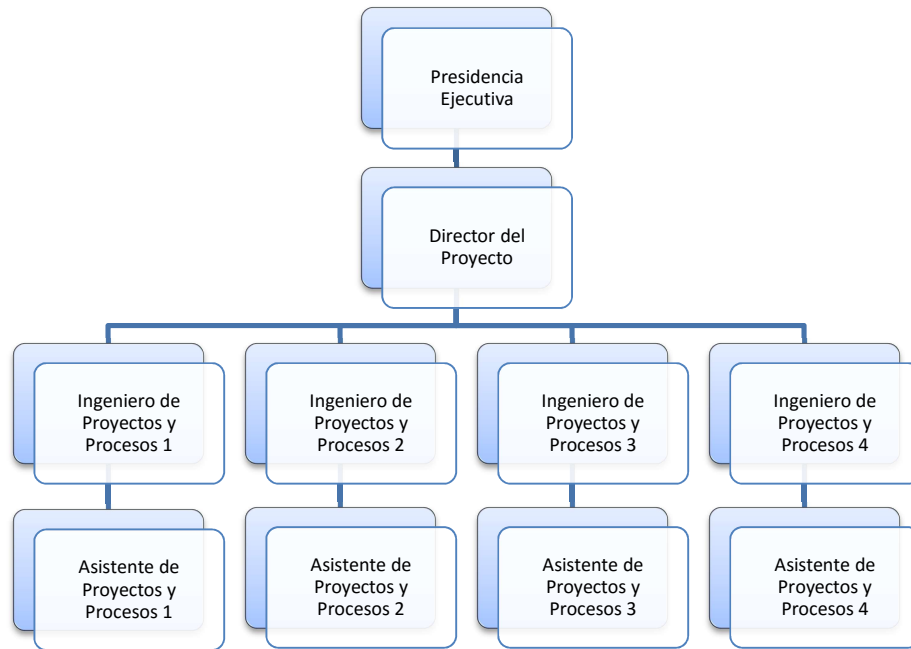


Ilustración 6 Estructura de Equipo de Proyecto
Elaborado por Autores

2.13.2 Impacto sobre la estructura organizacional actual

La estructura organizacional se mantendrá de la siguiente manera. Esta estructura todas las gerencias son aprobadas por Presidencia ejecutiva

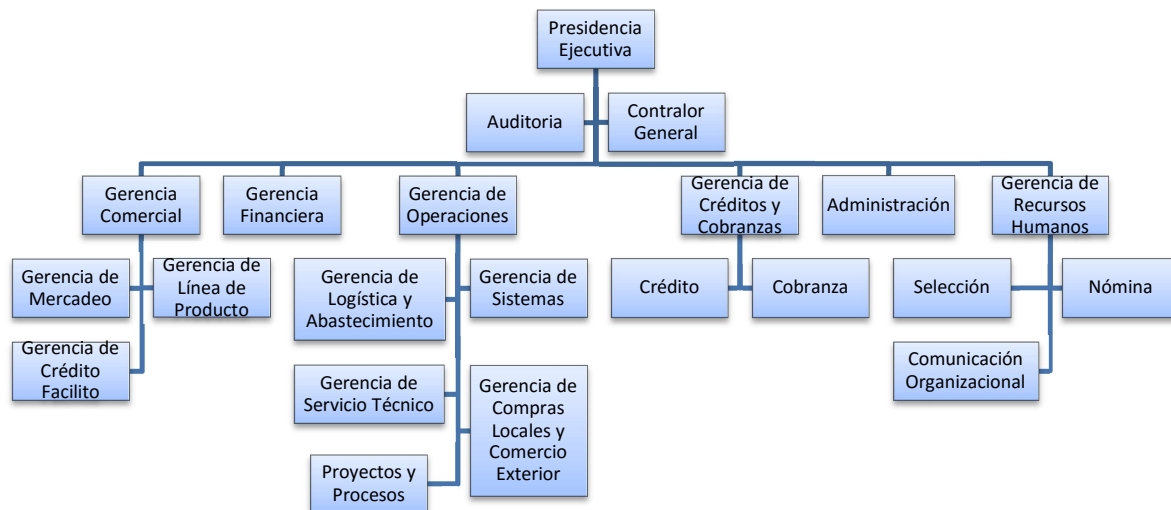


Ilustración 7 Nueva Estructura Organizacional
Elaborado por Autores

2.13.3 Perfiles y roles requerido

Para ambas alternativas de solución los roles requeridos serán los siguientes, acorde a la tabla Perfiles y Roles Requeridos:

ROLES REQUERIDOS	PERFILES REQUERIDOS
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL PREFERENTEMENTE MBA, PMP CON EXPERIENCIA DE 5 AÑOS EN MANEJO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN
DIRECTOR PRINCIPAL	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL PREFERENTEMENTE MBA, PMP CON EXPERIENCIA DE 5 AÑOS EN MANEJO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN
PRESIDENTE EJECUTIVO	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL PREFERENTEMENTE MBA, PMP CON EXPERIENCIA DE 5 AÑOS EN MANEJO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN
DIRECTOR PRINCIPAL	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL PREFERENTEMENTE MBA, PMP CON EXPERIENCIA DE 5 AÑOS EN MANEJO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN
PRESIDENTE	ESTUDIOS DE CUARTO NIVEL PREFERENTEMENTE MBA, PMP CON EXPERIENCIA DE 5 AÑOS EN MANEJO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA COMERCIAL	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
GERENCIA DE MERCADEO	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO.
GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO.
GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DIRECTOR DEL PROYECTO	TERCER NIVEL TERMINADO, PREFERENCIA CON CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

Tabla 7 Perfiles y Roles Requeridos

Elaborado por Autores

2.14 Método de gestión de cambio

En caso de existir algún tipo de cambio durante el desarrollo de los proyectos, se deberá realizar una reunión con los involucrados y determinar la afectación que puede tener sobre el proyecto, de establecerse que el impacto no es significativo el Director podrá autorizar la aplicación de las medidas de mitigación o contingencia que se requiera, caso contrario deberá plantear al Sponsor para su aprobación.

2.15 Análisis de Riesgo

2.15.1 Matriz de riesgos del proyecto

Opción 1: Reingeniería de Procesos

Se identificaron 7 riesgos importantes y se procedió a evaluarlos a cada uno de ellos, se consideró el tipo de riesgo, su impacto y su probabilidad de ocurrencia. Para mitigar estos riesgos, se analizaron algunas ideas donde se concretó un plan de respuesta inmediata planificada para cada riesgo identificado.

A continuación, se describe la matriz de riesgos donde se describe el plan de respuestas inmediatas para su mitigación y las personas responsables de ejecutar las acciones de respuesta, como lo muestra la tabla Riesgos y Plan de Respuesta opción 1

#	RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA PLANIFICADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE RESPUESTA
1	QUE EL PRESUPUESTO NO SEA APROBADO EN SU TOTALIDAD	EL PRESUPUESTO EN DÓLARES CONTIENE EL DETALLE DEL TIEMPO DEL PROYECTO, RECURSOS QUE TRABAJARÁN EN EL PROYECTO, PARA LO CUAL ES IMPORTANTE SE ENCUENTRE PREVIAMENTE APROBADO	REMITIR EL CRONOGRAMA DE GESTIÓN DEL TIEMPO QUE DETALLARA: - MACROPROCESOS - PROCESOS - SUBPROCESOS PUNTUALIZANDO RECURSOS A EMPLEAR	ANDRÉS TORRES A
2	NO CONTAR CON EL EQUIPO HUMANO COMPLETO	SE DEBE CONTAR CON EL EQUIPO DE TRABAJO COMPLETO, ESPECIALISTA DE CONFORMIDAD A CADA GESTIÓN A IMPLEMENTAR	REMITIR A RRHH EL LISTADO DE CÓMO DEBERÁ ESTAR CONFORMADO EL EQUIPO DE TRABAJO, ACORDE A CADA ESPECIALIDAD PRODUCTO DE LA GESTIÓN	MICHAEL LEDESMA
3	NO CONTAR CON LOS USUARIOS CLAVES DE CADA DEPARTAMENTO	SE REQUIERE CONTAR CON UN USUARIO CLAVE DE CADA AREA QUE SERÁ EL ENCARGADO DE PROVEER INFOMACIÓN NECESARIA DURANTE EL PROYECTO	REMITIR A CADA GERENCIA LA NECESIDAD DE CONTAR CON EL USUARIO CLAVEQUE TRABAJARÁ EN CONJUNTO CON EL EQUIPO DE PROCESOS	ANDRÉS TORRES A
4	EL EQUIPO DE TRABAJO SUFRA ALGÚN PERCANCE DE SALUD	QUE UN INTEGRANTE DEL EQUIPO PRESENTE PROBLEMAS DE SALUD, CONSIDERANDO QUE DEPENDIENDO DE LA GRAVEDAD DEL CASO PODRÁ AUSENTARSE DESDE HORAS A DÍAS	DEPENDIENDO DE LA ETAPA DEL PROYECTO SE ANALIZARÁ SI SERÁ NECESARIO REEMPLAZAR AL RECURSO O SI SE PODRÁ AVANZAR ACORDE AL CRONOGRAMA SIN NINGUNA NOVEDAD	MICHAEL LEDESMA
5	NO CONTAR CON EL CRONOGRAMA DE VACACIONES DE USUARIOS CLAVES	CONTAR CON EL CRONOGRAMA DE VACACIONES QUE EL COLABORADOR ESTARÁ AUSENTE DE LA OFICINA	DEPENDIENDO DE LA ETAPA DEL PROYECTO SE ANALIZARÁ SI SERÁ NECESARIO REEMPLAZAR AL RECURSO O SI SE PODRÁ AVANZAR ACORDE AL CRONOGRAMA SIN NINGUNA NOVEDAD	ANDRÉS TORRES A
6	NO NOS FACILITEN LA INFORMACIÓN (INVENTARIO DOCUMENTAL ACTUAL)	CONTAR CON LA INFORMACIÓN VERAZ Y CONSISA DE LOS PROCESOS	SEMANALMENTE SE IRÁ INFORMANDO POR GESTIÓN LOS AVANCES QUE SE TIENEN, LUEGO DE CADA HITO SE IRÁ ENTREGANDO UN REPORTE DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN	ANDRÉS TORRES A
7	NO CONTAR CON LAS OFICINAS ADECUADAS PARA EJECUTAR REUNIONES	LAS OFICINAS DEBERÁN CONTAR CON: - TOMACORRIENTES - MESAS Y SILLAS PARA UN GRUPO DE TRABAJO PROMEDIO DE 10 PERSONAS - PROYECTOR - PIZARRA ACRÍLICA - MARCADORES - BORRADOR	SE INFORMARÁ CON 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN LA HORA Y SALA DE REUNIÓN PARA EVITAR EL CONFLICTO DE LAS OFICINAS	ANDRÉS TORRES A

Tabla 8 Riesgos y Plan de Respuesta opción 1

Elaborado por Autores

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

Se identificaron 6 riesgos importantes y se procedió a evaluarlos a cada uno de ellos, se consideró el tipo de riesgo, su impacto y su probabilidad de ocurrencia. Para mitigar estos riesgos, se analizaron algunas ideas donde se concretó un plan de respuesta inmediata planificada para cada riesgo identificado.

A continuación, se describe la matriz de riesgos donde se describe el plan de respuestas inmediatas para su mitigación y las personas responsables de ejecutar las acciones de respuesta, como lo muestra la tabla Riesgos y Plan de Respuesta opción 2

#	RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA PLANIFICADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE RESPUESTA
1	SEGUIR CON UN ORGANIGRAMA, DONDE TODAS LAS GERENCIAS REPORTEN A PRESIDENCIA EJECUTIVA	ACTUALMENTE ESTA ESTRUCTURA CONGESTIONA LOS TIEMPOS DE REVISIÓN / APROBACIÓN DE LOS TEMAS	INFORMAR OPORTUNAMENTE LOS TEMAS A REVISAR / APROBAR	GERENTE DE CADA ÁREA
2	SEGUIR ADMINISTRANDO DOCUMENTACIÓN QUE TIENE VIGENCIA	SEGUIR EMPLEANDO DOCUMENTACIÓN PARA SOPORTAR CAMPAÑAS PUNTUALES CON VIGENCIA.	SE CONSULTARÁ A LAS GERENCIAS COMO PROCEDER POR CADA CASO PUNTUAL QUE SE PRESENTE	JEFATURA DE CADA ÁREA
3	SEGUIR CON UN PORCENTAJE BAJO EN CONCRECIONES	INDICADOR QUE REFLEJA EL COMPARATIVO ENTRE UNIDADES	SE INFORMARÁ SEMANALMENTE ESTE INDICADOR	GERENCIA DEL ÁREA

#	RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA PLANIFICADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE RESPUESTA
		COTIZADAS VS UNIDADES VENDIDAS		
4	SEGUIR CON PERDIDAS DE VENTAS POR DEVOLUCIONES	POR DESCONOCIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS EN LA VENTA EXISTE UN ALTO PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES	SE INFORMARÁ SEMANALMENTE ESTE INDICADOR	GERENCIA DEL ÁREA
5	SEGUIR PERDIENDO PARTICIPACIÓN DE MERCADO	ACTUALMENTE CRÉDITO ECONÓMICOS OCUPA EL 5TO LUGAR A NIVEL NACIONAL EN LA INDUSTRIA	SE INFORMARÁ TRIMESTRALMENTE EL DESEMPEÑO EN EL RANKIN	GERENCIA DEL ÁREA
6	EXISTAN CONFLICTOS ENTRE ÁREAS POR FALTA DE DOCUMENTACIÓN QUE DETALLE PROCESOS END TO END	NO EXISTE DOCUEMNTACIÓN COMPLETA QUE DETALLE PROCESOS INTEGROS	SE CONSULTARÁ A LAS GERENCIAS COMO PROCEDER POR CADA CASO PUNTUAL QUE SE PRESENTE	GERENTE DE CADA ÁREA

Tabla 9 Riesgos y Plan de Respuesta opción 1

Elaborado por Autores

2.16 Estudio Económico y Financiero

Para este estudio financiero, cabe mencionar que Crecoscorp con capital propio financiará la totalidad de su proyecto, además, se consideran las proyecciones por ingresos de concreción por el período del 2016 al 2019 referenciadas en la tabla Proyecciones de Ingresos por Concreciones

DETALLE	AÑOS			
	2016	2017	2018	2019
INGRESOS POR CONCRECIONES	\$156.193,83	\$ 158.992,18	\$161.840,68	\$164.740,21
* PARA REALIZAR LA PROYECCIÓN DE INGRESOS POR CONCRECIONES SE CONSIDERO EL PORCENTAJE DE VARIACIÓN DEL PERIODO 2014-2015 DEL 1,79% EN CADA UNO DE LOS AÑOS.				

Tabla 10 Proyecciones de Ingresos por Concreciones

Elaborado por Autores

Por otra parte, se toman en cuenta las consideraciones que se detallan a continuación:

- Los requerimiento de inversión para el proyecto son los descritos en la **tabla de proyecciones**
- Se consideran las proyecciones de ingresos por concreciones para el periodo 2016 al 2019, con la implementación de la propuesta que permitirá aumentar en el 8,5% de los valores estimados.

2.16.1 Cuantificación de la inversión

Para mostrar la inversión inicial necesaria para llevar a cabo el proyecto, se procedió a detallarla en la tabla Cuantificación de la Inversión de la siguiente manera:

DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
CAPACITACIONES		
VENTAS	\$ 225,00	\$ 49,725,00
MERCADEO	\$ 225,00	\$ 2,250,00
PRODUCTO	\$ 225,00	\$ 1,125,00
SERVICIO AL CLIENTE	\$ 225,00	\$ 900,00
SUBTOTAL CAPACITACIONES		\$ 54,000,00

DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
CAPACITACIONES		
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
VENTAS	\$ 58,50	\$ 12,928,50
MERCADEO	\$ 58,50	\$ 585,00
PRODUCTO	\$ 58,50	\$ 292,50
SERVICIO AL CLIENTE	\$ 58,50	\$ 234,00
SUBTOTAL POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		\$ 14,040
TOTAL		\$ 68,040,00

Tabla 11 Cuantificación de la Inversión
Elaborado por Autores

2.16.2 Evaluación financiera

Opción 1: Reingeniería de Procesos

COSTO DEL PRODUCTO	55%				
	2018	2019	2020	2021	
AUMENTO DE INGRESOS POR CONCRECIONES	8,50%	8,50%	8,50%	8,50%	
INGRESOS POR CONCRECIONES PROYECTADOS	\$ 156.193,83	\$ 158.992,18	\$ 161.840,68	\$ 164.740,21	
INGRESOS POR CONCRECIONES IMPLEMENTACIÓN PROYECTO	\$ 169.470,30	\$ 172.506,52	\$ 175.597,14	\$ 178.743,12	
COSTOS VARIABLES	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	
COSTO VARIABLE	\$ 16.947,03	\$ 17.250,65	\$ 17.559,71	\$ 17.874,31	
COSTO DEL PRODUCTO	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	
COSTO DEL PRODUCTO	\$ 84.735,15	\$ 86.253,26	\$ 87.798,57	\$ 89.371,56	
SUELDOS Y SALARIOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	

AÑO	0	2018	2019	2020	2021
I INVERSIÓN					
CAPACITACIONES	\$ 54.000,00				
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	\$ 14.040,00				
	\$ 68.040,00				
II ENTRADAS DE OPERACIÓN					
INGRESOS		\$ 169.470,30	\$ 172.506,52	\$ 175.597,14	\$ 178.743,12
COSTO DEL PRODUCTO		\$ 84.735,15	\$ 86.253,26	\$ 87.798,57	\$ 89.371,56
COSTOS VARIABLES		\$ 16.947,03	\$ 17.250,65	\$ 17.559,71	\$ 17.874,31
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$ 67.788,12	\$ 69.002,61	\$ 70.238,85	\$ 71.497,25
UTILIDAD ANTES DE REPARTICIÓN TRABAJADORES		\$ 10.168,22	\$ 10.350,39	\$ 10.535,83	\$ 10.724,59
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 57.619,90	\$ 58.652,22	\$ 59.703,03	\$ 60.772,66
IMPUESTO		\$ 14.404,98	\$ 14.663,05	\$ 14.925,76	\$ 15.193,17
UTILIDAD NETA		\$ 43.214,93	\$ 43.989,16	\$ 44.777,27	\$ 45.579,50
FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL (6+10)		\$ 43.214,93	\$ 43.989,16	\$ 44.777,27	\$ 45.579,50
IV FLUJOS NETOS DE EFECTIVO	-\$ 68.040,00	\$ 43.214,93	\$ 43.989,16	\$ 44.777,27	\$ 45.579,50
V RESULTADOS					
SUMATORIA DE VALORES ACTUALES FLUJOS	\$ 108.322,17				
VAN	\$ 40.282,17				
TIR	41,82%				

Tabla 12 Flujo Financiero Opción 1
Elaborado por Autores

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

	2018	2019	2020	2021
INGRESOS POR CONCRECIONES PROYECTADOS	\$ 156.193,83	\$ 158.992,18	\$ 161.840,68	\$ 164.740,21
PORCENTAJE DE INCREMENTO DE CONCRECIONES ESPERADO	10%	10%	10%	10%
INGRESOS POR CONCRECIONES IMPLEMENTADOS EL PROYECTO	\$ 171.813,21	\$ 174.891,40	\$ 178.024,75	\$ 181.214,23
COSTOS VARIABLES	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
COSTO VARIABLE	\$ 17.181,32	\$ 17.489,14	\$ 17.802,47	\$ 18.121,42
COSTO DEL PRODUCTO	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
COSTO DEL PRODUCTO	\$ 85.906,60	\$ 87.445,70	\$ 89.012,37	\$ 90.607,11
SUELDOS Y SALARIOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

	AÑO	0	2018	2019	2020	2021
I	INVERSIÓN					
	CAMPAÑA PUBLICITARIA	\$ 100.000,00				
		\$100.000,00				
II	ENTRADAS DE OPERACIÓN					
	INGRESOS		\$ 171.813,21	\$ 174.891,40	\$ 178.024,75	\$ 181.214,23
	COSTO DEL PRODUCTO		\$ 85.906,60	\$ 87.445,70	\$ 89.012,37	\$ 90.607,11
	COSTOS VARIABLES		\$ 17.181,32	\$ 17.489,14	\$ 17.802,47	\$ 18.121,42
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$ 68.725,28	\$ 69.956,56	\$ 71.209,90	\$ 72.485,69
	UTILIDAD ANTES DE REPARTICIÓN TRABAJADORES		\$ 10.308,79	\$ 10.493,48	\$ 10.681,48	\$ 10.872,85
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 58.416,49	\$ 59.463,08	\$ 60.528,41	\$ 61.612,84
	IMPUESTO		\$ 14.604,12	\$ 14.865,77	\$ 15.132,10	\$ 15.403,21
	UTILIDAD NETA		\$ 43.812,37	\$ 44.597,31	\$ 45.396,31	\$ 46.209,63
	FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL (6+10)		\$ 43.812,37	\$ 44.597,31	\$ 45.396,31	\$ 46.209,63
IV	FLUJOS NETOS DE EFECTIVO	-\$ 100.000,00	\$ 43.812,37	\$ 44.597,31	\$ 45.396,31	\$ 46.209,63
V	RESULTADOS					
	SUMATORIA DE VALORES ACTUALES FLUJOS VAN	\$109.819,71				
	TIR	16,00%				

Tabla 13 Flujo Financiero Opción 2

Elaborado por Autores

Considerando que para el estudio económico y financiero se contrastarán la opción 1: **Reingeniería de Procesos** y opción 2: **Administración de documentos por departamento**.

- Poniendo en consideración las exigencias del directorio de Créditos Económicos de llegar a un crecimiento del 10% anual; se menciona sobre la medida arancelaria impuesta por el Consejo de Comercio Exterior en marzo 2015 con una vigencia máxima de 15 meses que consistía en tarifas que van desde el 5% hasta el 45% para 2.961 partidas y subpartidas de bienes de consumo y, extrañamente, bienes intermedios y de capital. En consecuencia, como efecto negativo a esta medida que encareció el costo de vida en Ecuador llevo a Créditos Económicos a sobre

stockearse en unos productos y generar quiebres en otros productos, aumento de cartera, retraso en tiempos de atención por garantías de productos, poco aporte de las marcas para poder rotar inventario.

- Para el periodo 2019 – 2021, con la opción 1 se estima un crecimiento promedio del 8,50% versus la opción 2 que estima un crecimiento promedio del 6,50%; considerando como un costo de venta de los artículos del 50%, costos variables de un 30%, costos fijos incrementales de un 13,36% más sueldos y salarios promedios incrementales del 2%

	2019	2020	2021
OPCIÓN 1	8,50%	8,50%	8,50%
OPCIÓN 2	5,50%	8,00%	10,00%

- Con la implementación de la opción 1 con una inversión inicial de \$68.040,00 (sesenta y ocho mil con cuarenta dólares americanos) se prevé obtener una tasa interna de retorno del 57,73% y un valor Actual Neto de flujos de \$ 51.832,17. Mientras tanto, que la opción 2 como el directorio desea mantenerse con su esquema de documentos por departamentos mantendría una tasa interna de retorno del 16% y una Valor Actual Neto de flujos de \$9.819,71

2.16.3 Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo.

Opción 1: Reingeniería de Procesos

Utilizando la simulación de Montecarlo y considerando los escenarios que se presentarían en el flujo de caja del proyecto, la alteración en los rangos mínimos y máximos de las variables Costos Variables e Ingresos en los rangos del 13,48% para tener una VAN de \$79.696,73 y del 6% para tener una VAN de \$57.241,82 respectivamente, se obtendrían los resultados descritos en la siguiente tabla.

ITERACIONES	1.000					
NOMBRE	MÁXIMO	MINIMO	MEDIA	VARIANZA	DESV.EST.	DES./MEDIA
VAN	\$40.506,77	\$32.949,09	\$37.078,35	\$4.040.812,57	\$2.010,18	5,42%
COSTOS VARIABLES	0,399498715	0,060044643	0,219539935	0,008923086	0,094462085	43,03%
INGRESOS	0,129990641	0,050012736	0,090151893	0,000525971	0,022934063	25,44%

Tabla 14 Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo opción 1

Elaborado por Autores

Opción 2: Mejoramiento de proceso de seguimiento de cotizaciones

Utilizando la simulación de Montecarlo y considerando los escenarios que se presentarían en el flujo de caja del proyecto, la alteración en los rangos mínimos y máximos de las variables Costos Variables e Ingresos en los rangos del 13,49% para tener una VAN de \$37.935,52 y del 6% para tener una VAN de \$15.432,06 respectivamente, se obtendrían los resultados descritos en la siguiente tabla.

ITERACIONES	1.000					
NOMBRE	MÁXIMO	MINIMO	MEDIA	VARIANZA	DESV.EST.	DES./MEDIA
VAN	\$9.522,21	\$7.614,03	\$8.597,48	\$195.790,81	\$442,48	5,15%

ITERACIONES	1.000					
NOMBRE	MÁXIMO	MINIMO	MEDIA	VARIANZA	DESV.EST.	DES./MEDIA
COSTOS VARIABLES	0,13495452	0,060023482	0,097251623	0,00046571	0,021580322	22,19%
INGRESOS	0,129933649	0,050227853	0,09125561	0,000542148	0,023284073	25,52%

Tabla 15 Análisis de Sensibilidad y Simulación de Montecarlo opción 2

Elaborado por Autores

2.17 Conclusiones y recomendaciones: selección de alternativa

Es importante volver a mencionar, que dentro de los objetivos estratégicos de CrecosCorp, reza “ser líder en el mercado nacional, basado en los procesos de mejora continua”; así como, “Incrementar la participación de mercado a través de la innovación y altos estándares de niveles de servicio”, es por ello que surge la necesidad de implementar una reingeniería de procesos que integre las diversas áreas y unidades de negocio de la empresa permitiendo esclarecer por procesos su políticas, procedimientos y lineamientos operativos de cada participante, de manera que, sirva como un instrumento para ofrecer una experiencia de compra ágil y oportuna a sus clientes.

Por lo expuesto; y, debido a la globalización y competitividad existente en el mundo empresarial, es importante desarrollar esa capacidad de adaptación a los continuos cambios, entre ellos tecnológicos. En este sentido, se presenta a continuación una propuesta de implementación de Reingeniería de Procesos integral dentro de la Empresa CRECOSCOP (Créditos Económicos).

La decisión de implementar una Reingeniería de Procesos, cuyo responsable será el departamento de Proyectos y Procesos de la empresa, fue el resultado del análisis comparativo de estudios de mercado, técnico, financiero, R.S.E. y Ambiental acorde a la tabla Valoración de Factibilidad; los cuales, según criterio de la alta dirección de la empresa beneficiaria, se le asignó la siguiente valoración:

FACTIBILIDAD	PONDERACIÓN
MERCADO	45%
TÉCNICO	15%
FINANCIERO	25%
R.S.E. Y AMBIENTAL	15%

Tabla 16 Valoración de Factibilidad

Elaborado por Autores

Acorde a lo puntualizado en la tabla Valoración de Factibilidad, se da la misma valoración al estudio de mercado, ya que la solución a escoger influye directamente con la gestión de venta de la empresa, esclareciendo las tareas operativas a ejecutarse, siendo así más eficientes y eficaces al momento de vender ofreciendo soluciones

integrales a nuestros clientes, en consecuencia, impactaría directamente en la rentabilidad del negocio.

Consecuentemente se le otorgó igual peso al estudio de mercado y al estudio de RSE y Ambiental, ya que se considera que ambos tienen el mismo nivel de impacto para la directiva.

A continuación se adjunta la tabla valoración ponderada de opciones:

CAUSALES	PONDERACIÓN	OPCIÓN 1: REINGENIERIA DE PROCESOS	OPCIÓN 2: ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS POR DEPARTAMENTO
ESTUDIO DE MERCADO	45%		
ADAPTACIÓN AL CAMBIO (ACTUALES COLABORADORES)		5,64%	0,00%
MEJORAS EN TIEMPO DE RESPUESTAS		5,64%	2,81%
CONOCIMIENTO INTEGRAL DE LOS PROCESOS		5,62%	0,00%
DISPONIBILIDAD 24/7 AL INVENTARIO DOCUMENTAL		5,62%	0,00%
PROCESOS DINÁMICOS E INTEGRALES		5,62%	0,00%
DISMINUCIÓN DE DEVOLUCIONES		5,62%	0,00%
CONOCIMIENTO DE PROMOCIONALIDADES VIGENTES		5,62%	2,81%
EXISTENCIA DE MATRICES DE AUTONOMÍA QUE PERMITEN UNA MEJOR GESTIÓN EN EL PISO DE VENTAS		5,62%	2,81%
SUBTOTAL ESTUDIO DE MERCADO		45,00%	8,43%
ESTUDIO TECNICO	15%		
SOFTWARE ADAPTABLE A DESARROLLOS PROPIOS		5,00%	5,00%
TIEMPOS CORTOS DE CAPACITACIÓN		5,00%	5,00%
FUNCIONALIDAD CENTRALIZADAS		5,00%	
SUBTOTAL ESTUDIO DE MERCADO		15,00%	10,00%
ESTUDIO FINANCIERO	25%		
VAN		8,33%	4,17%
TIR		8,33%	4,17%
RECUPERACION DE LA INVERSION		8,34%	8,34%
SUBTOTAL ESTUDIO FINANCIERO		25,00%	16,68%
ESTUDIO DE RSE Y AMBIENTAL	15%		
AHORRO DE ENERGÍA		7,50%	7,50%
DISMINUCIÓN DE HORAS EXTRAS INNECESARIAS		7,50%	3,75%
SUBTOTAL ESTUDIO DE RSE Y AMBIENTAL		15,00%	11,25%
TOTAL		100,00%	46,36%

Tabla 17 Valoración Ponderada de Opciones

Elaborado por Autores

3 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

3.1 Justificación de proyecto

Conforme al levantamiento de información en el área de ventas, se pudo constatar que en el primer semestre del año 2016 el porcentaje promedio de las cotizaciones que no terminaron en venta (concreciones) es del 68,77%, que a un valor promedio de \$400 por cotización la empresa ha dejado de facturar valor aproximado de \$12'000.000. Ante esta situación, la empresa evaluó los factores que influían en la problemática, estableciendo dos propuestas de solución, que acorde a los diferentes análisis planteados en el caso de negocio, se determinó como propuesta más favorable el plan de proyecto para la implementación de una reingeniería de procesos estándar para mejorar los tiempos de respuestas de los procesos de CRECOSCOP.

3.2 Objetivos medibles del proyecto.

El proyecto implementará la reingeniería de procesos estándar en las áreas de producto, mercadeo, ventas y servicios al cliente, además de modificar la estructura de organizacional de la empresa, para mejorar los tiempos de respuestas en los procesos de la organización, en el plazo de 477 días a partir del 7 de noviembre del 2016, con un presupuesto de \$78.748,65.

- **Objetivo del Plan de dirección del proyecto:** Entregará el Documento donde se desglosarán los planes secundarios necesarios para la dirección del proyecto, así mismo se explicará cómo se hará la planificación, ejecución, monitoreo, control y cierre en cada una de las áreas de conocimientos implicadas en el proyecto en un plazo de 58 días.
- **Reforma De La Estructura Organizacional:** Documento que detallará la nueva propuesta de la estructura comercial, la cual concilie jerárquicamente las áreas de Líneas de Producto, Mercadeo, Ventas y Servicio al Cliente en un plazo de 28 días.
- **Procesos Del Departamento de Líneas De Producto:** Documento que definirán los nuevos lineamientos operativos de los nuevos procesos integrales en el departamento de líneas de producto y la capacitación al personal del área en un plazo de 59 días con un presupuesto aproximado de \$17.010.
- **Procesos Del Departamento De Mercadeo:** Documento que definirán los nuevos lineamientos operativos de los nuevos procesos integrales en el departamento de Mercadeo y la capacitación al personal del área en un plazo de 93 días con un presupuesto aproximado de \$17.010
- **Procesos Del Departamento De Ventas:** Documento que definirán los nuevos lineamientos operativos de los nuevos procesos integrales en el departamento de Ventas y la capacitación al personal del área en un plazo de 68 días con un presupuesto aproximado de \$17.010
- **Procesos Del Departamento De Servicio Al cliente:** Documento que definirán los nuevos lineamientos operativos de los nuevos procesos integrales en el departamento de Servicio al Cliente y la capacitación al personal del área en un plazo de 60 días con un presupuesto aproximado de \$17.010

3.3 Entregables de alto nivel.

Para la implementación del proyecto se han establecidos los entregables siguientes:

- Plan de dirección del proyecto
- Reforma De La Estructura Organizacional
- Procesos Del Departamento De Líneas De Producto
- Procesos Del Departamento De Mercadeo
- Procesos Del Departamento De Ventas
- Procesos Del Departamento De Servicio Al cliente.

3.4 Requisitos de alto nivel

Requerimientos del proyecto

El proyecto debe ajustarse a las políticas y procedimientos de CrecosCorp.

Entregable 1: Plan De La Dirección Del Proyecto

- Plan de gestión de interesados
- Plan de gestión del alcance
- Plan de gestión de cronograma
- Plan de gestión de RR.HH.
- Plan de gestión de la calidad
- Plan de gestión de adquisiciones
- Plan de gestión de riesgos
- Plan de gestión de comunicaciones
- Plan de gestión de costos

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el director del proyecto

Requerimiento del Producto

Implementación de Reingeniería de Procesos a los departamentos Producto, Mercadeo, Ventas y Servicio al cliente, dando a conocer en función de las buenas prácticas nuevos lineamientos operativos y responsabilidades correctas a los colaboradores de las áreas, para con esto, mejorar los tiempos de atención a los clientes, reducir costos innecesarios y aumentar el porcentaje de concreciones de ventas (clientes que cotizan y no compran).

Entregable 2: Reforma De La Estructura Organizacional

- Estructura organizacional

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el director del proyecto

Entregable 3: Procesos Del Departamento De Líneas De Producto

- Gestión de portafolio de productos
- Gestión de promocionalidad
- Capacitación

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el gerente de líneas de productos

Entregable 4: Procesos Del Departamento De Mercadeo

- Conocimientos de los clientes y del mercado
- Diseño del Plan de mercadeo
- Ejecución y monitoreo del Plan y estrategia del mercado

- Capacitación

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el gerente de mercadeo

Entregable 5: Procesos Del Departamento De Ventas

- Desarrollo de estrategia comercial
- Ejecución de ventas
- Monitoreo y control de ventas
- Capacitación

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el gerente nacional de ventas

Entregable 6: Procesos Del Departamento De Servicio Al Cliente

- Administración de servicio al cliente
- Medición y actualización del cliente
- Gestión de postventa
- Capacitación

Siendo el responsable de la aprobación del entregable el gerente de crédito facilito

3.5 Supuestos

- Las gerencias implicadas darán apertura para colaborar con la entrega de información
- Se contará con accesos al inventario de la documentación actual de la empresa Crecoscorp.
- Contar con usuarios claves que brinden soporte necesario sobre la compañía.
- Se dispondrá de los recursos financieros para cubrir el presupuesto de \$ 68.040 en los periodos en los que se requiera realizar los desembolsos.
- Se contara con el salón completamente equipado para las capacitaciones para los nuevos lineamientos operativos de los nuevos procesos.
- Se contará con los manuales de políticas y procedimientos 1 semana antes de cada de módulo de capacitación.
- Se contará con el servicio de brunch en el sitio donde se brinden las capacitaciones.

3.6 Restricciones

- No exceder los 477 días establecidos para la entrega de las políticas y procedimientos.
- No sobrepasar el presupuesto de \$ \$78.748,65
- No incrementar personal.

3.7 Exclusiones

- No contemplará la contratación de personal externo para la implementación de la reingeniería de procesos del grupo CRECOSCOP.

3.8 Riesgos de alto nivel.

- Debido a la poca colaboración por parte de los mandos altos de las áreas involucradas en la mejora de procesos, existe la posibilidad de que no se cuente con la Información que se requiere para la elaboración de la reingeniería de los

procesos, lo que ocasionaría un retraso en el cronograma y afectaría en el alcance del proyecto.

- Debido a fallas en los accesos en los sistemas donde se almacena el inventario de la documentación actual de la empresa, existe la posibilidad de no contar con la información base que sirve de soporte para el entendimiento de los procesos actuales, lo que ocasionaría un corto dimensionamiento en las etapas de levantamiento de información influyendo en el alcance y el cronograma del proyecto.
- Debido a la falta de determinación de usuarios claves de cada departamento, existe la posibilidad de que no se cuente con la información que se requiere para la elaboración de la reingeniería de los procesos, lo que ocasionaría un retraso en el cronograma y afectaría en el alcance del proyecto.
- Debido a retrasos en la generación de las órdenes de consumo interno, existe la posibilidad de que los desembolsos para la adquisición de los servicios no se cuenten en los tiempos propuestos, lo que ocasionaría un retraso en el cronograma.
- Debido a la falta de coordinación del cronograma de vacaciones que generen ausencia de los usuarios claves, existe la posibilidad que no asista a los talleres de entendimiento de los procesos en las fechas programadas, lo que ocasionaría un retraso en el cronograma y una variación en el costo del proyecto.
- Debido que las gerencias en el proceso de definición de los usuarios claves no consideraron la carga extra de trabajo, existe la posibilidad que el personal seleccionado tenga una sobreasignación de sus tareas diarias, lo que ocasionaría un retraso en el cronograma y una variación en los costos del proyecto.
- Debido a problemas técnicos del proveedor de las impresiones, existe la posibilidad de que los manuales no se entreguen en las fechas requeridas, lo que afectaría a la calidad de las capacitaciones y una variación en los costos del proyecto.
- Debido a fallas en los equipos informáticos y el proyector de la sala de capacitación, existe la posibilidad de que no se pueda dar la capacitación, lo que ocasionaría en un retraso en el cronograma y una variación de los costos del proyecto.
- Debido a problemas mecánicos en el vehículo de transporte del servicio brunch, existe la posibilidad de que el proveedor no realice la entrega del servicio, lo que ocasionaría un variación de los costos del proyecto.
- Debido a un cambio en las normativas para las importaciones, existe la posibilidad que se modifiquen los procesos actuales del departamento de líneas de producto, lo que ocasionaría una variación en el alcance del proyecto.

3.9 Resumen del cronograma de hitos.

DESCRIPCION	FECHAS
INICIO DEL PROYECTO	07/11/2016
PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO TERMINADO	01/03/2016
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CULMINADA	10/04/2017
GESTIÓN DE LINEAS DE PRODUCTO FINALIZADA	30/06/2017
GESTIÓN DE MERCADEO FINALIZADA	24/08/2017

DESCRIPCION	FECHAS
GESTIÓN DE VENTAS FINALIZADA	26/10/2017
GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE FINALIZADA	23/01/2018
REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS FINALIZADA	01/03/2018

3.10 Resumen del presupuesto.

DETALLE	VALOR TOTAL
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	\$ 14.040,00
COFFEE BREAK	\$ 27.000,00
SALA DE CAPACITACIONES	\$ 27.000,00
	\$ 68.040,00
RESERVA DE CONTINGENCIA	\$ 6.993,00
	\$ 75.033,00
RESERVA DE GESTION (5%)	\$ 3.751,65
TOTAL	\$ 78.784,65

3.11 Lista de interesados.

NOMBRE	CARGO EN LA ORGANIZACIÓN
FIDDEN INVESTMENTS SL	ACCIONISTA
CSGCRP S.A.	ACCIONISTA
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
GERENTZIA S.A.	PRESIDENTE EJECUTIVO
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	DIRECTOR PRINCIPAL
CARLOS ADUM	GERENCIA DE LOGISTICA
IRMA DUQUE	GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO
CARLOS ANDRES SALAME	GERENCIA COMERCIAL
FERNANDO JARRIN	JEFE ZONAL (ESCALO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DESDE VENDEDOR A CARGO ACTUAL)
DEPARTAMENTO DE VENTAS	JEFE DE ALMACEN / VENDEDORES
HUGO FALCONES ALCIVAR	GERENCIA DE MERCADEO
RICHARD AGUILAR	USUARIO CLAVE MERCADEO
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	JEFE DE MERCADEO / JEFE DE MERCHANDISING / JEFE DE TRADEMARKETING / JEFE DE DISEÑO / COORDINADORES / ASISTENTES
ILIANA MENOSCAL GARCIA	GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO
SONNIA VILLACIS	USUARIO CLAVE PRODUCTO
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTOS	JEFES DE PRODUCTO / ASISTENTE DE PRODUCTOS
MARIA ESTHER DEFAZ	GERENCIA DE CREDITO FACILITO
KARINA OLVERA	USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	JEFE CALL CENTER / JEFE DE VENTAS CALL CENTER / SUPERVISOR CALL CENTER / COORDINADOR DE CREDITO FACILITO
ANDRES TORRES ARANDA	DIRECTOR DEL PROYECTO
EQUIPO DE PROYECTO	INGENIERO DE PROYECTOS
CLIENTES	CLIENTES

NOMBRE	CARGO EN LA ORGANIZACIÓN
PROVEEDORES	PROVEEDORES

3.12 Requisitos de aprobación del proyecto.

- Que se acepte el cambio de la nueva estructura organizacional de la empresa
- Que se cuente con la aprobación del presupuesto.

3.13 Director de proyecto designado y nivel de autoridad.

- A usted, Eco. Andrés Torres A, se le delega autoridad formal para asignar recursos, manejar el presupuesto, gestionar a los interesados, manejar las comunicaciones del proyecto.
- Nombre del Sponsor Eco. Juan Carlos Salame, Presidente Ejecutivo de Créditos Económicos
- Fecha de Comienzo: 07 Noviembre 2016
- Fecha de Fin: 01 Marzo 2018

4 CAPITULO D: PLAN PARA LA DIRECCION DE PROYECTOS

En este capítulo, se desarrollará un documento central detallando la manera en la cual el proyecto se ejecutará, se monitoreará, controlará y se cerrará, conformando así, el plan de la dirección del proyecto. El mismo integrará y consolidará todos los planes y líneas bases secundarias de las áreas de conocimiento implicadas en el proyecto.

4.1 D1 Gestión de Interesados.

En la gestión de interesados, se detallarán las actividades necesarias que nos permitirán identificar a nuestros usuarios claves, proveedores u organizaciones que se encuentren involucradas sea de manera directa o indirecta en el proyecto. Simultáneamente, nos permitirá visualizar necesidades y expectativas de los mismos con las que podremos mitigar conflictos promoviendo una eficiente participación de los mismos en las decisiones y actividades en las diferentes etapas del proyecto.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Interesados se tendrán como **Entradas** a) Acta de Constitución; b) Factores Ambientales de la empresa, Estructura Organizacional; c) Activos de los Procesos de la Organización, Inventario Documental. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos matrices Poder/interés/influencia y así tener como **Salidas** el registro de Interesados, tal como lo describe la presente área de conocimiento.

El plan de gestión de interesados, estará compuesto por las partes que se detallan a continuación:

- *Identificación y registro de los interesados:* Permite conocer la cantidad de interesados a participar, sus nombres, posición en la organización, rol en el proyecto, medios de contactos, expectativas principales, su nivel de influencia y clasificación dentro del proyecto los cuales podrían afectar o ser afectados por una decisión o actividad del proyecto.

- *Análisis de clasificación de los Interesados:* Técnica que permita recopilar la información sobre los interesados y evaluarla cuantitativa y cualitativamente, de modo que, se podrán identificar intereses particulares, expectativas e influencia de los interesados que nos servirán para su clasificación a lo largo del proyecto.
- *Planificar la Gestión de Interesados:* Identificará los mecanismos adecuados a emplear para lograr una concientización del visionamiento de la mejora a implementar, de modo que, se logre una buena sinergia y una participación activa en las diferentes etapas del ciclo de vida del proyecto.
- *Gestión de Participación de los Interesados:* Con la información obtenida de los procesos anteriores, se establecerán los medios de comunicación/trabajo con cada uno de los interesados buscando satisfacer necesidades, así mismo, se determinará conforme a las diferentes etapas del ciclo de vida del proyecto la frecuencia y grado de participación necesaria para cumplir los objetivos.
- *Control de Participación de los Interesados:* Mediante esta actividad, se podrá analizar el nivel de aporte que tienen los interesados en las diferentes etapas del proyecto, permitiendo ajustar las estrategias para conseguir siempre la colaboración eficiente de los mismos.

4.1.1 Registro de Interesados.

Para certificar un registro de interesados efectivo en el proyecto, se clasificará a los involucrados, conforme a toda la información recolectada referente a sus intereses particulares, expectativas e influencia sobre las diferentes etapas del proyecto.

Para llevar un registro adecuado el equipo de proyecto realizó una matriz denominada Registros de Interesados con los siguientes campos que se detallarán a continuación, que será revisada y aprobada conjuntamente entre el Sponsor y el Director de Proyecto.

- *Nombre:* Se registra primer nombre y dos apellidos de cada interesado, en caso de ser una organización o grupo se lo identificará con la denominación que le corresponda.
- *ID:* Se establecerá un distintivo con las iniciales del primer nombre y apellidos de cada interesado. Tendrá un máximo de 3 caracteres.
- *Posición en la Organización:* Se especificará el cargo que tiene cada uno de los interesados en la estructura de la organización, en el caso de ser interesado externo se repetirá el campo de nombre.
- *Rol en el proyecto:* Se detallará el cargo que ocupa cada interesado en el proyecto.
- *Contacto Principal:* Se registrará los datos de contacto de cada interesado tales como dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y/o fijo.

- *Expectativas Principales:* Se puntualizarán los escenarios ideales a los cuales cada interesado del proyecto quisiera llegar.
- *Nivel de influencia:* Se determinará el grado de de su participación activa (influencia) que tienen los interesados, registrándolo en tres niveles entre bajo, medio o alto.
- *Poder:* Delimitará a los interesados basándose en su nivel de autoridad (poder), registrándolo en tres niveles entre bajo, medio o alto.
- *Interés:* Delimitará a los interesados basándose en su nivel de autoridad (poder), registrándolo en tres niveles entre bajo, medio o alto.
- *Clasificación:* Se identificará y registrará a cada interesado como interno o externo.

NOMBRE	ID	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	CONTACTO PRINCIPAL	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA	PODER	INTERES	CLASIFICACION
FIDDEN INVESTMENTS SL	FI	ACCIONISTA	PATROCINADOR	-	RETRIBUCION ECONOMICA	MEDIO	ALTO	MEDIO	EXTERNO
CSGCORP S.A.	CSG	ACCIONISTA	PATROCINADOR	-	RETRIBUCION ECONOMICA	MEDIO	ALTO	MEDIO	EXTERNO
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	JSH	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO / SPONSOR	TOMA DE DECISIONES: DEFINIR - APROBAR ALCANCE Y PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO	JSALAME@CREDITOSECONOMICOS.COM	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑIA	ALTO	ALTO	MEDIO	INTERNO
GERENTZIA S.A.	GER	PRESIDENTE EJECUTIVO	TOMA DE DECISIONES	-	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑIA	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	MAA	DIRECTOR PRINCIPAL	TOMA DECISIONES PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS Y ESTANDARES EN LOS PROCESOS CLAVES.	MALARCON@CREDITOSECONOMICOS.COM	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑIA	ALTO	ALTO	ALTO	INTERNO
CARLOS ADUM	CA	GERENCIA DE LOGISTICA	ASESORAR ACTIVAMENTE Y PLANIFICAR ESTRATEGIAS PARA LAS ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA (TRANSPORTE, ALMACENAJE, DISTRIBUCIÓN)	CADUM@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA ABASTECER ADECUADAMENTE LAS TIENDAS	ALTO	MEDIO	BAJO	INTERNO
IRMA DUQUE	ID	GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	ASESORAR Y PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LAS GESTIONES DE PRODUCTO, MERCADEO	IDUQUE@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA PROVISIONAR - EJECUTAR COMPRAS ADECUADAS CONSIDERANDO LEADTIME EVITANDO QUIEBRES O EXCESO DE INVENTARIOS	ALTO	BAJO	BAJO	INTERNO
CARLOS ANDRES SALAME	CAS	GERENCIA COMERCIAL	APROBAR PROPUESTAS - ASESORAMIENTO SOBRE LOS PROCESOS DE VENTAS, DEFINIR ENCARGADOS Y RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE VENTA.	CSALAME@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER PROCESOS END TO END, INTEGRADOS ENTRE LAS AREAS DE VENTAS, MERCADEO, PRODUCTO Y SERVICIO AL CLIENTE	ALTO	ALTO	ALTO	INTERNO
FERNANDO JARRIN	UCV	JEFE ZONAL (ESCALO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DESDE VENDEDOR A CARGO ACTUAL)	ASESOR SOBRE LOS PROCESOS QUE SE EJECUTAN EN EL PISO DE VENTAS, TIEMPOS DE RESPUESTAS, SOLICITUDES DE LOS CLIENTES, INFORMAR SOBRE	FJARRIN@CREDITOSECONOMICOS.COM	TENER LINEAMIENTOS OPERATIVOS CLAROS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS NECESARIAS PARA PODER CERRAR LA VENTA	BAJO	BAJO	ALTO	INTERNO

NOMBRE	ID	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	CONTACTO PRINCIPAL	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA	PODER	INTERES	CLASIFICACION
			ESCENARIOS QUE DIFICULTEN LA VENTA, NOTIFICAR SOBRE LAS PUNTOS DE MEJORA QUE SE PODRÍAN IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL CIERRE DE VENTAS						
DEPARTAMENTO DE VENTAS	DV	JEFE DE ALMACEN / VENEDORES	CONSUMIDORES DE INFORMACION	-	TENER LINEAMIENTOS OPERATIVOS CLAROS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS NECESARIAS PARA PODER CERRAR LA VENTA	BAJO	BAJO	BAJO	INTERNO
HUGO FALCONES ALCIVAR	HFA	GERENCIA DE MERCADEO	APROBAR PROPUESTAS - ASESORAMIENTO SOBRE LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MERCADEO, MECHANDISING Y MATERIAL GRÁFICO PARA LAS DIFERENTES CAMPAÑAS CON EL OBJETO DE POSICIONAR LA MARCA - DEFINIR QUIENES SON LOS RESPONSABLES DENTRO DE SUS PROCESOS	HFALCONES@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER DOCUMENTACION BASE QUE SIRVA PARA CONOCER LINEAMIENTOS OPERATIVOS A EJECUTAR PRODUCTO DE CADA PROCESO, CON SU RESPECTIVO RESPONSABLE	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
RICHARD AGUILAR	UCM	USUARIO CLAVE MERCADEO	BRINDAR ASESORIA SOBRE LOS TAREAS QUE SE EJECUTAN DIA A DIA EN SU AREA, PROVEER INFORMACIÓN - INSUMOS - ARCHIVOS PARA DIMENSIONAR EL ALCANCE DE LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE REQUIEREN CONSIDERAR	RAGUILAR@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER DOCUMENTACION BASE QUE SIRVA PARA CONOCER LINEAMIENTOS OPERATIVOS A EJECUTAR	MEDIO	MEDIO	ALTO	INTERNO
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	DM	JEFE DE MERCADEO / JEFE DE MERCHANDISING / JEFE DE TRADEMARKETING / JEFE DE DISEÑO / COORDINADORES / ASISTENTES	CONSUMIDORES DE INFORMACION	-	OBTENER DOCUMENTACION BASE QUE SIRVA PARA CONOCER LINEAMIENTOS OPERATIVOS A EJECUTAR	BAJO	BAJO	BAJO	INTERNO

NOMBRE	ID	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	CONTACTO PRINCIPAL	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA	PODER	INTERES	CLASIFICACION
ILIANA MENOSCAL GARCIA	IMG	GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO	APROBAR LAS MEJoras PROPUESTAS - ASESORAMIENTO SOBRE EL ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE PORTAFOLIO DE ARTÍCULOS	IMENOSCAL@CREDITOSECONOMICOS.COM	OBTENER UN PORTAFOLIO DE ARTICULOS QUE MAPEE SUS PROCESOS, INVOLUCRADOS Y RESPONSABLES DE CADA ACTIVIDAD	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
SONNIA VILLACIS	UCP	USUARIO CLAVE PRODUCTO	BRINDAR ASESORIA SOBRE LOS TAREAS QUE SE EJECUTAN DIA A DIA EN SU AREA, PROVEER INFORMACIÓN - INSUMOS - ARCHIVOS PARA DIMENSIONAR EL ALCANCE DE LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE REQUIEREN CONSIDERAR	SVILLACIS@CREDITOSECONOMICOS.COM	PODER VISUALIZAR RESPONSABLES DIRECTOS DE CADA ACTIVIDAD PUDIENDO ASÍ PODER GESTIONAR MEJOR SU PORTAFOLIO DE ARTICULOS	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTOS	DLP	JEFES DE PRODUCTO / ASISTENTE DE PRODUCTOS	CONSUMIDORES DE INFORMACION	-	PODER VISUALIZAR RESPONSABLES DIRECTOS DE CADA ACTIVIDAD PUDIENDO ASÍ PODER GESTIONAR MEJOR SU PORTAFOLIO DE ARTICULOS	BAJO	BAJO	BAJO	INTERNO
MARIA ESTHER DEFAZ	MED	GERENCIA DE CREDITO FACILTO	APROBAR LAS MEJORES PROPUESTAS PARA AGILITAR TIEMPOS DE RESPUESTAS Y SATISFACCION DE ATENCION AL CLIENTE - FOMENTAR VENTA A CREDITO.	MDEFAZ@CREDITOSECONOMICOS.COM	DELIMITAR EL ALCANCE QUE TIENEN SUS COLABORADORES DENTRO DE SUS PROCESOS	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
KARINA OLVERA	UCSC	USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	BRINDAR ASESORIA SOBRE LOS TAREAS QUE SE EJECUTAN DIA A DIA EN SU AREA, PROVEER INFORMACIÓN - INSUMOS - ARCHIVOS PARA DIMENSIONAR EL ALCANCE DE LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE REQUIEREN CONSIDERAR	KOLVERA@CREDITOSECONOMICOS	CONOCER EL GRADO DE PARTICIPACION QUE TIENEN LOS COLABORADORES DENTRO DE CADA GESTION	BAJO	BAJO	MEDIO	INTERNO

NOMBRE	ID	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	CONTACTO PRINCIPAL	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA	PODER	INTERES	CLASIFICACION
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	DCF	JEFE CALL CENTER / JEFE DE VENTAS CALL CENTER / SUPERVISOR CALL CENTER / COORDINADOR DE CREDITO FACILITO	CONSUMIDORES DE INFORMACION	-	CONOCER EL GRADO DE PARTICIPACION QUE TIENEN LOS COLABORADORES DENTRO DE CADA GESTION	BAJO	BAJO	BAJO	INTERNO
ANDRES TORRES ARANDA	ATA	DIRECTOR DEL PROYECTO	BRINDAR ASESORÍA Y PROPUESTAS A LAS DEMÁS ÁREAS DE LA EMPRESA CON BASE EN LA VISIÓN INTEGRAL Y ESTANDARIZADA DE LOS PROCESOS.	ANTORRES@CREDITOSECONOMICOS.COM	GESTIONAR CON LAS MEJORES PRÁCTICAS EL ALCANCE, TIEMPO Y COSTO DEL PROYECTO.	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
EQUIPO DE PROYECTO	IDP	INGENIERO DE PROYECTOS	ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS Y ASEGURAR LA ELABORACIÓN, COHERENCIA Y PUBLICACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROYECTOS@CREDITOSECONOMICOS.COM	APOYAR A LAS ÁREAS EN LA RETROALIMENTACIÓN DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONSTANTE DEBIDO A LOS CAMBIOS A LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y NUEVOS A NIVEL NACIONAL	ALTO	MEDIO	ALTO	INTERNO
CLIENTES	CL	CLIENTES	CONSULTAR PROMOCIONALIDADES - OCASIONAR TRAFICO TIENDAS	-	AUMENTAR EL FLUJO DE INGRESOS DE LA COMPAÑÍA A TRAVES DE SUS COMPRAS.	BAJO	BAJO	MEDIO	EXTERNO
PROVEEDORES	PR	PROVEEDORES	DEFINIR EL LINEUP - PROPORCIONAR PROMOTORIA - APORTES E INCENTIVOS A VENDEDORES PARA CAMPAÑAS O LIQUIDACIONES DE INVENTARIO.	CHISTIAN CARPIO - VENTAS LG – 0999611326	ASEGURAR RELACIONES COMERCIALES A LARGO PLAZO, MEJORAR TIEMPOS DE PROCESOS INTERNOS	BAJO	BAJO	MEDIO	EXTERNO
PROVEEDORES	PR	PROVEEDORES	DEFINIR EL LINEUP - PROPORCIONAR PROMOTORIA - APORTES E INCENTIVOS A VENDEDORES PARA CAMPAÑAS O LIQUIDACIONES DE INVENTARIO.	JENNIFER FRANCO - VENTAS SONY – 0987439419	ASEGURAR RELACIONES COMERCIALES A LARGO PLAZO, MEJORAR TIEMPOS DE PROCESOS INTERNOS	BAJO	BAJO	MEDIO	EXTERNO

NOMBRE	ID	POSICION EN LA ORGANIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	CONTACTO PRINCIPAL	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA	PODER	INTERES	CLASIFICACION
PROVEEDORES	PR	PROVEEDORES	DEFINIR EL LINEUP - PROPORCIONAR PROMOTORIA - APORTES E INCENTIVOS A VENDEDORES PARA CAMPAÑAS O LIQUIDACIONES DE INVENTARIO.	WALTER BURGOS - VENTAS SAMSUNG – 0994203132	ASEGURAR RELACIONES COMERCIALES A LARGO PLAZO, MEJORAR TIEMPOS DE PROCESOS INTERNOS	BAJO	BAJO	MEDIO	EXTERNO

Tabla 18 Registro de Interesados

Elaborado por Autores

4.1.2 Análisis y Clasificación de Interesados.

Dentro del proceso 13.1.2 Herramientas y Técnicas el proceso de analizar a los interesados sean estos individuos, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectados por el desarrollo o resultado del proyecto es importante, puesto que, nos ayuda también a identificar las interacciones de los interesados (con el proyecto y con los demás interesados) consiguiendo así crear alianzas y posibles asociaciones entre ellos para aumentar las posibilidades de éxito del proyecto.

Conforme a lo mencionado en la quinta edición de la PMBOK, existen múltiples ejemplo de modelos para catalogar, clasificar y analizar a los interesados, entre los cuales para este proyecto el equipo de proyectos utilizará los modelos de matrices poder/interés y poder/influencia que se explican a continuación, los cuales serán revisados y aprobadas en conjunto entre el Sponsor y el Director de Proyecto:

- *Matriz Poder/Interés:* Esta matriz asocia a los interesados identificando su nivel de autoridad “poder” y su nivel de previsión “interés” que tiene cada uno de los interesados en el proyecto.
- *Matriz Poder/Influencia:* Esta matriz asocia a los interesados identificando su nivel de autoridad “poder” y su nivel de afectación “influencia” que tiene cada uno de los interesados en el proyecto.

Las matriz Poder/interés expone visualmente la combinación de nivel de autoridad / previsión de los involucrados.

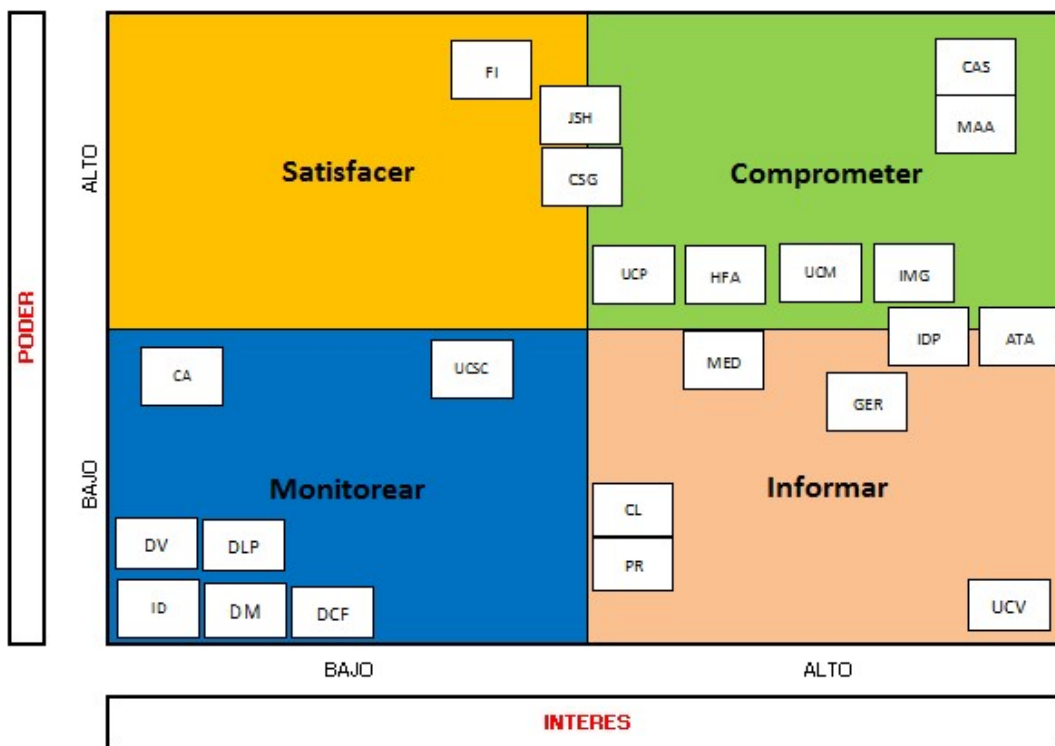


Ilustración 8 Matriz Poder / Interés
Elaborado por Autores

Las matriz Poder/Influencia expone visualmente la combinación de nivel de autoridad / participación activa.

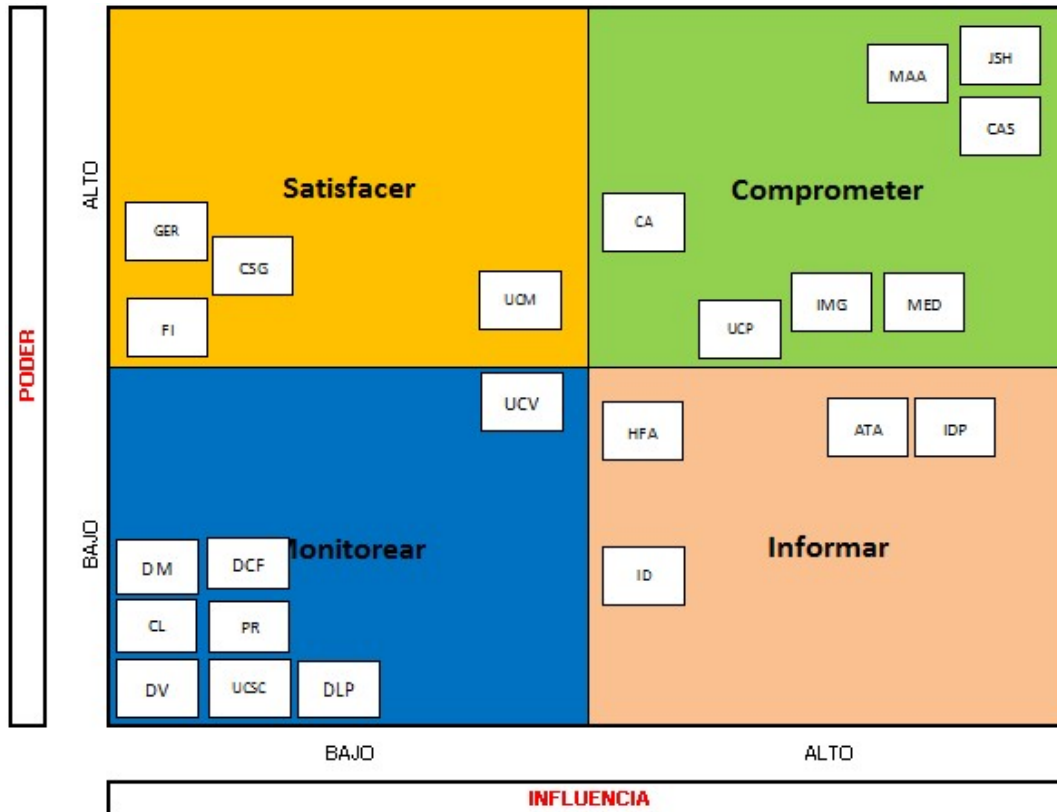


Ilustración 9 Matriz Poder / Influencia
Elaborado por Autores

4.1.3 Plan de Gestión de los Interesados.

Como indica el PMBOK el proceso de planificar la gestión de los interesados permite al director del proyecto desarrollar estrategias eficaces para lograr la participación de los interesados durante el ciclo de vida del proyecto, tratando de crear y mantener las relaciones entre el equipo del proyecto y los interesados. (Project Management Institute. 2013).

Por lo tanto, el director del proyecto, tomando como base los objetivos principales del proyecto debería recurrir a la técnica de juicios de expertos mediante consultas individuales (reuniones personalizadas, entrevistas) para poder determinar conforme a las expectativas del interesado el nivel de participación que se obtendrá versus el que se requerirá en cada etapa del proyecto y así obtener resultados satisfactorios conforme cada entregable.

La tabla **Nivel de Participación de los Interesados** para el desarrollo del proyecto, elaborada por el Equipo de Proyecto revisado y aprobado en conjunto con el Sponsor y Director de Proyecto puntualiza conforme cada interesado y su expectativa el nivel de participación actual y la deseada que se requiere para obtener resultados satisfactorios a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS DONDE A INDICA LA PARTICIPACIÓN ACTUAL Y D LA DESEADA.					
INTERESADO	AJENO	RESISTENTE	NEUTRAL	PARTIDARIO	LÍDER
FIDDEN INVESTMENTS SL			A	D	
CSGCORP S.A.			A	D	
SALAME HOPPE JUAN CARLOS				AD	
GERENTZIA S.A.				AD	
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA				AD	
CARLOS ADUM				AD	
IRMA DUQUE				AD	
CARLOS ANDRES SALAME		A			D
FERNANDO JARRIN			A		D
DEPARTAMENTO DE VENTAS	A		D		
HUGO FALCONES			A		D
RICHARD AGUILAR	A				D
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	A		D		
ILIANA MENOSCAL GARCIA				A	D
SONNIA VILLACIS			A		D
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO	A		D		
MARIA ESTHER DEFAZ			A		D
KARINA OLVERA			A		D
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	A		D		
ANDRES TORRES ARANDA				A	D
EQUIPO DE PROYECTO				A	D
CLIENTES			A	D	
PROVEEDORES			A	D	

Tabla 19 Nivel de Participación de los Interesados
Elaborado por Autores

El Equipo de Proyecto, utilizando la plantilla denominada “Estrategia Interesados – Poder/Interés”, se establecerán las estrategias que se seguirán con cada uno de los interesados en referencia a los niveles en los que fueron categorizados.

INTERESADO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN	PODER	INTERÉS	ESTRATEGIA
FIDDEN INVESTMENTS SL	ACCIONISTA	ALTO	MEDIO	SIENDO UN USUARIO QUE PERTENECE AL DIRECTORIO, SE MANTENDRÁ INFORMADO DE LOS AVANCES Y EL INCREMENTO EN RENTABILIDAD PRODUCTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LOS PROCESOS
CSGCORP S.A.	ACCIONISTA	ALTO	MEDIO	SIENDO UN USUARIO QUE PERTENECE AL DIRECTORIO, SE MANTENDRÁ INFORMADO DE LOS AVANCES Y EL INCREMENTO EN RENTABILIDAD PRODUCTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LOS PROCESOS
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO / SPONSOR	ALTO	MEDIO	COMO USUARIO QUE PROMUEVE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS, SE MOSTRARÁ PERIÓDICAMENTE A MANERA DE RESUMEN EL PROGRESO DEL PROYECTO Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
GERENTZIA S.A.	PRESIDENTE EJECUTIVO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO QUE PROMUEVE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS, SE MOSTRARÁ PERIÓDICAMENTE A MANERA DE RESUMEN EL PROGRESO DEL PROYECTO Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	DIRECTOR PRINCIPAL	ALTO	ALTO	COMO USUARIO QUE PROMUEVE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS, SE MOSTRARÁ PERIÓDICAMENTE A MANERA DE RESUMEN EL PROGRESO DEL PROYECTO Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

INTERESADO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN	PODER	INTERÉS	ESTRATEGIA
CARLOS ADUM	GERENCIA DE LOGISTICA	MEDIO	BAJO	COMO USUARIO COPARTICIPE DE LOS PROCESOS, SE LO INVOLUCRARÁ OPORTUNAMENTE EN LOS TALLERES TOMANDO COMO EXPERTIZ EL KNOW HOW DE LAS NECESIDADES BÁSICAS PARA LA OPERACIÓN
IRMA DUQUE	GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	BAJO	BAJO	COMO USUARIO COPARTICIPE DE LOS PROCESOS, SE LO INVOLUCRARÁ OPORTUNAMENTE EN LOS TALLERES TOMANDO COMO EXPERTIZ EL KNOW HOW DE LAS NECESIDADES BÁSICAS PARA LA OPERACIÓN
CARLOS ANDRES SALAME	GERENCIA COMERCIAL	ALTO	ALTO	COMO USUARIO OPERATIVO QUE ATIENDE AL CLIENTE EN EL PISO DE VENTAS, SE LE EXTENDERÁ QUINCENALMENTE AVANCES DEL PROYECTO Y CAPACITACIONES SOBRE LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS A SEGUIR COMO PARTE DE SU GESTIÓN DE VENTAS
FERNANDO JARRIN	JEFE ZONAL	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO OPERATIVO QUE ATIENDE AL CLIENTE EN EL PISO DE VENTAS, SE LE EXTENDERÁ QUINCENALMENTE AVANCES DEL PROYECTO Y CAPACITACIONES SOBRE LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS A SEGUIR COMO PARTE DE SU GESTIÓN DE VENTAS
DEPARTAMENTO DE VENTAS	JEFE DE ALMACEN / VENDEDORES	BAJO	BAJO	COMO PERTENECEN A LOS USUARIOS QUE SE LES MOSTRARÁ LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVAS, SE HARÁ SEGUIMIENTO PARA CONFIRMAR QUE EL USUARIO CLAVE LES TRANSMITA LA INFORMACIÓN
HUGO FALCONES	GERENCIA DE MERCADEO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS
RICHARD AGUILAR	USUARIO CLAVE MERCADEO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	JEFE DE MERCADEO / JEFE DE MERCHANDISING / JEFE DE TRADEMARKETING / JEFE DE DISEÑO / COORDINADORES / ASISTENTES.	BAJO	BAJO	COMO PERTENECEN A LOS USUARIOS QUE SE LES MOSTRARÁ LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVAS, SE HARÁ SEGUIMIENTO PARA CONFIRMAR QUE EL USUARIO CLAVE LES TRANSMITA LA INFORMACIÓN
ILIANA MENOSCAL GARCIA	GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS
SONNIA VILLACIS	USUARIO CLAVE PRODUCTO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTOS	JEFES DE PRODUCTO / ASISTENTE DE PRODUCTOS	BAJO	BAJO	COMO PERTENECEN A LOS USUARIOS QUE SE LES MOSTRARÁ LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVAS, SE HARÁ SEGUIMIENTO PARA CONFIRMAR QUE EL USUARIO CLAVE LES TRANSMITA LA INFORMACIÓN
MARIA ESTHER DEFAZ	GERENCIA DE CREDITO FACILTO	MEDIO	ALTO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS

INTERESADO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN	PODER	INTERÉS	ESTRATEGIA
KARINA OLVERA	USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	BAJO	MEDIO	COMO USUARIO DUEÑO DE LA GESTIÓN, SE LO MANTENDRÁ INFORMADO SEMANALMENTE DONDE SE MOSTRARÁ LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA EN TIEMPOS DE USABILIDAD Y TRANSACCIONABILIDAD DE SUS TAREAS OPERATIVAS
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	JEFE CALL CENTER / JEFE DE VENTAS CALL CENTER / SUPERVISOR CALL CENTER / COORDINADOR DE CREDITO FACILITO.	BAJO	BAJO	COMO PERTENECEN A LOS USUARIOS QUE SE LES MOSTRARÁ LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVAS, SE HARÁ SEGUIMIENTO PARA CONFIRMAR QUE EL USUARIO CLAVE LES TRANSMITA LA INFORMACIÓN
ANDRES TORRES ARANDA	DIRECTOR DEL PROYECTO	MEDIO	ALTO	CONSIDERANDO QUE ESTÉ INTERESADO MUESTRA UN NIVEL DE INTERÉS INTERMEDIO EN EL PROYECTO SE DEBERÁ INVOLUCRAR ACTIVAMENTE DANDO SEGUIMIENTO A LAS PROPUESTAS Y ENTREGABLES PLANTEADOS.
EQUIPO DE PROYECTO	INGENIERO DE PROYECTOS	MEDIO	ALTO	CONSIDERANDO QUE ESTÉ INTERESADO MUESTRA UN NIVEL DE INTERÉS INTERMEDIO EN EL PROYECTO SE DEBERÁ INVOLUCRAR ACTIVAMENTE DANDO SEGUIMIENTO A LAS PROPUESTAS Y ENTREGABLES PLANTEADOS.
CLIENTES	CLIENTES	BAJO	MEDIO	CONSIDERANDO QUE ESTÉ INTERESADO TIENE UN ALTO INTERÉS EN EL PROYECTO Y UN BAJO NIVEL DE INFLUENCIA, SE LE COMUNICARÁ MEDIANTE BOLETINES PARA MANTENERLO INFORMADO DEL AVANCE DEL PROYECTO.
PROVEEDORES	PROVEEDORES	BAJO	MEDIO	CONSIDERANDO QUE ESTÉ INTERESADO TIENE UN ALTO INTERÉS EN EL PROYECTO Y UN BAJO NIVEL DE INFLUENCIA, SE LE COMUNICARÁ MEDIANTE BOLETINES PARA MANTENERLO INFORMADO DEL AVANCE DEL PROYECTO.

Tabla 20 Estrategia Interesados - Poder / Interés

Elaborado por Autores

En la tabla **Alcance/Impacto del cambio para los interesados**, el equipo de proyectos detalla a continuación la relación entre las expectativas y el Alcance/Impacto del cambio para los Interesados.

INTERESADO	EXPECTATIVA	ALCANCE / IMPACTO
FIDDEN INVESTMENTS SL	RETRIBUCION ECONÓMICA	INCREMENTAR EL VALOR DE SUS ACCIONES
CSGCRP S.A.	RETRIBUCION ECONÓMICA	INCREMENTAR EL VALOR DE SUS ACCIONES
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑÍA	INCREMENTAR LAS CONCRECIONES MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS CLAVES DE LA COMPAÑÍA
GERENTZIA S.A.	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑÍA	MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA, ASEGURANDO UN CORRECTO LINEAMIENTO ENTRE LOS PROCESOS CLAVES DE LA COMPAÑÍA.
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR RENTABILIDAD A LARGO PLAZO, Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑÍA	ASEGURAR LAS BUENAS PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES DE LOS PROCESOS CLAVES DE LA COMPAÑÍA
CARLOS ADUM	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA ABASTECER ADECUADAMENTE LAS TIENDAS	MEJORAR LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS.
IRMA DUQUE	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA PROVISIONAR - EJECUTAR COMPRAS ADECUADAS CONSIDERANDO LEADTIME EVITANDO QUIEBRES O EXCESO DE INVENTARIOS	QUE SE REDUZCAN LOS TIEMPOS Y MEJOREN LOS PROCESOS DE COMPRA Y ABASTECIMIENTO
CARLOS ANDRES SALAME	OBTENER PROCESOS END TO END, INTEGRADOS ENTRE LAS AREAS DE VENTAS, MERCADEO, PRODUCTO Y SERVICIO AL CLIENTE	OPTIMIZAR LOS TIEMPOS Y PROCESOS EN LA GESTIÓN DE VENTAS, MERCADEO, PRODUCTO Y SERVICIO AL CLIENTE.
FERNANDO JARRIN	TENER LINEAMIENTOS OPERATIVOS CLAROS Y HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS NECESARIAS PARA PODER CERRAR LA VENTA	OBTENER MAS AUTONOMIA, FLEXIBILIDAD AL MOMENTO DE CONCRETAR UNA VENTA

INTERESADO	EXPECTATIVA	ALCANCE / IMPACTO
HUGO FALCONES ALCIVAR	OBTENER DOCUMENTACION BASE QUE SIRVA PARA CONOCER LINEAMIENTOS OPERATIVOS A EJECUTAR PRODUCTO DE CADA PROCESO, CON SU RESPECTIVO RESPONSABLE	POSICIONAR A LA COMPAÑÍA EN LAS MENTES DE LOS CLIENTES, MEDIANTE PROPUESTAS CONCRETAS DE LOS PRODUCTOS.
RICHARD AGUILAR	OBTENER DOCUMENTACION BASE QUE SIRVA PARA CONOCER LINEAMIENTOS OPERATIVOS A EJECUTAR	HERRAMIENTAS QUE LE PERMITAN VISUALIZAR EL PRESUPUESTO DE MERCADEO PARA ASÍ PODER DEFINIR LAS CAMPAÑAS ANUALES
ILIANA MENOSCAL GARCIA	OBTENER UN PORTAFOLIO DE ARTICULOS QUE MAPEE SUS PROCESOS, INVOLUCRADOS Y RESPONSABLES DE CADA ACTIVIDAD	SELECCIONAR ADECUADAMENTE LOS PRODUCTOS MEDIANTE UNA MEJORA EN LOS PROCESOS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS CON EL ADECUADO APOYO AL PARALELO DE LOGÍSTICA, ABASTECIMIENTO
SONNIA VILLACIS	PODER VISUALIZAR RESPONSABLES DIRECTOS DE CADA ACTIVIDAD PUDIENDO ASÍ PODER GESTIONAR MEJOR SU PORTAFOLIO DE ARTICULOS	PODER EXAMINAR CONFORME A LAS VENTAS EL MARGEN - RENTABILIDAD DE LA LINEA DE PRODUCTOS QUE TIENE A CARGO
MARIA ESTHER DEFAZ	DELIMITAR EL ALCANCE QUE TIENEN SUS COLABORADORES DENTRO DE SUS PROCESOS	ASESORAR ACTIVAMENTE A LOS CLIENTES Y PUEDEAN OBTENER LOS PRODUCTOS DESEADOS, FOMENTANDO EL CRÉDITO DIRECTO CON LA COMPAÑÍA
KARINA OLVERA	CONOCER EL GRADO DE PARTICIPACION QUE TIENEN LOS COLABORADORES DENTRO DE CADA GESTION	PODER PROMOVEER LOS DIFERENTES PLAZOS FINANCIEROS PUDIENDO ASÍ ALINEARSE CON EL MIX DE VENTAS (70% CREDITO DIRECTO)
ANDRES TORRES ARANDA	GESTIONAR CON LAS MEJORES PRÁCTICAS EL ALCANCE, TIEMPO Y COSTO DEL PROYECTO.	CUMPLIR CON LA TRIPLE RESTRICCIÓN DE ALCANCE TIEMPO Y COSTO DEL PROYECTO. MEJORAR LOS PROCESOS CLAVES Y AUMENTAR LAS CONCRESIONES, CONFORME A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.
EQUIPO DE PROYECTO	APOYAR A LAS ÁREAS EN LA RETROALIMENTACIÓN DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONSTANTE DEBIDO A LOS CAMBIOS A LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y NUEVOS A NIVEL NACIONAL	QUE SE ENTREGUE A TIEMPO SUS ENTREGABLES Y HACER CUMPLIR CON EL TIEMPO Y COSTO.
CLIENTES	AUMENTAR EL FLUJO DE INGRESOS DE LA COMPAÑÍA A TRAVES DE SUS COMPRAS.	QUE ESTEN CONFORMES CON SUS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y TENGAN UNA BUENA EXPERIENCIA DE COMPRA Y ASÍ PUE DAN REGRESAR Y RECOMENDAR A LA COMPAÑÍA.
PROVEEDORES	ASEGURAR RELACIONES COMERCIALES A LARGO PLAZO, MEJORAR TIEMPOS DE PROCESOS INTERNOS	CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DE LA COMPAÑÍA CONFORME A LO REQUERIDO.

Tabla 21 Alcance/Impacto del cambio para los interesados
Elaborado por Autores.

4.1.4 Gestión de Participación de los Interesados

Siendo el objetivo principal de este proceso incrementar el apoyo de los interesados maximizando de una forma significativa las posibilidades de éxito del proyecto, puesto que, permite abordar los incidentes en el momento que ocurran fomentando la participación adecuada de los interesados en las actividades de las diferentes etapas a lo largo del proyecto.

Dentro de las actividades que se realizaran en este proceso serán:

- Involucrar a los interesados en las etapas que ameriten con el fin de obtener, ratificar su compromiso y participación activa.
- Considerando su nivel de influencia gestionar las expectativas mediante comunicación periódicamente definida para asegurar el alcance de los objetivos del proyecto.
- Identificar intranquilidades que aún no representen incidentes, de modo que, se puedan evitar o mitigar dichos problemas que puedan plantear los interesados.

Los cuales serán analizados para considerar de ser necesarios incluirlos en los riesgos asociados al proyecto.

- Esclarecer incidentes que no fueron previamente identificados.

Por lo tanto en la tabla **Requisitos de la comunicación**, el Equipo de Proyecto puntualiza los requisitos de comunicación que incluye la información a distribuir y su impacto, el plazo y la frecuencia.

INTERESADO	INFLUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE DISTRIBUCION
FIDDEN INVESTMENTS SL	MEDIO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	CUANDO LO REQUIERA
CSG CORP S.A.	MEDIO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	CUANDO LO REQUIERA
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	QUINCENAL
GERENTZIA S.A.	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
CARLOS ADUM	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	CUANDO LO REQUIERA
IRMA DUQUE	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	CUANDO LO REQUIERA
CARLOS ANDRES SALAME	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
FERNANDO JARRIN	MEDIO	REUNIONES, BREAFIGS, PUBLICACIONES, INSERTOS.	CUANDO LO REQUIERA
HUGO FALCONES ALCIVAR	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
RICHARD AGUILAR	MEDIO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
ILIANA MENOSCAL GARCIA	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
SONNIA VILLACIS	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
MARIA ESTHER DEFAZ	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
KARINA OLVERA	BAJO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
ANDRES TORRES ARANDA	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
EQUIPO DE PROYECTO	ALTO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	SEMANAL
CLIENTES	BAJO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, PUBLICACIONES, INSERTOS.	CUANDO LO REQUIERA
PROVEEDORES	BAJO	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA.	CUANDO LO REQUIERA

Tabla 22 Requisitos de la Comunicación

Elaborado por Autores: Andrés Torres – Michael Ledesma

4.1.5 Control de Participación de los Interesados.

Para controlar la participación/asistencia de los interesados, se implantarán reuniones con periodicidad quincenal para evaluar asistencia, colaboración, inquietudes o incidentes que tengan los involucrados. Estas reuniones quedarán debidamente documentadas en el documento denominado “Acta de Reunión” como consta en el Procedimiento para la documentación del Proyecto apuntando toda la información referida por el interesado para su consideración y análisis, de ser el caso, realizar solicitud de cambio conforme se detalla en el

Control de Versiones correspondiente a la plantilla nombrada como “Solicitud de Cambio”, donde se puntualizará el escenario encontrado, la estrategia a utilizar y orden en el cual se irán atendiendo con el fin de mantener sólida la relación directa con el interesado involucrado.

De modo similar, con periodicidad mensual el Equipo de Proyectos informará el desempeño de asistencias, tareas asignadas, cumplimiento de entregables, conforme a lo detallado en la **tabla Indicadores de Desempeño**.

NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLES	DESCRIPCION
REUNIONES CONCRETADAS	CONVOCATORIAS ENVIADAS	PERMITIRÁ VISUALIZAR EL GRADO DE COMPROMISO DE LOS INVOLUCRADOS
	CONVOCATORIAS ASISTIDAS	
ASISTENCIA	NUMERO DE PERSONAS CONVOCADAS	PERMITIRA MONITOREAR LA CANTIDAD DE ASISTENTES A REUNIONES
	NUMERO DE ASISTENTES	
	% ASISTENCIA	
DESEMPEÑO	TAREA ASIGNADA	MEDIRA EL PORCENTAJE DE TAREAS FINALIZADAS POR INVOLUCRADO POR AREA
	TAREA FINALIZADA	
	% DESEMPEÑO	

Tabla 23 Indicadores de Desempeño

Elaborado por Autores: Andrés Torres – Michael Ledesma

4.2 D2 Gestión del Alcance

4.2.1 Documentación de Requisitos.

El plan de la Gestión del Alcance, proporciona los procesos y elementos necesarios para garantizar que el proyecto contenga toda la información requerida para ejecutar el proyecto con éxito. Dicho de otro modo, este proceso se centra en definir y controlar que se incluye y excluye en el proyecto. Incluirá funciones y responsabilidades, medidas de verificación, control de cambios, definición del alcance y la EDT siglas de estructura de desglose de trabajo.

Para el desarrollo del plan de Gestión del Alcance se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Acta de Constitución; c) Factores Ambientales de la empresa, Caso de Negocio – Gestión del Personal. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos y reuniones, para de esta manera obtener como **Salidas** el Plan de Gestión del Alcance, acorde como lo describe la presente área de conocimiento.

Los objetivos trazados para esta etapa del proyecto, se los puntualiza a continuación:

- Delimitar, desarrollar, monitorear, controlar y verificar el alcance del proyecto.
- Generar una entrada elemental para desarrollar el plan de dirección del proyecto y los demás pasos relacionados a la gestión del alcance.
- Proporcionar una guía referente a cómo se gestionará el alcance a lo largo del proyecto.

4.2.2 Proceso de Definición del Enunciado del Alcance.

Para este proceso, Andrés Torres A - Director de Proyecto convocará a los Gerentes de los procesos claves con su equipo, sponsor a una reunión, en la cual se delimitará y aprobará los requisitos fundamentales para llevar a cabo la reestructuración en los procesos claves de la compañía. De la misma manera, se definirá el enunciado del

Alcance del Proyecto donde utilizaremos el acta de constitución y los requisitos del sponsor e interesados claves del proyecto para así obtener la línea base del alcance donde se definirán los entregables.

4.2.3 Proceso de Elaboración de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).

Para la preparación de la EDT de este proyecto, será estructurado por el director y el equipo del proyecto, empleándose el método de descomposición, inicialmente se identificará los principales entregables y luego se los descompondrá de la siguiente manera:

- Nivel 1.- Nombre del Proyecto
- Nivel 2.- Entregables - Macroprocesos
- Nivel 3.- Paquetes de Trabajo - Procesos.

La organización para representar la EDT, empleará la herramienta Excel con la opción SmartArt que permitirá tener una mejor lectura, permitiendo comunicar la información de una mejor manera incluyendo gráficas y organigramas teniendo así una administración más sencilla para cada uno de los entregables del proyecto.

Después de la elaboración, el director del proyecto presentará la EDT al sponsor para su revisión/aprobación, en una reunión formal conjuntamente con el equipo de proyectos, en la que se indicarán los requisitos solicitados por los interesados claves y las acciones a realizarse para su ejecución, con el objetivo de cumplir con todos los entregables del proyecto en el tiempo y costos establecidos.

4.2.4 Proceso para la Elaboración del Diccionario del EDT.

Para la elaboración del diccionario de la EDT, se tendrá como entrada la EDT revisada y aprobada formalmente por el sponsor y contendrá la siguiente información:

- Descripción de los entregables
- Responsables de los Entregables
- Recursos de los Entregables (Humano, Económico, Material).
- Criterio de Aceptación de los Entregables.

Finalmente, luego de haber elaborado el diccionario de la EDT, será presentada en reunión a todos los involucrados e interesados claves y remitido por correo electrónico.

4.2.5 Proceso para el Control del Alcance.

Para este proceso, se definió los parámetros que se puntualizan a continuación:

- El Director de Proyecto, organizará reuniones con periodicidad semanal con los Gerentes responsables de cada proceso para monitorear el avance de cada entregable.
- Los Gerentes dueños de cada proceso deben realizar informes quincenales donde se deberá detallar el estado de las tareas asignadas, porcentajes reales avance y las fechas de compromisos para la culminación de cada labor.

- En el caso de observarse alguna modificación en los tiempos de finalización de alguna de las tareas, deberá ser notificado y puesto a consideración al Director de Proyecto para su aprobación.

4.2.6 Proceso para la Validación del Alcance.

El director de proyecto estará a cargo del proceso de validación del alcance con el responsable de cada gestión clave de Crecoscorp. Se utilizara un documento en el cual se detallará cada requerimiento solicitado para cada paquete de trabajo él cual se verificara el nivel de cumplimiento.

El director de proyecto deberá validar que los entregables cumplan con los requisitos específicos para que este sea aprobado conjuntamente con el sponsor, de modo que, finalmente consten en un acta de aceptación y culminación. De manera que, será la constancia del trabajo completado de cada entregable.

Documentación de Requisitos.

Para la documentación de los requisitos será necesaria la intervención del equipo de proyectos donde se detallarán a los interesados claves de cada gestión para luego definir la **Tabla Matriz De Requisitos**. Dicha documentación será revisada y aprobada por el Director del Proyecto

INTERESADOS	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	OBJETIVOS DEL PROYECTO	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RESPONSABLE	ENTREGABLE	PRIORIDAD	ESTADO
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	RETRIBUCION ECONOMICA, ASEGURAR LA RENTABILIDAD A LARGO PLAZO Y GARANTIZAR LA MEJORA CONTINUA DE LA COMPAÑÍA	INCREMENTAR LAS CONCRECIONES MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS CLAVES DE LA COMPAÑÍA	INFORME DE LA RESTRUCUTURACION DE LOS PROCESOS CLAVES	DIRECTOR DE PROYECTO	REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS	ALTA	PENDIENTE
CARLOS ADUM	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA ABASTECER ADECUADAMENTE LAS TIENDAS	MEJORAR LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS	IIFORME DE LA REESTRUCTURACION LOGISTICA DE LA COMPAÑÍA	GERENTE DE LOGÍSTICA	ESTRUCTURA DE PROCESOS	ALTA	PENDIENTE
IRMA DUQUE	OBTENER DATOS CONCRETOS PARA PROVISIONAR - EJECUTAR COMPRAS ADECUADAS CONSIDERANDO LEADTIME EVITANDO QUIEBRES O EXCESO DE INVENTARIOS	QUE SE REDUZCAN LOS TIEMPOS Y MEJOREN LOS PROCESOS DE COMPRA Y ABASTECIMIENTO	INFORME DE LA REESTRUCTURACION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO DE LA COMPAÑÍA	GERENTE DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	ESTRUCTURA DE PROCESOS	MEDIA	PENDIENTE
CARLOS ANDRES SALAME	PROPORCIONAR LINEAMIENTOS PARA LOS ESCENARIOS DE VENTAS A LAS MARCAS, VENTAS POR CAMBIOS DE PRODUCTOS, VENTAS POR CARGO A EMPLEADOS. PUNTUALIZAR LA COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL, SUS ENCARGADOS, LAS VISTAS QUE TENDRÁ DEPENDIENDO DEL DEPARTAMENTO	OPTIMIZAR LOS TIEMPOS Y PROCESOS EN LA GESTIÓN DE VENTAS, MERCADEO, PRODUCTO Y SERVICIO AL CLIENTE.	INFORME DE APROBACION DE LA REESTRUCTURACION DE LA GESTION DE VENTAS	GERENTE COMERCIAL Y RESPECTIVO USUARIO CLAVE	ESTRUCTURA DE PROCESOS	ALTA	PENDIENTE
HUGO FALCONES ALCIVAR	CONTENER PROCESOS PARA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MERCADEO, DELIMITAR RESPONSABLES, PERIODICIDADES. DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS	POSICIONAR A LA COMPAÑÍA EN LAS MENTES DE LOS CLIENTES, MEDIANTE PROPUESTAS CONCRETAS DE LOS PRODUCTOS.	INFORME DE APROBACION DE LA REESTRUCTURACION DE LA GESTION DE MERCADO	GERENTE DE MERCADO Y RESPECTIVO USUARIO CLAVE	ESTRUCTURA DE PROCESOS	ALTA	PENDIENTE

INTERESADOS	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	OBJETIVOS DEL PROYECTO	CRITERIOS DE	RESPONSABLE	ENTREGABLE	PRIORIDAD	ESTADO
ILIANA MENOSCAL GARCIA	MANJO DE PORTFAFOLIO DONDE SE ESTA LA INCLUSION DE NUEVOS PRODUCTOS, CONTENER VARIABLES Y ESCENARIOS PARA EJECUTAR PROMOCIONALIDADES	SELECCIONAR ADECUADAMENTE LOS PRODUCTOS MEDIANTE UNA MEJORA EN LOS PROCESOS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS CON EL ADECUADO APOYO AL PARALELO DE LOGÍSTICA, ABASTECIMIENTO	INFORME DE APROBACION DE LA REESTRUCTURACION DE LA GESTION DE PRODUCTO	GERENTE DE PRODUCTO Y RESPECTIVO USUARIO CLAVE	ESTRUCTURA DE PROCESOS	ALTA	PENDIENTE
MARIA ESTHER DEFAZ	NORMAR LOS SERVICIOS A BRINDAR AL CLIENTE, GESTIONAR LAS COMUNICACIONES CLIENTE VENDEDOR, REESTRUCTURAR EL SERVICIO DE POST VENT A CON LINEAMIENTOS OPERATIVOS	ASESORAR ACTIVAMENTE A LOS CLIENTES Y PUEDEAN OBTENER LOS PRODUCTOS DESEADOS, FOMENTANDO EL CRÉDITO DIRECTO CON LA COMPAÑÍA	INFORME DE APROBACION DE LA REESTRUCTURACION DE LA GESTION SERVICIO AL CLIENTE	GERENTE DE CREDITO FACILITO Y SU RESPECTIVO USUARIO CLAVE	ESTRUCTURA DE PROCESOS	ALTA	PENDIENTE
ANDRES TORRES ARANDA	REESTRUCTURAR LOS PROCESOS CLAVES DE CRESCOSCORP CON AYUDA DE CADA INTERESADO CLAVE DE CADA GESTION COMPROMETIDA EN EL PROYECTO	CUMPLIR CON LA TRIPLE RESTRICCIÓN DE ALCANCE TIEMPO Y COSTO DEL PROYECTO. MEJORAR LOS PROCESOS CLAVES Y AUMENTAR LAS CONCRESIONES, CONFORME A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.	INFORME DE APROBACIÓN DE CADA UNO DE LOS ENTREGABLES CON EL NOMBRE Y RESPONSABLE DEL MISMO.	DIRECTOR DE PROYECTO	REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS	ALTA	PENDIENTE

Tabla 24 Matriz de Requisitos
Elaborado por Autores.

4.2.7 Línea Base del Alcance.

4.2.8 Enunciado del alcance del proyecto

Alcance del proyecto.

Para la implementación de reingeniería de procesos en CRECOSCOP, se ha decidido desarrollar el proyecto a través de 6 grandes entregables:

- Dirección del proyecto
- Reforma de la Estructura Organizacional
- Procesos del Departamento de Líneas de Producto
- Procesos del Departamento de Mercadeo
- Procesos del Departamento de Ventas y
- Procesos del Departamento de Servicio al Cliente.

El entregable para el Departamento de Líneas de Producto incluirá la Gestión del Portafolio de Productos y la Gestión de Promocionalidad. El entregable para el departamento de Mercadeo incluirá el Conocimiento de los clientes y del mercado, Diseño del Plan de Mercado, así como también, el Ejecución y Monitoreo del Plan y Estrategia del Mercado. El entregable para el departamento de Ventas nos otorgará El Desarrollo de la estrategia Comercial, Ejecución de Ventas y Monitoreo y Control de Ventas. Por último, el entregable para el departamento de Servicio al cliente incluirá la Administración de Servicio al Cliente, medición y actualización de los clientes asimismo la gestión de post venta.

El Director de proyecto es el responsable del proyecto y debe trabajar con sus Ingenieros de Proyectos y Procesos IDP como responsables de los entregables, cada IDP cuenta con el apoyo de un Asistente de Proyectos y Procesos. El sponsor debe de nombrar un delegado de CRECOSCOP como veedor de la implementación de la reingeniería de procesos.

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO

1.1 DIRECCION DEL PROYECTO

Este punto se encuentra a cargo de Andrés Torres A, Director de Proyectos de Crecoscorp con su respectivo asistente, debe incluir el acta de constitución del proyecto, así como también el plan para la dirección del proyecto y toda la documentación que describa cómo se llevara a cabo el monitoreo y control del proyecto. Y está conformado por los siguientes entregables:

Entregable 1

- Acta de constitución del proyecto. - Se describe el alcance, interesados claves, supuesto, restricciones e información más relevante del proyecto

Entregable 2

- Plan para la Dirección del Proyecto.- Documento que describirá cómo se realizará el seguimiento y control del proyecto en su totalidad.

1.2 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Este punto se encuentra a cargo Andrés Torres A, Director del Proyecto y su equipo de Proyectos, debe incluir la nueva propuesta de la estructura comercial, la cual concilie jerárquicamente los departamentos de Líneas de Producto, Mercadeo, Ventas y Servicio al Cliente. Y está conformado por los siguientes entregables:

Entregable 1

- Estructura Organizacional.- Incluye la nueva propuesta de la estructura comercial, la cual concilie jerárquicamente la áreas de Líneas de Producto, Mercadeo, Ventas y Servicio al Cliente

1.3 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO

Este punto se encuentra a cargo Iliana Menoscal G, Gerente de Líneas de Producto con su respectivo usuario clave, y está conformado por los siguientes entregables:

Entregable 1

- Manejo de portafolio.- Incluye la adhesión de nuevos productos, fijación y actualización de precios, el monitoreo y cambio de estado de los productos, los mapeos y clasificaciones de los productos

Entregable 2

- Gestión de promocionalidad.- Incluye la definición de proporcionalidad y el acuerdo con los proveedores.

Entregable 3

- Capacitaciones.- Incluye la comunicación de los nuevos lineamientos operativos.

1.4 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO

Este punto se encuentra a cargo de Hugo Falcones A, Gerente de Mercadeo, con su respectivo usuario clave, y está conformado por los siguientes sub entregables:

Entregable 1

- Conocimiento de los clientes y del mercado.- Incluye los análisis de los clientes y del mercado

Entregable 2

- Diseño de plan de mercado.- Incluye la definición, diseño y elaboración de presupuesto de mercadeo

Entregable 3

- Monitoreo del plan y estrategia de mercado.- Incluye la ejecución de programas de mercadeo, difusión en medios, Merchandising, apertura y remodelación de tiendas, monitoreo y análisis de resultados.

Entregable 4

- Capacitaciones.- Incluye la comunicación de los nuevos lineamientos operativos

1.5 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

Este punto se encuentra a cargo de Carlos Andrés Salame, Gerente Comercial con su respectivo usuario clave, está conformado por los siguientes entregables:

Entregable 1

- Desarrollo de estrategia comercial.- Incluye la elaboración, aprobación y difusión del presupuesto.

Entregable 2

- Ejecución de ventas.- Incluye la gestión de todo tipo de ventas de Crecoscorp, desde el minorista a mayoristas

Entregable 3

- Monitoreo y control de ventas.- Incluye el informe de seguimiento de las ventas, los periodos, revisiones y análisis de resultados.

Entregable 4

- Capacitaciones.- Incluye la comunicación de los nuevos lineamientos operativos

1.6 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Este punto se encuentra a cargo de María Esther Defaz, Gerente de Crédito Facilito con su respectivo usuario clave, y está conformado por los siguientes entregables:

Entregable 1

- Administración de servicio al cliente.- Incluye la gestión de requerimientos, consultas y campañas telefónicas

Entregable 2

- Medición y actualización de los clientes.- Incluye la medición de satisfacción de los clientes y la actualización de sus datos.

Entregable 3

- Gestión de post venta.- Incluye la programación de órdenes de trabajo, instalaciones, evaluaciones técnicas, entrega de artículos, cambio de productos, abandonos de productos y liquidaciones de cuentas de clientes.

Entregable 4

- Capacitaciones.- Incluye la comunicación de los nuevos lineamientos operativos.

Exclusiones del proyecto

- No contemplará la contratación de personal externo para la implementación de la reingeniería de procesos del grupo CRECOSCOP

Restricciones

- No exceder los 331 días establecidos para la entrega de las políticas y procedimientos.
- No sobrepasar el presupuesto de \$ 68.040.

- No incrementar personal.

Supuestos

- Las Gerencias implicadas darán apertura para colaborar con la entrega de información.
- Accesos al inventario de la documentación actual de la empresa Crecoscorp.
- Contar con usuarios claves que brinden soporte necesario sobre la compañía.
- Se dispondrá de los recursos financieros para cubrir el presupuesto de \$ 68.040 en los periodos en los que se requiera realizar los desembolsos.

4.2.9 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).

Definida en conjunto por el Director del Proyecto y su equipo de trabajo previamente aprobada por el Sponsor, en la que se detalla la descomposición por niveles y subniveles de los entregables requeridos por la organización para el desarrollo del proyecto.

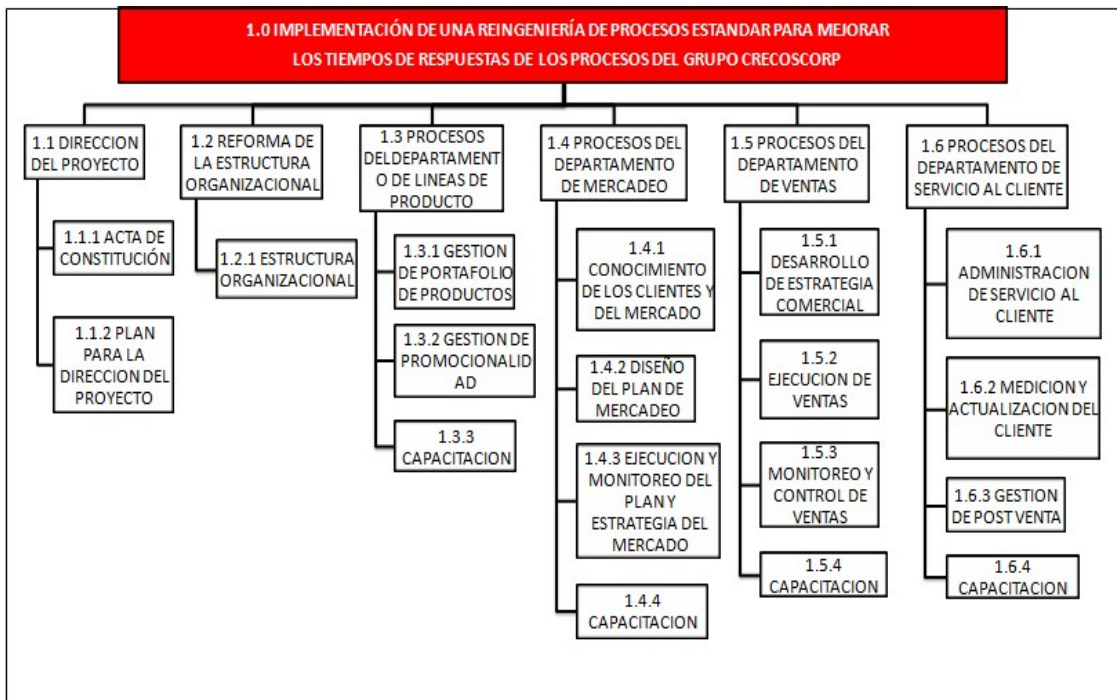


Ilustración 10 EDT
Elaborado por Autores

4.2.10 Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).

En la matriz a continuación elaborada por el Ingeniero de Proyectos especializado por área en conjunto con el Gerente de cada área, previamente revisado y aprobada por el Director del Proyectos. Detalla muestra la información con respecto a los diferentes entregables definidos para el desarrollo del proyecto, el responsable de cada uno y los recursos requeridos sean económicos, humanos o materiales.

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
1.1 DIRECCION DEL PROYECTO	1.1.1 ACTA DE CONSTITUCION	DIRECTOR DEL PROYECTO	DIRECTOR DEL PROYECTO	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DESCRIBIRÁ EL PROPÓSITO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO, LOS OBJETIVOS CON LOS CUALES SE MEDIRÁ EL PROYECTO, LOS REQUISITOS DE ALTO NIVEL, LOS SUPUESTOS, LAS RESTRICCIONES, LOS RIESGOS DE ALTO NIVEL, EL RESUMEN DEL CRONOGRAMA DE LOS HITOS, EL RESUMEN DEL PRESUPUESTO, LA LISTA DE LOS INTERESADOS DETALLANDO SU ROLES E INFLUENCIA, LOS REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO Y EL NOMBRE DEL PATROCINADOR.
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
						* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
						· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
						· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
						· TIPO DE LETRA: CALIBRI
						· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
						· NEGRILLAS: TÍTULOS.
						· SANGRÍA: FRANCESA
						· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
						· INTERLINEADO: SENCILLO
						· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX
						· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.1.2 PLAN PARA LA DIRECCION DE PROYECTO	DIRECTOR DEL PROYECTO	DIRECTOR DEL PROYECTO	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DETALLARÁ:
						- DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS
						- LA LÍNEA BASE DEL PROYECTO
						- PLANES DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS
						- GESTIÓN DEL ALCANCE
						- GESTIÓN DEL TIEMPO "CRONOGRAMA"
						- GESTIÓN DE COSTOS
- GESTIÓN DE LA CALIDAD						
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
- GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES						
- GESTIÓN DE RIESGOS						
- GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES.						

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.2 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	DIRECTOR DEL PROYECTO	DIRECTOR DEL PROYECTO EQUIPO DEL PROYECTO	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* MANTENER EL TIPO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL * DEFINIR NUEVA ESTRUCTURA COMERCIAL, LA CUAL CONCILIE JERÁRQUICAMENTE LA ÁREAS DE LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE * DESCRIPCIÓN DE LOS ROLES, NUEVAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DESCRIBIENDO LAS DIFERENTES INTERACCIONES ENTRE LAS PARTES * DIMENSIONAMIENTO DE LAS NUEVAS VÍAS DE APROBACIÓN * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.3 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO	1.3.1 GESTION DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	GERENCIA DE LINEA DE PRODUCTO	GERENTE DE LINEA DE PRODUCTO Y SU RESPECTIVO	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* DEBE CONSIDERAR ESCENARIOS DE INCLUSION DE PRODUCTOS NUEVOS, PUNTUALIZANDO LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LAS EVALUACIONES TÉCNICAS Y CASOS DE CAPACITACIONES A LA FUERZA DE VENTAS * DEBE CONSIDERAR LOS CONTROLES DE MARGEN MÍNIMO, RENTABILIDAD DEL PORTAFOLIO * ESCENARIOS EN LOS CUALES APLICARÁ ACTUALIZACIONES AL CATALOGO VIRTUAL

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
			ASISTENTE			<p>* ESCENARIOS DE FIJACIONES Y ACTUALIZACIONES DE PRECIOS, PUNTUALIZANDO HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LOS ESCENARIOS DE CRÉDITO, CONTADO Y ARTÍCULOS CON BONO DE INSTALACIÓN</p> <p>* ESCENARIOS DE ESTADOS DE PRODUCTOS, DONDE PUNTUALICE LAS DIFERENTES ETAPAS (NORMAL - NO PLANIFICABLE - DISCONTINUO - OBSOLETO Y LIQUIDACIÓN, SU PORCENTAJES DE DESCUENTOS Y DÍAS DE PERMANENCIA EN CADA ETAPA</p> <p>* ESCENARIOS DE MAPEO DE PRODUCTOS NORMANDO CONSIDERACIONES IMPORTANTES A TOMAR PARA DECIDIR QUE ARTÍCULOS SE EXHIBEN EN CADA AGENCIA.</p> <p>* ESCENARIOS DE TRANSFERENCIAS Y USUARIOS AUTORIZADOS</p> <p>* ESCENARIOS DE ARTÍCULOS QUE SUFREN ALGÚN DESPERFECTO EN LOS DESPACHOS, ABASTECIMIENTO O ENTREGAS A DOMICILIO CON EL OBJETO DE REHABILITARLOS PARA VOLVERLOS A VENDER</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.3.2 GESTION DE PROMOCIONALIDAD	GERENCIA DE LINEA DE PRODUCTO	GERENTE DE LINEA DE PRODUCTO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<p>* DEBE CONTENER OBJETIVOS CLAROS PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS A APLICAR, CONSIDERANDO FORMAS DE PAGO, ALMACENES, ARTÍCULOS, MIX DE VENTAS, CLIENTES ESPECÍFICOS, APORTES DE LA MARCA, APORTES DE CRÉDITOS ECONÓMICOS CONTROLANDO MARGEN, RENTABILIDAD Y COSTO DE REGALO</p> <p>* CONTENER VARIABLES Y ESCENARIOS PARA EJECUTAR PROMOCIONALIDADES</p> <p>* USUARIOS AUTORIZADOS PARA REVISIÓN / APROBACIÓN DE PROMOCIONALIDADES</p> <p>* ESCENARIOS DE ACUERDOS CON PROVEEDORES, FORMA DE ADMINISTRARLOS CONSIDERANDO LAS ETAPAS DE APROBACIONES / REGISTRO Y LIQUIDACIÓN</p> <p>* DETALLAR TIPOS DE ACUERDOS CON SUS RESPECTIVOS USUARIOS RESPONSABLES CONFORME A CADA ETAPA</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p>	

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
						<ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.3.3 CAPACITACIONES	GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO	GERENTE DE LINEA DE PRODUCTO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> * LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE * DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA * EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON: <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO · BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR) * DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO
1.4 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO	1.4.1 CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO	GERENTE DE MERCADEO	GERENTE DE MERCADEO CON SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> * DETERMINAR ESCENARIOS DONDE SE REQUIERA REALIZAR ESTUDIOS DEL CONSUMIDOR Y MERCADO * DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.4.2 DISEÑO DEL PLAN DE	GERENTE DE MERCADEO	GERENTE DE MERCADEO CON SU	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> * PUNTUALIZAR LA CONSIDERACIONES A TOMAR EN LOS ESCENARIOS DE CAMPAÑAS E INICIATIVAS * DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS * CONTENER CRONOGRAMA DEL PORTAFOLIO DE CAMPAÑAS, ADMINISTRACIÓN, REGISTRO DE HITOS, PRINCIPALES PARTICIPANTES

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
MERCADEO			RESPECTIVO ASISTENTE			* DETALLAR LA COMPOSICIÓN DE PRESUPUESTO DE MERCADO
						* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE PROVEER LA INFORMACIÓN QUE COMPONE EL PRESUPUESTO
						* DETALLAR LAS VISTAS NECESARIAS QUE DEBE TENER EL PRESUPUESTO CONFORME AL ÁREA
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE
						LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
						* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
						· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
						· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
						· TIPO DE LETRA: CALIBRI
						· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
						· NEGRILLAS: TÍTULOS.
						· SANGRÍA: FRANCESA
						· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
						· INTERLINEADO: SENCILLO
· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX						
· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4						
1.4.3 EJECUCION Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO		GERENTE DE MERCADEO	GERENTE DE MERCADEO CON SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* CONTENER PROCESOS PARA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MERCADEO, DELIMITAR RESPONSABLES, PERIODICIDADES.
						* CONTENER MEDIOS DE DIFUSIÓN, ESCENARIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES, CANTIDADES NECESARIAS CONFORME A LA CAMPAÑA Y EL MEDIO A EMPLEAR
						* ESCENARIOS DE VALIDACIÓN PRELIMINAR DE MATERIALES A UTILIZAR
						* ESCENARIOS DE MERCHANDISING EN TIENDA, INVOLUCRADOS A PARTICIPAR CORRESPONSABLES QUE LA TIENDA SE ENCUENTRE VESTIDA
						* ESCENARIOS DE CAPACITACIÓN - INSTRUCTIVO PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL MATERIAL GRÁFICO
						* PUNTUALIZAR ESCENARIOS DE APERTURA Y REMODELACIÓN DE TIENDA
						* ESCENARIOS, CONTROLES Y PUNTOS DE MEJORA PARA LA EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE
						LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
						* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
						· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
						· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
						· TIPO DE LETRA: CALIBRI
						· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
· NEGRILLAS: TÍTULOS.						
· SANGRÍA: FRANCESA						
· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO						
· INTERLINEADO: SENCILLO						
· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX						

ENTREGABLES	RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
		HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL		
1.4.4 CAPACITACIONES	GERENTE DE MERCADEO	GERENTE DE MERCADEO CON SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4	
					* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE	
					* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA	
					* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:	
					· PROYECTOR	
					· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES	
					· CONEXIÓN A INTERNET	
					· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO	
· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)						
					* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO	
1.5 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	1.5.1 DESARROLLO O ESTRATEGIA COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* DELIMITAR LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL
						* PUNTUALIZAR LA COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL, SUS ENCARGADOS, LAS VISTAS QUE TENDRÁ DEPENDIENDO DEL DEPARTAMENTO
						* NORMAR QUIEN APRUEBA EL PRESUPUESTO Y EN CASO DE ACTUALIZACIONES QUINE ES EL RESPONSABLE DE APROBAR.
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE
						LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
						* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
						· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
						· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
						· TIPO DE LETRA: CALIBRI
						· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
	· NEGRILLAS: TÍTULOS.					
	· SANGRÍA: FRANCESA					
	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO					
	· INTERLINEADO: SENCILLO					
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX					
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4					
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	GERENTE COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* CONTENER POLÍTICAS SOBRE LOS PRECIOS QUE DEBEN MOSTRAR LAS AGENCIAS CONFORME A SU MIX DE VENTA
						* DETALLAR LAS HERRAMIENTAS DE CIERRE QUE TIENE EL VENDEDOR PARA CONCRETAR UNA VENTA
						* DEFINIR EL TIPO DE DESCUENTO QUE TIENEN LOS CLIENTES ESPECIALES, DEFINIR EL PORCENTAJE DE DESCUENTO QUE TIENE LOS EMPLEADOS Y SUS
						RESTRICCIONES, MOSTRAR LOS DESCUENTOS POR MONTOS DE COMPRA
* PROPORCIONAR LINEAMIENTOS PARA LOS ESCENARIOS DE VENTAS A LAS MARCAS, VENTAS POR CAMBIOS DE PRODUCTOS, VENTAS POR CARGO A EMPLEADOS						
VENTAS POR CARGO A TRANSPORTISTAS, VENTAS POR CANJES PUBLICITARIOS, VENTAS POR USO INTERNO, VENTAS POR DONACIONES, VENTAS POR CHATARRA						
VENTAS POR ACTIVOS FIJOS, VENTAS POR COMISIONES A PROVEEDORES, VENTAS DE MOTOS, VENTAS POR COCINAS DE INDUCCIÓN, VENTAS PLAN DE EVENTOS						
VETAS POR WEB						

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
						<p>* NORMAR VENTAS / DEVOLUCIONES INTERCOMPANY</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.5.3 MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	GERENTE COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<p>* NORMAR RESPONSABLES DE MONITOREAR Y CONTROLAR LAS VENTAS CONFORME AL CANAL CON SU RESPECTIVA PERIODICIDAD.</p> <p>* INDICAR BAJO QUE PARÁMETROS SE REALIZARÁ EL SEGUIMIENTO DE LAS VENTAS: POR EJEMPLO ZONA, ALMACÉN, VENDEDOR.</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4 	
1.5.4 CAPACITACIONES	GERENTE COMERCIAL	GERENTE COMERCIAL Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<p>* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE</p> <p>* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA</p> <p>* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:</p> <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO 	

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
1.6 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	1.6.1 ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)
						* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO
						* DELIMITAR EL ALCANCE QUE DEBE TENER LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSULTAS, RECLAMOS POR DEVOLUCIONES, RECLAMOS POR SERVICIO
						TÉCNICO (GARANTÍA), REQUERIMIENTOS POR CERTIFICADOS.
						* DEFINIR RESPONSABLES DE LA GESTIÓN Y MONITOREO DEL SERVICIO AL CLIENTE
						* DEFINIR CAMPAÑAS IN / OUT BOUND CON LAS RESPECTIVA PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN
						* PUNTUALIZAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS, HORARIOS, ASIGNAR CAMPAÑAS CON SUS RESPECTIVOS SCRIPTS A LOS OPERADORES
						* DEFINIR RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN Y MONITOREO DE CAMPAÑAS
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE
						LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
						* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
						· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
						· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
						· TIPO DE LETRA: CALIBRI
						· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
	· NEGRILLAS: TÍTULOS.					
	· SANGRÍA: FRANCESA					
	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO					
	· INTERLINEADO: SENCILLO					
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX					
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4					
	1.6.2 MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	* NORMAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
						* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE EJECUTAR EVALUACIONES Y REPORTES
						* DEFINIR EL RESPONSABLE DE DEFINIR EL FORMATO A USAR PARA MEDIR AL CLIENTE.
						* DELIMITAR PERIODICIDAD, CONTENIDO Y EL FLUJO ADECUADO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO QUE EL RESPONSABLE DE
						LOS DATOS DEL CLIENTE ES EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO POR RECABAR DATOS AL MOMENTO DEL ANÁLISIS DE CRÉDITO
						* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE
						LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:						
· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL						
· PROGRAMA: MICROSOFT WORD						
· TIPO DE LETRA: CALIBRI						
· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS						
· NEGRILLAS: TÍTULOS.						

ENTREGABLES		RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
			HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
						<ul style="list-style-type: none"> · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.6.3 GESTION DE POSTVENTA	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> * NORMAR TIPO DE SERVICIOS A BRINDAR CON SUS RESPECTIVOS RESPONSABLES PARA ABARCAR UN CORRECTO SERVICIO DE POSTVENTA. * DETALLAR CONFORME AL TIPO DE SERVICIO DOCUMENTOS DE SOPORTE NECESARIOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR PARA SOPORTAR EL SERVICIO. * DETALLAR LA CRONOLOGÍA DE INSTALACIONES NORMANDO EL TIPO DE ARTÍCULOS QUE APLICAN, DEFINIENDO EL VALOR CORRECTO A COBRAR POR TIPO DE SERVICIO. CONSIDERAR TIPOS DE INSTALACIONES PARA LOS ESCENARIOS QUE SE REQUIERAN MATERIALES ADICIONALES. * DELIMITAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA CONSIDERANDO EVENTOS DENTRO DE GARANTÍA * NORMAR LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS S SEGUIR PARA LA ENTREGA DE ARTÍCULOS QUE INGRESAN POR ASISTENCIA DE SERVICIO TÉCNICO. ARTÍCULO NO REPARADO, ARTÍCULO REPARADO EN GARANTÍA, ARTÍCULO REPARADO FUERA DE GARANTÍA. * CONSIDERAR ESCENARIOS DE CAMBIOS DE PRODUCTOS, DETALLANDO QUE SOPORTES REQUIERE Y PLAZOS MÁXIMOS PARA EJECUTAR DICHA ACCIÓN * NORMAR LUEGO DE LOS ESCENARIOS CITADOS LA FORMA DE REGULARIZACIÓN DE LA CUENTA DEL CLIENTE POR COMPRAS. * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4 	
1.6.4 CAPACITACIONES	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	GERENTE DE CRÉDITO FACILITO Y SU RESPECTIVO ASISTENTE	PROVISTO POR EL SPONSOR	MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> * LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE * DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA * EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON: <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO 	

ENTREGABLES	RESPONSABLE	RECURSOS			CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
		HUMANO	ECONÓMICO	MATERIAL	
					· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)
					* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO

Tabla 25 Diccionario de la EDT

Elaborado por Autores

4.2.11 Criterios de Aceptación.

En la matriz a continuación elaborada por cada Ingeniero de Proyectos en conjunto con el Gerente responsable de cada departamento, previamente revisado y aprobado por el Director del Proyector y el Sponsor. Constan cada uno de los criterios de aceptación de los entregables y paquetes de trabajos que se deberán cumplir para ser aprobados por el Director de Proyecto y posteriormente por el Sponsor.

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
1.1 DIRECCION DEL PROYECTO	1.1.1 ACTA DE CONSTITUCION	* EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DESCRIBIRÁ EL PROPÓSITO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO, LOS OBJETIVOS CON LOS CUALES SE MEDIRÁ EL PROYECTO, LOS REQUISITOS DE ALTO NIVEL, LOS SUPUESTOS, LAS RESTRICCIONES, LOS RIESGOS DE ALTO NIVEL, EL RESUMEN DEL CRONOGRAMA DE LOS HITOS, EL RESUMEN DEL PRESUPUESTO, LA LISTA DE LOS INTERESADOS DETALLANDO SU ROLES E INFLUENCIA, LOS REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO Y EL NOMBRE DEL PATROCINADOR.
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.
		· SANGRÍA: FRANCESA
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
		· INTERLINEADO: SENCILLO
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.1.2 PLAN PARA LA DIRECCION DE PROYECTO	EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DETALLARÁ:
		- DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS
		- LA LÍNEA BASE DEL PROYECTO
		- PLANES DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS
		- GESTIÓN DEL ALCANCE
		- GESTIÓN DEL TIEMPO "CRONOGRAMA"
		- GESTIÓN DE COSTOS

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
		<ul style="list-style-type: none"> - GESTIÓN DE LA CALIDAD - GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES - GESTIÓN DE RIESGOS - GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES. * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.3 PROCESOS DEL DEPARTAMEN TO DE LINEAS DE PRODUCTO	1.2 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 1.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> * MANTENER EL TIPO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL * DEFINIR NUEVA ESTRUCTURA COMERCIAL, LA CUAL CONCILIE JERÁRQUICAMENTE LA ÁREAS DE LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE * DESCRIPCIÓN DE LOS ROLES, NUEVAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DESCRIBIENDO LAS DIFERENTES INTERACCIONES ENTRE LAS PARTES * DIMENSIONAMIENTO DE LAS NUEVAS VÍAS DE APROBACIÓN * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.3.1 GESTION DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> * DEBE CONSIDERAR ESCENARIOS DE INCLUSION DE PRODUCTOS NUEVOS, PUNTUALIZANDO LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LAS EVALUACIONES TÉCNICAS Y CASOS DE CAPACITACIONES A LA FUERZA DE VENTAS * DEBE CONSIDERAR LOS CONTROLES DE MARGEN MÍNIMO, RENTABILIDAD DEL PORTAFOLIO * ESCENARIOS EN LOS CUALES APLICARÁ ACTUALIZACIONES AL CATALOGO VIRTUAL

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
		* ESCENARIOS DE FIJACIONES Y ACTUALIZACIONES DE PRECIOS, PUNTUALIZANDO HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LOS ESCENARIOS DE CRÉDITO, CONTADO Y ARTÍCULOS CON BONO DE INSTALACIÓN
		* ESCENARIOS DE ESTADOS DE PRODUCTOS, DONDE PUNTUALICE LAS DIFERENTES ETAPAS (NORMAL - NO PLANIFICABLE - DISCONTINUO - OBSOLETO Y LIQUIDACIÓN, SU PORCENTAJES DE DESCUENTOS Y DÍAS DE PERMANENCIA EN CADA ETAPA
		* ESCENARIOS DE MAPEO DE PRODUCTOS NORMANDO CONSIDERACIONES IMPORTANTES A TOMAR PARA DECIDIR QUE ARTÍCULOS SE EXHIBEN EN CADA AGENCIA.
		* ESCENARIOS DE TRANSFERENCIAS Y USUARIOS AUTORIZADOS
		* ESCENARIOS DE ARTÍCULOS QUE SUFREN ALGÚN DESPERFECTO EN LOS DESPACHOS, ABASTECIMIENTO O ENTREGAS A DOMICILIO CON EL OBJETO DE REHABILITARLOS PARA VOLVERLOS A VENDER
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.
		· SANGRÍA: FRANCESA
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
		· INTERLINEADO: SENCILLO
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.3.2 GESTION DE PROMOCIONALIDAD	* DEBE CONTENER OBJETIVOS CLAROS PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS A APLICAR, CONSIDERANDO FORMAS DE PAGO, ALMACENES, ARTÍCULOS, MIX DE VENTAS, CLIENTES ESPECÍFICOS, APORTES DE LA MARCA, APORTES DE CRÉDITOS ECONÓMICOS CONTROLANDO MARGEN, RENTABILIDAD Y COSTO DE REGALO
		* CONTENER VARIABLES Y ESCENARIOS PARA EJECUTAR PROMOCIONALIDADES
		* USUARIOS AUTORIZADOS PARA REVISIÓN / APROBACIÓN DE PROMOCIONALIDADES
		* ESCENARIOS DE ACUERDOS CON PROVEEDORES, FORMA DE ADMINISTRARLOS CONSIDERANDO LAS ETAPAS DE APROBACIONES / REGISTRO Y LIQUIDACIÓN
		* DETALLAR TIPOS DE ACUERDOS CON SUS RESPECTIVOS USUARIOS RESPONSABLES CONFORME A CADA ETAPA
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.
		· SANGRÍA: FRANCESA
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
	· INTERLINEADO: SENCILLO	

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
		<ul style="list-style-type: none"> · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
1.4 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO	1.3.3 CAPACITACIONES	* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE
		* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA
		* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:
		· PROYECTOR
		· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES
		· CONEXIÓN A INTERNET
		· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO
		· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)
		* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO
		1.4.2 DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO
	* DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS	
	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.	
	* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:	
	· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL	
	· PROGRAMA: MICROSOFT WORD	
	· TIPO DE LETRA: CALIBRI	
	· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS	
	· NEGRILLAS: TÍTULOS.	
	· SANGRÍA: FRANCESA	
	1.4.1 CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
· INTERLINEADO: SENCILLO		
· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX		
· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4		
* PUNTUALIZAR LA CONSIDERACIONES A TOMAR EN LOS ESCENARIOS DE CAMPAÑAS E INICIATIVAS		
* DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS		
* CONTENER CRONOGRAMA DEL PORTAFOLIO DE CAMPAÑAS, ADMINISTRACIÓN, REGISTRO DE HITOS, PRINCIPALES PARTICIPANTES		
* DETALLAR LA COMPOSICIÓN DE PRESUPUESTO DE MERCADO		
* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE PROVEER LA INFORMACIÓN QUE COMPONE EL PRESUPUESTO		
* DETALLAR LAS VISTAS NECESARIAS QUE DEBE TENER EL PRESUPUESTO CONFORME AL ÁREA		
* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.		
* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:		
· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL		
· PROGRAMA: MICROSOFT WORD		
· TIPO DE LETRA: CALIBRI		
· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS		

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
1.5 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		<ul style="list-style-type: none"> · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.4.3 EJECUCION Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> * CONTENER PROCESOS PARA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MERCADEO, DELIMITAR RESPONSABLES, PERIODICIDADES. * CONTENER MEDIOS DE DIFUSIÓN, ESCENARIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES, CANTIDADES NECESARIAS CONFORME A LA CAMPAÑA Y EL MEDIO A EMPLEAR * ESCENARIOS DE VALIDACIÓN PRELIMINAR DE MATERIALES A UTILIZAR * ESCENARIOS DE MERCHANDISING EN TIENDA, INVOLUCRADOS A PARTICIPAR CORRESPONSABLES QUE LA TIENDA SE ENCUENTRE VESTIDA * ESCENARIOS DE CAPACITACIÓN - INSTRUCTIVO PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL MATERIAL GRÁFICO * PUNTUALIZAR ESCENARIOS DE APERTURA Y REMODELACIÓN DE TIENDA * ESCENARIOS, CONTROLES Y PUNTOS DE MEJORA PARA LA EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS * EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN. * EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES: <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.4.4 CAPACITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> * LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE * DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA * EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON: <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO · BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR) * DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO
	1.5.1 DESARROLLO ESTRATEGIA COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> * DELIMITAR LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL * PUNTUALIZAR LA COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL, SUS ENCARGADOS, LAS VISTAS QUE TENDRÁ DEPENDIENDO DEL DEPARTAMENTO * NORMAR QUIEN APRUEBA EL PRESUPUESTO Y EN CASO DE ACTUALIZACIONES QUINE ES EL RESPONSABLE DE APROBAR.

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.
		· SANGRÍA: FRANCESA
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
		· INTERLINEADO: SENCILLO
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* CONTENER POLÍTICAS SOBRE LOS PRECIOS QUE DEBEN MOSTRAR LAS AGENCIAS CONFORME A SU MIX DE VENTA
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* DETALLAR LAS HERRAMIENTAS DE CIERRE QUE TIENE EL VENDEDOR PARA CONCRETAR UNA VENTA
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* DEFINIR EL TIPO DE DESCUENTO QUE TIENEN LOS CLIENTES ESPECIALES, DEFINIR EL PORCENTAJE DE DESCUENTO QUE TIENE LOS EMPLEADOS Y SUS RESTRICCIONES, MOSTRAR LOS DESCUENTOS POR MONTOS DE COMPRA
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* PROPORCIONAR LINEAMIENTOS PARA LOS ESCENARIOS DE VENTAS A LAS MARCAS, VENTAS POR CAMBIOS DE PRODUCTOS, VENTAS POR CARGO A EMPLEADOS VENTAS POR CARGO A TRANSPORTISTAS, VENTAS POR CANJES PUBLICITARIOS, VENTAS POR USO INTERNO, VENTAS POR DONACIONES, VENTAS POR CHATARRA VENTAS POR ACTIVOS FIJOS, VENTAS POR COMISIONES A PROVEEDORES, VENTAS DE MOTOS, VENTAS POR COCINAS DE INDUCCIÓN, VENTAS PLAN DE EVENTOS VETAS POR WEB
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* NORMATIVAS VENTAS / DEVOLUCIONES INTERCOMPANY
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· PROGRAMA: MICROSOFT WORD
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· TIPO DE LETRA: CALIBRI
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· NEGRILLAS: TÍTULOS.
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· SANGRÍA: FRANCESA
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· INTERLINEADO: SENCILLO
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.5.3 MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	* NORMATIVAS RESPONSABLES DE MONITOREAR Y CONTROLAR LAS VENTAS CONFORME AL CANAL CON SU RESPECTIVA PERIODICIDAD.
	1.5.3 MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	* INDICAR BAJO QUE PARÁMETROS SE REALIZARÁ EL SEGUIMIENTO DE LAS VENTAS: POR EJEMPLO ZONA, ALMACÉN, VENDEDOR.
	1.5.3 MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
		<p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.5.4 CAPACITACIONES	<p>* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE</p> <p>* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA</p> <p>* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:</p> <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO · BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR) <p>* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO</p>
1.6 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	1.6.1 ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE	<p>* DELIMITAR EL ALCANCE QUE DEBE TENER LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSULTAS, RECLAMOS POR DEVOLUCIONES, RECLAMOS POR SERVICIO TÉCNICO (GARANTÍA), REQUERIMIENTOS POR CERTIFICADOS.</p> <p>* DEFINIR RESPONSABLES DE LA GESTIÓN Y MONITOREO DEL SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>* DEFINIR CAMPAÑAS IN / OUT BOUND CON LAS RESPECTIVA PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN</p> <p>* PUNTUALIZAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS, HORARIOS, ASIGNAR CAMPAÑAS CON SUS RESPECTIVOS SCRIPTS A LOS OPERADORES</p> <p>* DEFINIR RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN Y MONITOREO DE CAMPAÑAS</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
	1.6.2 MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE	<p>* NORMAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE EJECUTAR EVALUACIONES Y REPORTES</p> <p>* DEFINIR EL RESPONSABLE DE DEFINIR EL FORMATO A USAR PARA MEDIR AL CLIENTE.</p> <p>* DELIMITAR PERIODICIDAD, CONTENIDO Y EL FLUJO ADECUADO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO QUE EL RESPONSABLE DE LOS DATOS DEL CLIENTE ES EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO POR RECABAR DATOS AL MOMENTO DEL ANÁLISIS DE CRÉDITO</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4
	1.6.3 GESTION DE POSTVENTA	<p>* NORMAR TIPO DE SERVICIOS A BRINDAR CON SUS RESPECTIVOS RESPONSABLES PARA ABARCAR UN CORRECTO SERVICIO DE POSTVENTA.</p> <p>* DETALLAR CONFORME AL TIPO DE SERVICIO DOCUMENTOS DE SOPORTE NECESARIOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR PARA SOPORTAR EL SERVICIO.</p> <p>* DETALLAR LA CRONOLOGÍA DE INSTALACIONES NORMANDO EL TIPO DE ARTÍCULOS QUE APLICAN, DEFINIENDO EL VALOR CORRECTO A COBRAR POR TIPO DE SERVICIO. CONSIDERAR TIPOS DE INSTALACIONES PARA LOS ESCENARIOS QUE SE REQUIERAN MATERIALES ADICIONALES.</p> <p>* DELIMITAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA CONSIDERANDO EVENTOS DENTRO DE GARANTÍA</p> <p>* NORMAR LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS S SEGUIR PARA LA ENTREGA DE ARTÍCULOS QUE INGRESAN POR ASISTENCIA DE SERVICIO TÉCNICO. ARTÍCULO NO REPARADO, ARTÍCULO REPARADO EN GARANTÍA, ARTÍCULO REPARADO FUERA DE GARANTÍA.</p> <p>* CONSIDERAR ESCENARIOS DE CAMBIOS DE PRODUCTOS, DETALLANDO QUE SOPORTES REQUIERE Y PLAZOS MÁXIMOS PARA EJECUTAR DICHA ACCIÓN</p> <p>* NORMAR LUEGO DE LOS ESCENARIOS CITADOS LA FORMA DE REGULARIZACIÓN DE LA CUENTA DEL CLIENTE POR COMPRAS.</p> <p>* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.</p> <p>* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL · PROGRAMA: MICROSOFT WORD · TIPO DE LETRA: CALIBRI · TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS · NEGRILLAS: TÍTULOS. · SANGRÍA: FRANCESA · ALINEACIÓN: JUSTIFICADO · INTERLINEADO: SENCILLO · FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX

ENTREGABLE	PAQUETE DE TRABAJO	CRITERIOS DE ACEPTACION
	1.6.4 CAPACITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> · FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4 * LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE * DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA * EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON: <ul style="list-style-type: none"> · PROYECTOR · PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES · CONEXIÓN A INTERNET · MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO · BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR) * DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO

Tabla 26 Criterios de Aceptación

Elaborado por Autores

4.3 D3 Gestión del Tiempo

La Gestión del Tiempo, comprenderá todos los procesos necesarios que permitan el manejo apropiado de la duración de las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Gestión del Tiempo se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Acta de Constitución; c) Factores Ambientales de la empresa, Disponibilidad de Recursos. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos, técnica analíticas, estimaciones recursos - tiempos y reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión del Cronograma acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

4.3.1 Plan de Gestión del Cronograma.

Para realizar el cronograma, Andrés Torres Aranda - Director de Proyecto, convocará a reuniones a su equipo de trabajo y expertos para que con sus conocimientos orienten y aclaren dudas respecto al desarrollo del cronograma, las reuniones de planificación se realizarán los días lunes de las tres primeras semanas del proyecto. Para el desarrollo del cronograma se van a considerar días laborables de lunes a viernes, no podrán ser considerados fines de semana ni feriados porque las políticas de la empresa indican que las actividades deberán realizarse dentro de los días laborables. El director de proyecto deberá liderar la planificación del cronograma, para definir las actividades se utilizarán técnicas de juicios de expertos, para estimar los plazos se utilizará estimación análoga y de tres valores. Los recursos se estimarán de acuerdo a juicios de expertos y análisis de alternativas. El director de proyectos coordinará con su equipo la elaboración de un consolidado de toda la información entregada por su equipo de trabajo, se utilizará la herramienta informática Microsoft Project para elaborar el cronograma del proyecto, el cual deberá ser mostrado al sponsor para su respectiva aprobación.

4.3.2 Herramienta de Programación.

Para el Proyecto Reingeniería de Procesos para Crecoscorp., tanto el director de proyecto como su equipo utilizarán las herramientas de reuniones, juicios de expertos y técnicas analíticas. Además, se establecerá la herramienta Project versión 2013, asimismo Microsoft Word y Excel para la elaboración de los reportes.

4.3.3 Unidades de Medida, Grado de Precisión, Umbral de Variación y Reglas de Medición del Desempeño.

En la **Tabla: Unidades de Medida**, se muestra las unidades de medida, grado de precisión, umbral de variación y reglas de medición del desempeño para el proyecto.

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	GRADO DE PRECISIÓN	UMBRAL DE VARIACIÓN
EL CRONOGRAMA SE PRESENTARÁ CON UN NIVEL DE EXACTITUD DE DÍAS	DÍAS	UN DECIMAL	+/- 3 DÍAS
COSTO (DINERO)	DÓLARES AMERICANOS	DOS DECIMALES	+/- 0,6% DEL COSTO
MATERIAL	UNIDADES DEL SISTEMA MÉTRICO DECIMAL	DOS DECIMALES	+/- 0,6

Tabla 27 Unidades de Medida
Elaborado por Autores

Programación de informes y formato

Para elaborar el cronograma se utilizará la herramienta de Microsoft Project 2010 y se deberá presentar un diagrama de Gantt mostrando la totalidad del trabajo a realizar en el proyecto, incluyendo la fecha de inicio, fin y secuencia de cada una de las actividades, recursos utilizados, y además deberán registrarse los feriados y días no laborables para exactitud del cronograma y se considerará la jornada laboral de lunes a viernes de 09h00 a 13h00 y de 14h00 a 18h00. Los líderes de proyecto deberán presentar informes quincenales que incluyan el avance del cronograma versus la estimación y justificar el motivo de las diferencias presentadas.

4.3.4 Gestión de Procesos

La administración del plan de gestión del cronograma será a través de los entregables determinados en la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT), considerando las políticas y procedimientos internos de la organización que se relacionen en su desarrollo.

4.3.5 Procedimiento de Definición de Actividades.

El procedimiento para la definición de las actividades será conforme se detalla a continuación.

- Conforme a los entregables establecidos en la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT), el director de proyecto y su equipo de trabajo definirán las actividades requeridas para la conclusión en el tiempo establecido de los paquetes de trabajos de cada entregable.
- Se identifican las actividades con un código que mantendrá relación con el sub entregable o paquete de trabajo de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).

Una vez realizado lo anteriormente detallado, se utilizará el **Tabla: Listado Maestro de Actividades**, como se describe la siguiente tabla.

ID EDT	ACTIVIDADES
1	IMPLEMENTACIÓN DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA CRECOSCOP
1.1	DIRECCIÓN DEL PROYECTO
1.1.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN
1.1.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN
1.1.1.2	ELABORAR ACTA DE CONSTITUCIÓN
1.1.1.3	REVISAR Y CORREGIR ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO
1.1.1.4	REVISAR Y APROBAR ACTA DE CONSTITUCIÓN
1.1.1.5	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO APROBADA
1.1.2	PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO

ID EDT	ACTIVIDADES
1.1.2.1	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS
1.1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN
1.1.2.1.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS
1.1.2.1.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS
1.1.2.1.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS
1.1.2.1.5	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS APROBADO
1.1.2.2	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE
1.1.2.2.1	LEVANTAR INFORMACIÓN
1.1.2.2.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE
1.1.2.2.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE
1.1.2.2.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE
1.1.2.2.5	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE APROBADO
1.1.2.3	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA
1.1.2.3.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.3.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA
1.1.2.3.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA
1.1.2.3.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA
1.1.2.3.5	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA APROBADO
1.1.2.4	PLAN DE GESTIÓN DE RRHH
1.1.2.4.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.4.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
1.1.2.4.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
1.1.2.4.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
1.1.2.4.5	PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS APROBADO
1.1.2.5	PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
1.1.2.5.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.5.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
1.1.2.5.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE LA CALIDAD
1.1.2.5.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE LA CALIDAD
1.1.2.5.5	PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD APROBADO
1.1.2.6	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES
1.1.2.6.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.6.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES
1.1.2.6.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES
1.1.2.6.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES
1.1.2.6.5	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES APROBADO
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS
1.1.2.7.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.7.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS
1.1.2.7.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE RIESGOS
1.1.2.7.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS
1.1.2.7.5	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS APROBADO
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES
1.1.2.8.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.8.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
1.1.2.8.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES
1.1.2.8.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES
1.1.2.8.5	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES APROBADO
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS
1.1.2.9.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN
1.1.2.9.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS
1.1.2.9.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS
1.1.2.9.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS
1.1.2.9.5	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS APROBADO
1.1.3	DIRECCIÓN DEL PROYECTO TERMINADO
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ID EDT	ACTIVIDADES
1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.2	DESARROLLAR LA NUEVA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.3	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.4	CORREGIR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.5	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.6	APROBAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
1.2.1.7	PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROBADA
1.2.1.8	COMUNICAR EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
1.2.1.9	CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMUNICADA
1.2.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CULMINADA
1.3	DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
1.3.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.3.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.3.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.3.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.3.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.3.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.3.1.7	GENERAR ENTREGABLES
1.3.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.3.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.3.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.3.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.3.2	GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD
1.3.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.3.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.3.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.3.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.3.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.3.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.3.2.7	GENERAR ENTREGABLES
1.3.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.3.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.3.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.3.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.3.3	CAPACITACIÓN
1.3.3.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.3.3.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.3.3.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.3.3.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.3.3.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.3.3.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA
1.3.3.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN
1.3.3.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN
1.3.3.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA
1.3.3.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK
1.3.3.11	CONTRATAR COFFE BREAK
1.3.3.12	COFFE BREAK CONTRATADO
1.3.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL
1.3.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES
1.3.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN
1.3.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN
1.3.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO
1.3.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA
1.3.4	GESTIÓN DE LÍNEAS DE PRODUCTO FINALIZADA
1.4	DEPARTAMENTO DE MERCADEO
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO

ID EDT	ACTIVIDADES
1.4.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.4.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.4.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.4.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.4.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.4.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.4.1.7	GENERAR ENTREGABLES
1.4.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.4.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.4.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.4.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO
1.4.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.4.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.4.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.4.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.4.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.4.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.4.2.7	GENERAR ENTREGABLES
1.4.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.4.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.4.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.4.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO
1.4.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.4.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.4.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.4.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.4.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.4.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.4.3.7	GENERAR ENTREGABLES
1.4.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.4.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.4.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.4.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.4.4	CAPACITACIÓN
1.4.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.4.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.4.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.4.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.4.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.4.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA
1.4.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN
1.4.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN
1.4.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA
1.4.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK
1.4.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK
1.4.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO
1.4.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL
1.4.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES
1.4.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN
1.4.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN
1.4.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO
1.4.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA
1.4.5	GESTIÓN DE MERCADEO FINALIZADA
1.5	DEPARTAMENTO DE VENTAS
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL

ID EDT	ACTIVIDADES
1.5.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.5.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.5.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.5.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.5.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.5.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.5.1.7	GENERAR ENTREGABLES
1.5.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.5.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.5.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.5.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.5.2	EJECUCIÓN DE VENTAS
1.5.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.5.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.5.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.5.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.5.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.5.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.5.2.7	GENERAR ENTREGABLES
1.5.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.5.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.5.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.5.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS
1.5.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.5.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.5.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.5.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.5.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.5.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.5.3.7	GENERAR ENTREGABLES
1.5.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.5.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.5.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.5.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.5.4	CAPACITACIÓN
1.5.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.5.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.5.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.5.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.5.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.5.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA
1.5.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN
1.5.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN
1.5.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA
1.5.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK
1.5.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK
1.5.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO
1.5.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 1
1.5.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 1
1.5.4.15	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 2
1.5.4.16	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 2
1.5.4.17	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 3
1.5.4.18	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 3
1.5.4.19	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 4
1.5.4.20	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 4
1.5.4.21	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN

ID EDT	ACTIVIDADES
1.5.4.22	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN
1.5.4.23	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO
1.5.4.24	CAPACITACIÓN CULMINADA
1.5.5	GESTIÓN DE VENTAS FINALIZADA
1.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
1.6.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
1.6.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.6.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.6.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.6.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.6.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.6.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.6.1.7	GENERAR ENTREGABLES
1.6.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.6.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.6.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.6.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.6.2	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE
1.6.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.6.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.6.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.6.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.6.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.6.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.6.2.7	GENERAR ENTREGABLES
1.6.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.6.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.6.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.6.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.6.3	GESTIÓN DE POSTVENTA
1.6.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL
1.6.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS
1.6.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS
1.6.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL
1.6.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.6.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN
1.6.3.7	GENERAR ENTREGABLES
1.6.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS
1.6.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS
1.6.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS
1.6.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN
1.6.4	CAPACITACIÓN
1.6.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.6.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN
1.6.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.6.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.6.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
1.6.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA
1.6.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN
1.6.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN
1.6.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA
1.6.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK
1.6.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK
1.6.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO
1.6.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL
1.6.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES
1.6.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN

ID EDT	ACTIVIDADES
1.6.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN
1.6.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO
1.6.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA
1.6.5	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE FINALIZADA
1.7	CIERRE DEL PROYECTO
1.7.1	INFORME CIERRE DEL PROYECTO
1.7.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ENTREGABLES
1.7.1.2	VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DEL CIERRE DEL PROYECTO
1.7.1.3	REALIZAR INFORME DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES
1.7.1.4	ENTREGAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO
1.7.1.5	REVISAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO
1.7.1.6	APROBAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO
1.7.2	INFORME DE CIERRE DEL PROYECTO APROBADO
1.7.3	REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS FINALIZADA

Tabla 28 Listado Maestro de Actividades

Elaborado por Autores

4.3.6 Procedimiento de Sucesión de Actividades.

El procedimiento para la sucesión de las actividades será conforme a las consideraciones que se detallan a continuación:

- Se aplicará el método de diagramación por precedencia.
- La malla del proyecto estará definida fundamentado en los entregables y paquetes de trabajo (subentregables).
- Definir la dependencia y relación entre las actividades que contienen los entregables y paquetes de trabajo, estableciendo una sucesión lógica de tareas.

4.3.7 Estimación de los Recursos.

Conforme a la determinación de los entregables, paquetes de trabajos y la identificación de las actividades para el proyecto, se realizará la estimación de los tipos de recursos sean humanos, económicos y materiales por medio del juicio de expertos, así también se definirán algunos parámetros, que se detallan a continuación:

- Código de la actividad a la que corresponde.
- Nombre del recurso.
- Tipo del recurso.
- Disponibilidad.
- Cantidad requerida

Toda la información generada será registrada en el documento denominado Listado Maestro de Recursos como se detalla en la **Tabla: Estimación de Recursos** descrita a continuación.

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
1.0	IMPLEMENTACION DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA CRECOSCOP				
1.1	DIRECCION DEL PROYECTO				
1.1.1	ACTA DE CONSTITUCION				
1.1.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.1.2	ELABORAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.1.3	REVISAR Y CORREGIR ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.1.4	REVISAR Y APROBAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1
		MATERIAL	SPONSOR	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2	PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO				
1.1.2.1	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS				
1.1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.1.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.1.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.2.1.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.2	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE				
1.1.2.2.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.2.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.2.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
1.1.2.2.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	10%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.3	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA				
1.1.2.3.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.3.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.3.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.2.3.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.1.2.4	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
1.1.2.4.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL RECURSOS HUMANOS	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
1.1.2.4.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.2.4.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
1.1.2.5	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
1.1.2.5.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
1.1.2.5.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE LA CALIDAD	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.2.5.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE LA CALIDAD	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD	
1.1.2.5.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE LA CALIDAD	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	10%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.1.2.6	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES					
1.1.2.6.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.1.2.6.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.1.2.6.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
1.1.2.6.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS					
	1.1.2.7.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
				IMPRESORA	100%	1
MATERIALES DE OFICINA				100%	1	
1.1.2.7.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.1.2.7.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE RIESGOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
1.1.2.7.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
	1.1.2.8.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
				IMPRESORA	100%	1
MATERIALES DE OFICINA				100%	1	
1.1.2.8.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL COMUNICACIONES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.1.2.8.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1	
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1	
			IMPRESORA	100%	1	
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1	

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
1.1.2.8.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	25%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS				
1.1.2.9.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.9.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.1.2.9.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.1.2.9.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.2.1.2	DESARROLLAR LA NUEVA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.2.1.3	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
1.2.1.4	CORREGIR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
1.2.1.5	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
	ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA		INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.2.1.6	APROBAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	HUMANO	SPONSOR	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.2.1.8	COMUNICAR EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	HUMANO	SPONSOR	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3	DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO				
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
1.3.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	10%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
		MATERIAL	GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.3.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.1.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
1.3.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.1.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.3.2	GESTION DE PROMOCIONALIDAD				
1.3.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
		USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%		
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
IMPRESORA	100%		1		
MATERIALES DE OFICINA	100%		1		
1.3.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.2.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.3.3	CAPACITACIÓN				
1.3.3.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.6	PROGRAMACIÓN,	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
	CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.3.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
1.3.3.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA	HUMANO	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
				100%	1
1.3.3.10	COTIZAR Y REVISAR MENU DE COFFEE BREAK	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.3.3.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
1.3.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO		COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
				100%	1
1.3.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.3.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	100%	1
			DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
1.3.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
				100%	1
1.3.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.3.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.3.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.3.4	GESTIÓN DE LINEAS DE PRODUCTO FINALIZADA				
1.4	DEPARTAMENTO DE MERCADEO				
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO				
1.4.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	10%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	50%	
			GERENCIA COMERCIAL	10%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO				
1.4.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL[50%]	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.2.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.4.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.4.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO	50%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO				
1.4.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO[50%]	50%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO[50%]	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA[50%]	50%	1
			GERENCIA DE MERCADEO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4	CAPACITACIÓN				
1.4.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENU DE COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.4.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD		
1.4.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1		
					DEPARTAMENTO DE MERCADEO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
MATERIALES DE OFICINA	100%		1				
1.4.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
			GERENCIA DE MERCADEO	100%			
			USUARIO CLAVE DE MERCADEO	100%			
			DEPARTAMENTO DE MERCADEO	100%			
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
1.4.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
1.4.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1		
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1		
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
1.4.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO						
1.4.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA						
1.4.5	GESTIÓN DE MERCADEO FINALIZADA						
1.5	DEPARTAMENTO DE VENTAS						
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL						
1.5.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
			COMPUTADORA	100%	1		
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1		
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
1.5.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1		
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1		
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%			
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
1.5.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1		
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1		
		MATERIAL	USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%			
			COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
1.5.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		
			IMPRESORA	100%	1		
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1		
1.5.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1		
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1		

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
	MEJORA		IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.1.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO,	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2	EJECUCION DE VENTAS				
1.5.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA[50%]	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO,	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3,	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE LOGÍSTICA	50%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.2.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS				
1.5.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL,	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO[50%]	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO[50%]	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.3.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.5.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1
		MATERIAL	GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO[50%]	50%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
1.5.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.5.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			DIRECTOR DE PROYECTO,	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	50%	1
1.5.3.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.5.4	CAPACITACIÓN				
1.5.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	COMPUTADORA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.5.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.5.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.5.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
1.5.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.5.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
	PARA CAPACITACIÓN	MATERIAL	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.5.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENU DE COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.5.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.12	COFFEE BREAK CONTRATADO				
1.5.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 1	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 1	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			USUARIO CLAVE DE VENTAS	100%	
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.5.4.15	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 2	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
				100%	1
1.5.4.16	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 2	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.17	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 3	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.18	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 3	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.19	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 4	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.20	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 4	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			DEPARTAMENTO DE VENTAS	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.21	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.22	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.5.4.23	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.5.4.24	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.5.5	GESTIÓN DE VENTAS FINALIZADA				
1.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE				
1.6.1	ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE				
1.6.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
IMPRESORA	100%		1		
MATERIALES DE OFICINA	100%		1		
1.6.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.6.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO,	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.6.1.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.6.2	MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE				
1.6.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
		MATERIALES DE OFICINA	100%	1	
1.6.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
1.6.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.2.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4,	100%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	MATERIAL	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	25%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.2.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION			100%	1
1.6.3	GESTION DE POSTVENTA				
1.6.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4,	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	10%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO,	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	10%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS	HUMANO	MATERIALES DE OFICINA	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL[10%]	10%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	50%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO[10%]	10%	1
		MATERIAL	USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
1.6.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.7	GENERAR ENTREGABLES	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4,	100%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA COMERCIAL	25%	1
			GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	25%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.3.11	RECEPCION FORMAL DE LA DOCUMENTACION				
1.6.4	CAPACITACIÓN				
1.6.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
		MATERIAL	IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
1.6.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
	PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.6.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.6.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENU DE COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.12	COFFEE BREAK CONTRATADO				
1.6.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	100%	1
			DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	100%	
			DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO	100%	
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRES DE LOS RECURSOS	DISPONIBILIDAD	CANTIDAD
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.6.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.6.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.6.5	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE FINALIZADA				
1.7	CIERRE DEL PROYECTO				
1.7.1	INFORME CIERRE DEL PROYECTO				
1.7.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ENTREGABLES	HUMANO	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.7.1.2	VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DEL CIERRE DEL PROYECTO	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	100%	1
			INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	100%	1
		MATERIAL	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	100%	1
			COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.7.1.3	REALIZAR INFORME DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.7.1.4	ENTREGAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.7.1.5	REVISAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO, SPONSOR	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1
1.7.1.6	APROBAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	HUMANO	DIRECTOR DE PROYECTO, SPONSOR	100%	1
		MATERIAL	COMPUTADORA	100%	1
			IMPRESORA	100%	1
			MATERIALES DE OFICINA	100%	1

Tabla 29 Estimación de Recursos

Elaborado por Autores

4.3.8 Estimación de Duración de las Actividades.

El proceso será conforme a la información recopilada de proyectos similares que se han desarrollado y por medio de las técnicas de juicios de expertos se realizará la estimación por 3 valores utilizando la técnica tradicional PERT que establece la formula $te = (to + 4tm + tp) / 6$ en la que se relaciona el Tiempo Optimista con el Tiempo Pesimista

y el Tiempo Más Probable, para las actividades de mayor relevancia tal como se detalla en la tabla a continuación.

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
1	IMPLEMENTACIÓN DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA CRECOSCOP				
1.1	DIRECCIÓN DEL PROYECTO				
1.1.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN				
1.1.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	2	3	4	3
1.1.1.2	ELABORAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	1	2	3	2
1.1.1.3	REVISAR Y CORREGIR ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	11	12	13	12
1.1.1.4	REVISAR Y APROBAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	3	4	5	4
1.1.1.5	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO APROBADA				21
1.1.2	PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO				
1.1.2.1	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS				
1.1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.1.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	1	2	3	2
1.1.2.1.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	0	1	2	1
1.1.2.1.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	1	2	3	2
1.1.2.1.5	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS APROBADO				
1.1.2.2	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE				
1.1.2.2.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.2.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	3	4	5	4
1.1.2.2.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	1	2	3	2
1.1.2.2.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	24	25	26	25
1.1.2.2.5	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE APROBADO				
1.1.2.3	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA				
1.1.2.3.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.3.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA	2	3	4	3
1.1.2.3.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	2	3	4	3
1.1.2.3.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	0	1	2	1
1.1.2.3.5	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA APROBADO				
1.1.2.4	PLAN DE GESTIÓN DE RRHH				
1.1.2.4.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.4.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	2	3	4	3
1.1.2.4.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0	1	2	1
1.1.2.4.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0	1	2	1
1.1.2.4.5	PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS APROBADO				
1.1.2.5	PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
1.1.2.5.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.5.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2	3	4	3
1.1.2.5.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE LA CALIDAD	1	2	3	2
1.1.2.5.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE LA CALIDAD	9	10	11	10
1.1.2.5.5	PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD APROBADO				
1.1.2.6	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES				
1.1.2.6.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.6.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	2	3	4	3
1.1.2.6.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	1	2	3	2
1.1.2.6.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	1	2	3	2
1.1.2.6.5	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES APROBADO				
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS				
1.1.2.7.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
1.1.2.7.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	3	4	5	4
1.1.2.7.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE RIESGOS	2	3	4	3
1.1.2.7.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	1	2	3	2
1.1.2.7.5	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS APROBADO				
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES				
1.1.2.8.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.1.2.8.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	2	3	4	3
1.1.2.8.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	2	3	2
1.1.2.8.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3	4	5	4
1.1.2.8.5	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES APROBADO				
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS				
1.1.2.9.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	6	7	8	7
1.1.2.9.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	4	5	6	5
1.1.2.9.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	2	3	4	3
1.1.2.9.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	1	2	3	2
1.1.2.9.5	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS APROBADO				
1.1.3	DIRECCIÓN DEL PROYECTO TERMINADO				
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	2	3	4	3
1.2.1.2	DESARROLLAR LA NUEVA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	14	15	16	15
1.2.1.3	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	0	1	2	1
1.2.1.4	CORREGIR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	4	5	6	5
1.2.1.5	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	0	1	2	1
1.2.1.6	APROBAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	0	1	2	1
1.2.1.7	PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROBADA				
1.2.1.8	COMUNICAR EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	2	3	4	3
1.2.1.9	CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMUNICADA				
1.2.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CULMINADA				
1.3	DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO				
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
1.3.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	1	2	3	2
1.3.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.3.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	9	10	11	10
1.3.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	1	2	3	2
1.3.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	0	1	2	1
1.3.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	0	1	2	1
1.3.1.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.3.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	1	2	3	2
1.3.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	2	3	4	3
1.3.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	3	4	5	4
1.3.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.3.2	GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD				
1.3.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	1	2	3	2
1.3.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.3.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	1	2	3	2
1.3.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.3.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	0	1	2	1
1.3.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.3.2.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.3.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS	1	2	3	2

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
	PROCESOS				
1.3.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	2	3	4	3
1.3.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	3	4	5	4
1.3.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.3.3	CAPACITACIÓN				
1.3.3.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	1	2	3	2
1.3.3.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.3.3.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.3.3.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK	0	1	2	1
1.3.3.11	CONTRATAR COFFE BREAK	0	1	2	1
1.3.3.12	COFFE BREAK CONTRATADO				
1.3.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	1	2	3	2
1.3.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	0	1	2	1
1.3.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.3.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.3.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.3.4	GESTIÓN DE LÍNEAS DE PRODUCTO FINALIZADA				
1.4	DEPARTAMENTO DE MERCADEO				
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO				
1.4.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.4.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	2	3	4	3
1.4.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	0	1	2	1
1.4.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.4.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.4.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.4.1.7	GENERAR ENTREGABLES	0	1	2	1
1.4.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.4.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO				
1.4.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.4.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	0	1	2	1
1.4.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.4.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.4.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.4.2.7	GENERAR ENTREGABLES	0	1	2	1
1.4.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.4.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO				
1.4.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.4.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	0	1	2	1
1.4.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.4.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.4.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
1.4.3.7	GENERAR ENTREGABLES	0	1	2	1
1.4.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.4.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.4.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.4.4	CAPACITACIÓN				
1.4.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	1	2	3	2
1.4.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.4.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.4.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK	0	1	2	1
1.4.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK	0	1	2	1
1.4.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO				
1.4.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	1	2	3	2
1.4.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	0	1	2	1
1.4.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.4.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.4.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.4.5	GESTIÓN DE MERCADEO FINALIZADA				
1.5	DEPARTAMENTO DE VENTAS				
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL				
1.5.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.5.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	1	2	3	2
1.5.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.5.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	0	1	2	1
1.5.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.5.1.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.5.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	3	4	5	4
1.5.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.5.2	EJECUCIÓN DE VENTAS				
1.5.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.5.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	1	2	3	2
1.5.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	3	4	5	4
1.5.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.5.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	0	1	2	1
1.5.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.5.2.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.5.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	7	8	9	8
1.5.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS				
1.5.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.5.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	1	2	3	2
1.5.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	3	4	5	4
1.5.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	0	1	2	1
1.5.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	0	1	2	1

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
1.5.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.5.3.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.5.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	0	1	2	1
1.5.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	3	4	5	4
1.5.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.5.4	CAPACITACIÓN				
1.5.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	1	2	3	2
1.5.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.5.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.5.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK	0	1	2	1
1.5.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK	0	1	2	1
1.5.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO				
1.5.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 1	1	2	3	2
1.5.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 1	0	1	2	1
1.5.4.15	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 2	1	2	3	2
1.5.4.16	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 2	0	1	2	1
1.5.4.17	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 3	1	2	3	2
1.5.4.18	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 3	0	1	2	1
1.5.4.19	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 4	1	2	3	2
1.5.4.20	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 4	0	1	2	1
1.5.4.21	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.22	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.5.4.23	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.5.4.24	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.5.5	GESTIÓN DE VENTAS FINALIZADA				
1.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE				
1.6.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE				
1.6.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.6.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.6.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	0	1	2	1
1.6.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	1	2	3	2
1.6.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.6.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.6.1.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.6.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.6.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.6.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	2	3	4	3
1.6.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.6.2	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE				
1.6.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.6.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.6.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	0	1	2	1
1.6.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	1	2	3	2
1.6.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.6.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.6.2.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.6.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.6.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.6.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	11	12	13	12

CÓDIGO DE LA EDT	ACTIVIDAD	TIEMPO OPTIMISTA (DÍAS)	TIEMPO MÁS PROBABLE (DÍAS)	TIEMPO PESIMISTA (DÍAS)	DURACION ESTIMADA (DÍAS)
1.6.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.6.3	GESTIÓN DE POSTVENTA				
1.6.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	0	1	2	1
1.6.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	1	2	3	2
1.6.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	1	2	3	2
1.6.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	1	2	3	2
1.6.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	2	3	2
1.6.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	1	2	3	2
1.6.3.7	GENERAR ENTREGABLES	1	2	3	2
1.6.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	1
1.6.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	1	2	3	2
1.6.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	2	3	4	3
1.6.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN				
1.6.4	CAPACITACIÓN				
1.6.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	1	2	3	2
1.6.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA				
1.6.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA				
1.6.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFE BREAK	0	1	2	1
1.6.4.11	CONTRATAR COFFE BREAK	0	1	2	1
1.6.4.12	COFFE BREAK CONTRATADO				
1.6.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	1	2	3	2
1.6.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	0	1	2	1
1.6.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	0	1	2	1
1.6.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO				
1.6.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA				
1.6.5	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE FINALIZADA				
1.7	CIERRE DEL PROYECTO				
1.7.1	INFORME CIERRE DEL PROYECTO				
1.7.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ENTREGABLES	7	8	9	8
1.7.1.2	VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DEL CIERRE DEL PROYECTO	5	6	7	6
1.7.1.3	REALIZAR INFORME DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES	7	8	9	8
1.7.1.4	ENTREGAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	1	2	3	2
1.7.1.5	REVISAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	1	2	3	2
1.7.1.6	APROBAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	0	1	2	1
1.7.2	INFORME DE CIERRE DEL PROYECTO APROBADO				
1.7.3	REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS FINALIZADA				

Tabla 30 Estimación de Duración de la Actividades

Elaborado por Autores

4.3.9 Desarrollo del Cronograma.

Utilizando la herramienta Microsoft Project versión 2013 se desarrollará el cronograma del proyecto basándose en la identificación y sucesión de actividades, así mismo se deberá considerar las estimaciones duración de las labores y los recursos que requieran en cada uno de los procesos.

Posteriormente, con la información recopilada se desarrollará el cronograma considerando los pasos que se detallan a continuación:

- Ingresar el listado de entregables, paquetes de trabajo y actividades en el Microsoft Project versión 2013.
- Ingresar las actividades repetitivas y los hitos de cada entregable y Sub-Entregable.
- Establecer el calendario del proyecto.
- Secuenciar o relacionar las actividades.
- Establecer la duración de las actividades.
- Asignar los recursos de cada actividad.
- Establecer restricciones a las actividades.

Con toda la programación se obtendrá la ruta crítica del proyecto con lo que sabremos la duración total del mismo y el estado de urgencia de las actividades.

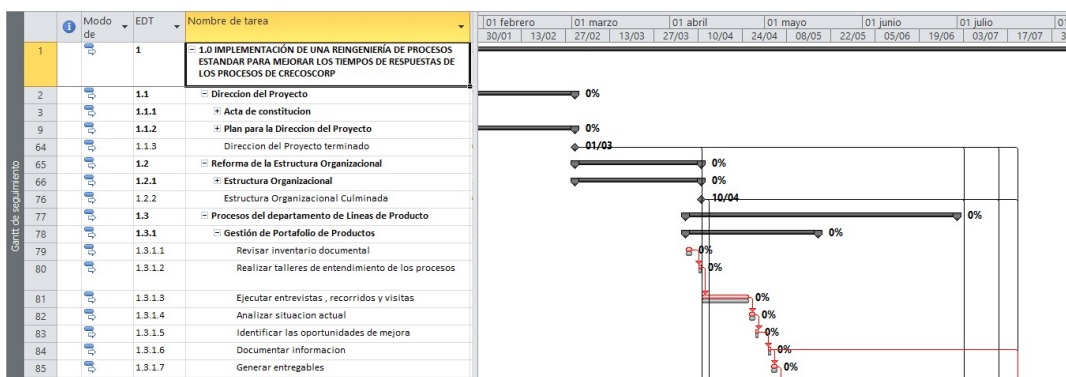
Finalmente, se concordará una reunión conjuntamente entre el sponsor, los interesados claves y el equipo de proyecto con la finalidad de presentar el cronograma inicial del proyecto para el conocimiento y aprobación.

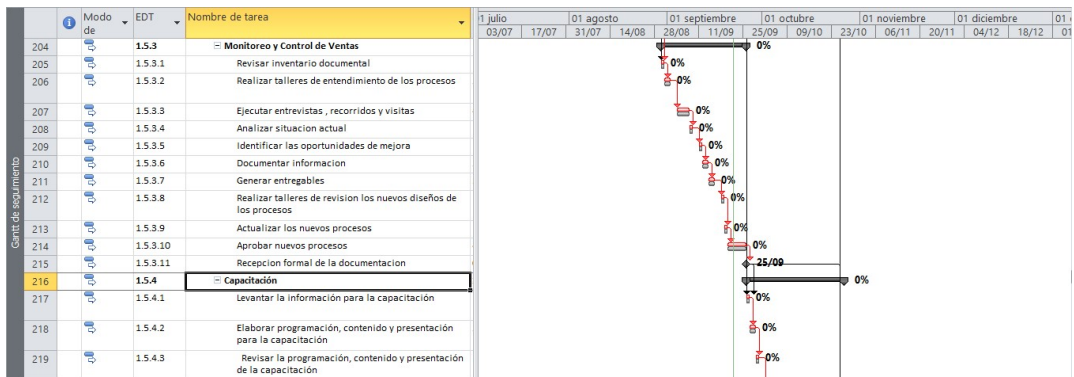
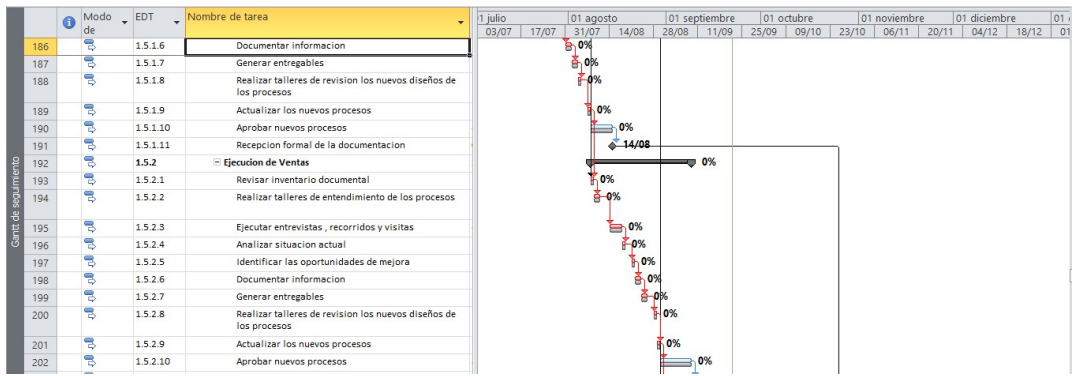
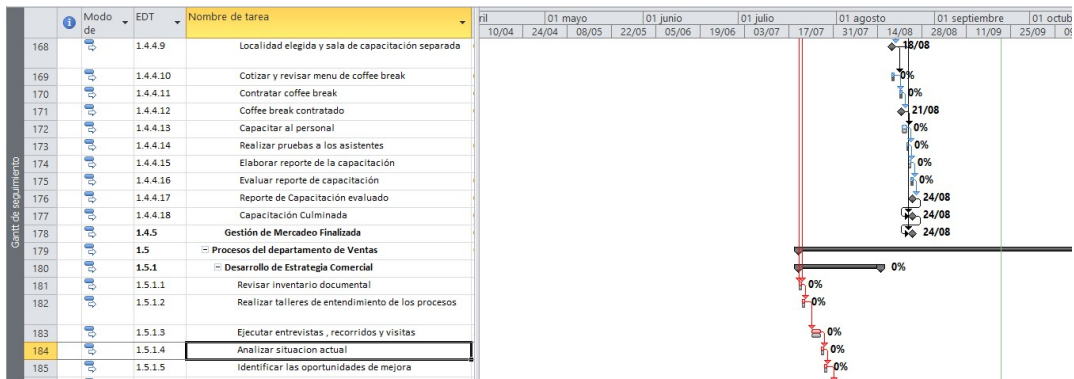
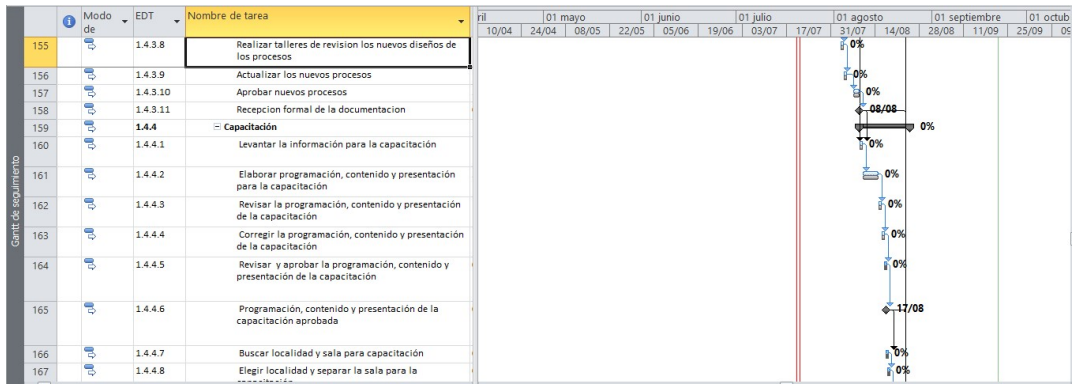
4.3.10 Control del Cronograma.

El control del cronograma se lo realizará por medio de reportes de desempeño de trabajo y el método de valor ganado, en caso de presentarse alguna solicitud de cambio será puesto a consideración del Director de Proyecto para la evaluación y determinación si procede o no el requerimiento.

4.3.11 Cronograma y Línea Base del Proyecto.

Conforme a los lineamientos explicado anteriormente y empleando la herramienta Microsoft Project versión 2013, se ha elaborado el cronograma del proyecto y determinado la línea base del cronograma y el Gantt de seguimiento como se detalla en el **Gráfico: Línea Base y Gantt de Seguimiento**





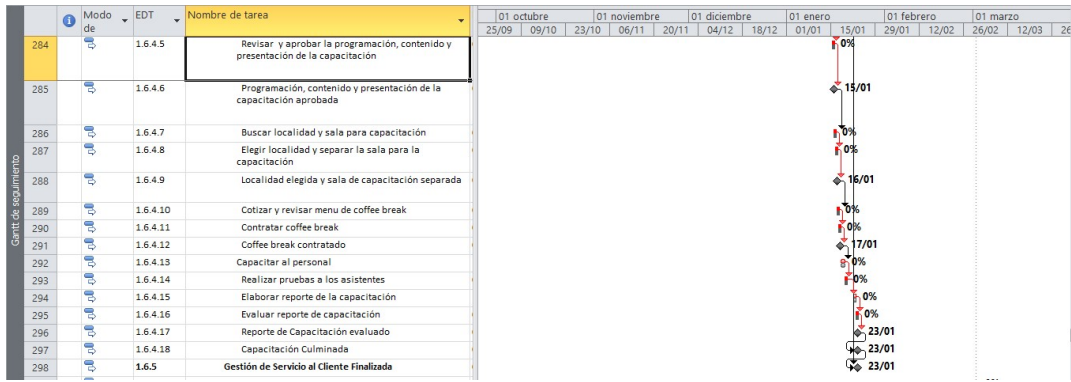


Ilustración 11 Gráfico Línea Base y Gantt de Seguimiento

Elaborado por Autores

4.4 D4 Gestión de los Recursos Humanos.

La Gestión de Recursos Humanos consiste en contribuir al desarrollo de todo lo que implica gestionar eficientemente al personal que colabora y conforma el proyecto tomando en cuenta asignaciones totales, parciales, o en su defecto se puedan incorporar o retirar del proyecto, contribuyendo así, con el alcance de objetivos planteados. Además, nos permite realizar una descripción de los procesos que se deben llevar a cabo, de manera que, se pueda dar un uso adecuado a las personas que participan en el proyecto considerando que la participación de todos los miembros en la toma de decisiones en la etapa de planificación muestra sus capacidades, aporta con su experiencia y fortalece el compromiso.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Recursos Humanos se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Recursos Requeridos para las actividades; c) Factores Ambientales de la empresa, Políticas de la Empresa – dispersión geográfica; d) Activos de los Procesos, Políticas y descripción de los roles. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos y reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión del Recursos Humanos acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

4.4.1 Plan de Gestión de los Recursos Humanos.

La planificación de la Gestión de los Recursos Humanos, contendrá los procesos por medio de los cuales se hará la identificación de los roles y responsabilidades que tendrán los involucrados específicamente en el desarrollo del proyecto, también definirá las actividades que les correspondan a cada uno ejecutar y los vínculos de comunicación que requieran.

Adicionalmente el Director del Proyecto ha establecido que no contemplará ningún tipo de reconocimientos ni recompensas monetaria y no monetaria a ningún miembro del Equipo del Proyecto para no incrementar el costo ni conflictos en el proyecto.

4.4.2 Estructura Organizacional del Proyecto.

Definir la estructura organizacional del proyecto y su mapa político que permitirá relacionar correctamente las actividades con cada uno los involucrados y que los mismos tengan conocimiento de las responsabilidades inherentes a las funciones del cargo.

En el **Gráfico: Organigrama de Proyecto** se detalla el esquema jerárquico de la composición del equipo del proyecto.



Ilustración 12 Organigrama del Proyecto

Elaborado por Autores

4.4.3 Asignaciones del personal al proyecto.

La asignación de personal constituye la etapa en la cual cada uno de los participantes del proyecto es asignado a una tarea específica, con la cual adquiere la responsabilidad de controlar que se cumpla dentro de los tiempos establecidos y de efectuar correcciones en caso adversidades que se presente en la ejecución.

En la **Tabla: Cuadro de Asignación del Personal** se puntualizará el nombre de rol, delimitará las responsabilidades, detallará funciones, nivel de autoridad y requisitos indispensables de los involucrados en el desarrollo del proyecto, además indicará a quien debe reportar y supervisar.

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
SPONSOR	AUSPICIA Y RESPALDA LA GESTIÓN DEL PROYECTO.	CONSEGUIR LOS RECURSOS ECONÓMICOS REQUERIDOS PARA EL PROYECTO.	DECIDIR E INFLUIR EN TODO LO RELACIONADO AL TIEMPO, COSTOS, ALCANCE Y LOS PLANES QUE CONFORMAN EL PROYECTO.	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTORIO	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO LIDERAZGO
DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> * CUMPLIR CON LA TRIPLE RESTRICCIÓN DE ALCANCE TIEMPO Y COSTO DEL PROYECTO. * MEJORAR LOS PROCESOS CLAVES Y AUMENTAR LAS CONGRESIONES, CONFORME A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO 	COORDINAR, INFORMAR, SUPERVISAR Y MONITOREAR LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO DEL PROYECTO.	DECIDIR E INFLUIR EN TODO LO RELACIONADO AL TIEMPO, COSTOS Y ALCANCE DEL PROYECTO.	EQUIPO DE PROYECTOS, LÍDERES, COORDINADORES Y ASISTENTES DE ENTREGABLES O PAQUETES DE TRABAJO.	SPONSOR	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * CERTIFICACIÓN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL * COMPETENCIAS: NEGOCIACION - MANEJO DE CONFLICTOS - PLANIFICACIÓN - COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES * EXPERIENCIA MÍNIMA 5 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE INCLUSIVE VISIO Y PROJECT
INGENIERO DE PROYECTOS 1	<ul style="list-style-type: none"> * ASEGURAR QUE LAS NECESIDADES DE GESTIÓN DE PROCESOS MEJORADOS SE TRADUZCAN EN ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * ACOMPAÑAR EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * DETECTAR PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN QUE IMPIDAN EL FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO DE LOS PROCESOS Y AQUELLOS QUE SURJAN POR CAMBIOS DE CONTEXTO DEL NEGOCIO 	<ul style="list-style-type: none"> * DISEÑAR PROPUESTAS DE MEJORAS DE PROCESOS, ANALIZANDO FACTIBILIDAD, COSTO - BENEFICIO E IMPACTO ORGANIZACIONAL. * ANALIZAR Y DETERMINAR LOS PROCESOS CLAVES DE LA ORGANIZACIÓN. * ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS Y ASEGURAR LA ELABORACIÓN, COHERENCIA Y PUBLICACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. * DESARROLLAR LOS CASOS DE USO Y MATRICES DE PRUEBAS, PARA VALIDAR LA FUNCIONALIDAD, CONTROLES Y SEGURIDADES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 	FORMULAR ALTERNATIVAS DE MODIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE AL DEPARTAMENTO ASIGNADO	ASISTENTE DE PROYECTOS 1	DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * CERTIFICACIÓN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL * COMPETENCIAS: NEGOCIACION - MANEJO DE CONFLICTOS - PLANIFICACIÓN - COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES * EXPERIENCIA MÍNIMA 3 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE INCLUSIVE VISIO Y PROJECT

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
		<ul style="list-style-type: none"> * COORDINAR LOS PLANES DE CAPACITACIÓN NECESARIOS Y REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS O ACTIVIDADES MEJORADAS. 				
INGENIERO DE PROYECTOS 2	<ul style="list-style-type: none"> * ASEGURAR QUE LAS NECESIDADES DE GESTIÓN DE PROCESOS MEJORADOS SE TRADUZCAN EN ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * ACOMPAÑAR EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * DETECTAR PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN QUE IMPIDAN EL FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO DE LOS PROCESOS Y AQUELLOS QUE SURJAN POR CAMBIOS DE CONTEXTO DEL NEGOCIO 	<ul style="list-style-type: none"> * DISEÑAR PROPUESTAS DE MEJORAS DE PROCESOS, ANALIZANDO FACTIBILIDAD, COSTO - BENEFICIO E IMPACTO ORGANIZACIONAL. * ANALIZAR Y DETERMINAR LOS PROCESOS CLAVES DE LA ORGANIZACIÓN. * ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS Y ASEGURAR LA ELABORACIÓN, COHERENCIA Y PUBLICACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. * DESARROLLAR LOS CASOS DE USO Y MATRICES DE PRUEBAS, PARA VALIDAR LA FUNCIONALIDAD, CONTROLES Y SEGURIDADES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * COORDINAR LOS PLANES DE CAPACITACIÓN NECESARIOS Y REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS O ACTIVIDADES MEJORADAS. 	FORMULAR ALTERNATIVAS DE MODIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE AL DEPARTAMENTO ASIGNADO	ASISTENTE DE PROYECTOS 2	DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * CERTIFICACIÓN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL * COMPETENCIAS: NEGOCIACION - MANEJO DE CONFLICTOS - PLANIFICACIÓN - COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES * EXPERIENCIA MÍNIMA 3 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE INCLUSIVE VISIO Y PROJECT
INGENIERO DE PROYECTOS 3	<ul style="list-style-type: none"> * ASEGURAR QUE LAS NECESIDADES DE GESTIÓN DE PROCESOS MEJORADOS SE TRADUZCAN EN ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * ACOMPAÑAR EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * DETECTAR PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN QUE IMPIDAN EL FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO DE LOS PROCESOS Y AQUELLOS QUE SURJAN POR CAMBIOS DE CONTEXTO DEL NEGOCIO 	<ul style="list-style-type: none"> * DISEÑAR PROPUESTAS DE MEJORAS DE PROCESOS, ANALIZANDO FACTIBILIDAD, COSTO - BENEFICIO E IMPACTO ORGANIZACIONAL. * ANALIZAR Y DETERMINAR LOS PROCESOS CLAVES DE LA ORGANIZACIÓN. * ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS Y ASEGURAR LA ELABORACIÓN, COHERENCIA Y PUBLICACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. * DESARROLLAR LOS CASOS DE USO Y MATRICES DE PRUEBAS, PARA VALIDAR LA FUNCIONALIDAD, CONTROLES Y SEGURIDADES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * COORDINAR LOS PLANES DE 	FORMULAR ALTERNATIVAS DE MODIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE AL DEPARTAMENTO ASIGNADO	ASISTENTE DE PROYECTOS 3	DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * CERTIFICACIÓN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL * COMPETENCIAS: NEGOCIACION - MANEJO DE CONFLICTOS - PLANIFICACIÓN - COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES * EXPERIENCIA MÍNIMA 3 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE INCLUSIVE VISIO Y PROJECT

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
		CAPACITACIÓN NECESARIOS Y REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS O ACTIVIDADES MEJORADAS.				
INGENIERO DE PROYECTOS 4	<ul style="list-style-type: none"> * ASEGURAR QUE LAS NECESIDADES DE GESTIÓN DE PROCESOS MEJORADOS SE TRADUZCAN EN ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * ACOMPAÑAR EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * DETECTAR PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN QUE IMPIDAN EL FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO DE LOS PROCESOS Y AQUELLOS QUE SURJAN POR CAMBIOS DE CONTEXTO DEL NEGOCIO 	<ul style="list-style-type: none"> * DISEÑAR PROPUESTAS DE MEJORAS DE PROCESOS, ANALIZANDO FACTIBILIDAD, COSTO - BENEFICIO E IMPACTO ORGANIZACIONAL. * ANALIZAR Y DETERMINAR LOS PROCESOS CLAVES DE LA ORGANIZACIÓN. * ADMINISTRAR LOS DOCUMENTOS Y ASEGURAR LA ELABORACIÓN, COHERENCIA Y PUBLICACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. * DESARROLLAR LOS CASOS DE USO Y MATRICES DE PRUEBAS, PARA VALIDAR LA FUNCIONALIDAD, CONTROLES Y SEGURIDADES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. * COORDINAR LOS PLANES DE CAPACITACIÓN NECESARIOS Y REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS O ACTIVIDADES MEJORADAS. 	FORMULAR ALTERNATIVAS DE MODIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE AL DEPARTAMENTO ASIGNADO	ASISTENTE DE PROYECTOS 4	DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * CERTIFICACIÓN PROJECT MANAGEMENT PROFESIONAL * COMPETENCIAS: NEGOCIACION - MANEJO DE CONFLICTOS - PLANIFICACIÓN - COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES * EXPERIENCIA MÍNIMA 3 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE INCLUSIVE VISIO Y PROJECT
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	* CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PAQUETE	<ul style="list-style-type: none"> * APLICAR LAS TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO, ANÁLISIS Y REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS * COORDINAR LAS DIFERENTES ETAPAS DE PRUEBAS, DEFINIENDO Y CONVOCANDO A LOS USUARIOS INVOLUCRADOS A FIN DE PROBAR EN CONJUNTO LOS ESCENARIOS PREDEFINIDOS EN LOS AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN EN LOS HORARIOS Y DÍAS REQUERIDOS EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD 	N/A	N/A	INGENIERO DE PROYECTOS 1	<ul style="list-style-type: none"> * FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * EXPERIENCIA MÍNIMA 1 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	* CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PAQUETE	* APLICAR LAS TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO, ANÁLISIS Y REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS * COORDINAR LAS DIFERENTES ETAPAS DE PRUEBAS, DEFINIENDO Y CONVOCANDO A LOS USUARIOS INVOLUCRADOS A FIN DE PROBAR EN CONJUNTO LOS ESCENARIOS PREDEFINIDOS EN LOS AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN EN LOS HORARIOS Y DÍAS REQUERIDOS EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD	N/A	N/A	INGENIERO DE PROYECTOS 2	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * EXPERIENCIA MÍNIMA 1 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	* CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PAQUETE	* APLICAR LAS TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO, ANÁLISIS Y REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS * COORDINAR LAS DIFERENTES ETAPAS DE PRUEBAS, DEFINIENDO Y CONVOCANDO A LOS USUARIOS INVOLUCRADOS A FIN DE PROBAR EN CONJUNTO LOS ESCENARIOS PREDEFINIDOS EN LOS AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN EN LOS HORARIOS Y DÍAS REQUERIDOS EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD	N/A	N/A	INGENIERO DE PROYECTOS 3	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * EXPERIENCIA MÍNIMA 1 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	* CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PAQUETE	* APLICAR LAS TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO, ANÁLISIS Y REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS * COORDINAR LAS DIFERENTES ETAPAS DE PRUEBAS, DEFINIENDO Y CONVOCANDO A LOS USUARIOS INVOLUCRADOS A FIN DE PROBAR EN CONJUNTO LOS ESCENARIOS PREDEFINIDOS EN LOS AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN EN LOS HORARIOS Y DÍAS REQUERIDOS EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD	N/A	N/A	INGENIERO DE PROYECTOS 4	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS O TÉCNICAS. * EXPERIENCIA MÍNIMA 1 AÑOS GESTIONANDO PROYECTOS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
GERENCIA DE LOGISTICA	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE DISTRIBUCIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES	N/A	N/A	SPONSOR	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS Y CADENA DE ABASTECIMIENTO DE LAS OPERACIONES COMERCIALES	N/A	N/A	SPONSOR	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
GERENCIA COMERCIAL	* COORDINAR QUE LA POLÍTICA SE DIFUNDA, ENTIENDA Y SE IMPLEMENTE POR TODOS LOS USUARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO.	*DEFINIR LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE DEBEN APLICAR PARA UN ADECUADO DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL EN CUANTO A LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSION DEL PRESUPUESTO COMERCIAL	* ASEGURAR LA INTEGRACIÓN DE LAS AREAS DE NEGOCIO DE LA EMPRESA COMO PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE	GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO - GERENCIA DE MERCADEO - GERENCIA DE CREDITO FACILITO	SPONSOR	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
USUARIO CLAVE DE VENTAS	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	N/A	N/A	GERENCIA COMERCIAL	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
DEPARTAMENTO DE VENTAS	* CONSUMIDOR DE INFORMACION	* PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CAPACITACIONES PARA CONOCER LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS	N/A	N/A	GERENCIA COMERCIAL	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
GERENCIA DE MERCADEO	* COORDINAR QUE LA POLÍTICA SE DIFUNDA, ENTIENDA Y SE IMPLEMENTE POR TODOS LOS USUARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO.	*DEFINIR LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE DEBEN APLICAR PARA UN ADECUADO ANÁLISIS DE CLIENTES Y DEL MERCADO	* ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS LOS CUALES DEBEN SER REGISTRADOS, MEDIDOS Y EVALUADOS SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.	JEFATURA DE MERCADEO - JEFATURA DE MERCHANDISING - JEFATURA DE DISEÑO	GERENCIA COMERCIAL	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
USUARIO CLAVE DE MERCADEO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	N/A	N/A	GERENCIA DE MERCADEO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	* CONSUMIDOR DE INFORMACION	* PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CAPACITACIONES PARA CONOCER LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS	N/A	N/A	GERENCIA DE MERCADEO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
GERENCIA DE LINEAS DE PRODUCTO	* COORDINAR QUE LA POLÍTICA SE DIFUNDA, ENTIENDA Y SE IMPLEMENTE POR TODOS LOS USUARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO.	*DEFINIR LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE DEBEN APLICAR PARA UN ADECUADO MANEJO DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN RELACIÓN A LA INCLUSIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS, FIJACIÓN DE PRECIO, CAMBIO DE ESTADO Y SU MAPEO EN TIENDA.	* ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS LOS CUALES DEBEN SER REGISTRADOS, MEDIDOS Y EVALUADOS SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.	JEFES DE PRODUCTOS	GERENCIA COMERCIAL	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	N/A	N/A	GERENCIA DE LINEAS PRODUCTO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE

NOMBRE DEL ROL	RESPONSABILIDADES	FUNCIONES	NIVEL AUTORIDAD	SUPERVISA A	REPORTA A	REQUISITOS
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO	* CONSUMIDOR DE INFORMACION	* PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CAPACITACIONES PARA CONOCER LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS	N/A	N/A	GERENCIA DE LINEAS PRODUCTO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
GERENCIA DE CREDITO FACILITO	* COORDINAR QUE LA POLÍTICA SE DIFUNDA, ENTIENDA Y SE IMPLEMENTE POR TODOS LOS USUARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO.	*DEFINIR LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE SE DEBEN APLICAR PARA UN ADECUADO DE LOS CLIENTES EN LA GESTION DE POSVENTA	* ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS LOS CUALES DEBEN SER REGISTRADOS, MEDIDOS Y EVALUADOS SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.	JEFATURA CALL CENTER - JEFATURA SERVICIO AL CLIENTE	GERENCIA COMERCIAL	ESTUDIOS DE TERCER NIVEL CON EXPERIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA AVANZADA
USUARIO CLAVE DE SERVICIOS AL CLIENTE	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	* PARTICIPAR ACTIVAMENTE COMO STAKEHOLDER QUE PARTICIPA EN EL PROCESO	N/A	N/A	GERENCIA DE CREDITO FACILITO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	* CONSUMIDOR DE INFORMACION	* PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CAPACITACIONES PARA CONOCER LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS	N/A	N/A	GERENCIA DE CREDITO FACILITO	* FORMACIÓN ACADÉMICA EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS * DOMINIOS EN UTILITARIOS DE MICROSOFT OFFICE

Tabla 31 Cuadro de Asignación de Personal

Elaborado por Autores

Así mismo para una correcta asignación del personal, se deberá detallar las fechas en que se incorporarán los miembros del equipo de proyecto, también se definirán los plazos en los que serán liberados de las labores y el método a través del cual se formalizará la terminación de las actividades asignadas, además se establecerá el tiempo que serán requerido cada uno de los integrantes para el desarrollo del proyecto, tal como se detalla en la **Tabla: Detalle de asignación del Personal.**

NOMBRE DEL ROL	FECHA DE INTEGRACIÓN	PLAZO DE LIBERACIÓN	MÉTODO DE LIBERACIÓN
SPONSOR	NOV - 2016	MAR - 2018	-
DIRECTOR DE PROYECTO	NOV - 2016	MAR - 2018	NOTIFICACIÓN AL SPONSOR
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	NOV - 2016	FEB - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	NOV - 2016	FEB - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	NOV - 2016	FEB - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	NOV - 2016	FEB - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	DIC - 2016	JUN - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	DIC - 2016	AGO - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DE PROYECTO
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	FEB - 2017	OCT - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	DIC - 2016	ENE - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
GERENCIA DE LOGÍSTICA	ABR - 2017	SEP - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	ABR - 2017	AGO - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
GERENCIA COMERCIAL	ABR - 2017	ENE - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
USUARIO CLAVE DE VENTAS	JUL - 2017	OCT - 2017	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3
GERENCIA DE MERCADEO	ABR - 2017	AGO - 2017	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
USUARIO CLAVE DE MERCADEO	ABR - 2017	AGO - 2017	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2
GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	ABR - 2017	ENE - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
USUARIO CLAVE PRODUCTO	ABR - 2017	JUN - 2017	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1
GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	OCT - 2017	ENE - 2018	NOTIFICACIÓN AL DIRECTOR DEL PROYECTO
USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE	OCT - 2017	ENE - 2018	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4

Tabla 32 Detalle Asignación de Personal

Elaborado por Autores

4.4.4 Matriz RACI.

Es una de las herramientas de mayor versatilidad y con uso más frecuente dentro de la realización de proyectos, como su nombre lo indica, es una matriz o tabla, cuyo propósito es describir qué grado de responsabilidad tienen diferentes recursos (personas, grupos, roles) con los diferentes procesos o actividades definidos.

En consecuencia, para obtener una mejor lectura de la matriz RACI el equipo de proyectos muestra a continuación la **Tabla: Codificación de Roles** que detalla el nombre del rol con su respectiva codificación

NOMBRE DEL ROL	CÓDIGO
SPONSOR	JSH
DIRECTOR DE PROYECTO	ATA
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	IDP1
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	IDP2
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	IDP3
INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	IDP4
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	ADP1
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	ADP2
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	ADP3
ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	ADP4
GERENCIA DE LOGÍSTICA	CA
GERENCIA DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	ID
GERENCIA COMERCIAL	CAS
JEFE ZONAL	UCV
DEPARTAMENTO DE VENTAS	DV
GERENCIA DE MERCADEO	HFA
USUARIO CLAVE DE MERCADEO	UCM
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	DM
GERENCIA DE LÍNEAS DE PRODUCTO	IMG
USUARIO CLAVE DE PRODUCTO	UCP
DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO	DLP
GERENCIA DE CRÉDITO FACILITO	MED
USUARIO CLAVE DE SERVICIO AL CLIENTE	UCSC
DEPARTAMENTO DE CREDITO FACILITO	DCF

Tabla 33 Codificación Roles

Elaborado por Autores

Del mismo modo, en la **tabla: Simbolización de Tipos de Responsabilidad**, se describirá y se explicará el significado y representación de cada uno de los tipos de responsabilidades acorde a las iniciales de la matriz RACI.

CÓDIGO	SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
R	RESPONSIBLE (ENCARGADO)	ES EL QUE SE ENCARGARÁ DE HACER LA TAREA O ACTIVIDAD
A	ACCOUNTABLE (PERSONA A CARGO)	ES QUIEN DEBE ASEGURARSE DE QUE LA TAREA SEA HAGA, Y SE HAGA BIEN.

CÓDIGO	SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
C	CONSULTED (CONSULTADO)	SE ESTABLECERÁ ESTE ROL A QUIEN O QUIENES POSEAN INFORMACIÓN O CAPACIDAD NECESARIA PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD.
I	INFORMED (INFORMADO)	A ESTE GRUPO DE PERSONAS SE LAS INFORMA DE LAS DECISIONES QUE SE TOMAN, RESULTADOS QUE SE PRODUCEN, ESTADOS DEL SERVICIO, GRADOS DE EJECUCIÓN

Tabla 34 Simbolización de Tipos de Responsabilidad

Elaborado por Autores

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.1.2.6.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I		A				R/C																
1.1.2.6.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	I	R/A		C																				
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS																								
1.1.2.7.1	LEVANTAR INFORMACIÓN		I		A/C				R																
1.1.2.7.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I		A/C				R																
1.1.2.7.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I		A				R/C																
1.1.2.7.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	I	R/A		C																				
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES																								
1.1.2.8.1	LEVANTAR INFORMACIÓN		I		A/C				R																
1.1.2.8.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I		A/C				R																
1.1.2.8.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I		A				R/C																
1.1.2.8.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	I	R/A		C																				
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS																								
1.1.2.9.1	LEVANTAR INFORMACIÓN		I	A/C				R																	
1.1.2.9.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I	A/C				R																	
1.1.2.9.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE		I	A				R/C																	
1.1.2.9.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	I	R/A	C																					
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL																								

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL																								
1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	I	C	A	A	A	A	R	R	R	R														
1.2.1.2	DESARROLLAR LA NUEVA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	I	A	R	R	R	R	C	C	C	C														
1.2.1.3	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	I	R/A	C	C	C	C	C	C	C	C														
1.2.1.4	CORREGIR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	I	C	A	A	A	A	R	R	R	R														
1.2.1.5	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	I	A	R	R	R	R	C	C	C	C														
1.2.1.6	APROBAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	R/I	A/C																						
1.2.1.7	PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROBADA																								
1.2.1.8	COMUNICAR EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	R/I	A/C									I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
1.2.1.9	CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMUNICADA																								
1.2.1.10	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CULMINADA																								
1.3	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO																								
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS																								
1.3.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I	A/C				R				C	C				C			C					

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.3.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I	A/C				R				C	C				C			C	C				
1.3.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I	A/C				R				C	C				C			C	C				
1.3.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I	A				R/C																	
1.3.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I	A				R/C																	
1.3.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I	A/C				R																	
1.3.1.7	GENERAR ENTREGABLES		I	A/C				R																	
1.3.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I	A				R/C				C	C				C			C	C				
1.3.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I	A/C				R																	
1.3.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A	R/C								C	C				C			C					
1.3.2	GESTION DE PROMOCIONALIDAD																								
1.3.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I	A/C				R				C	C				C			C					
1.3.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I	A/C				R				C	C				C			C	C				
1.3.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I	A/C				R				C	C				C			C	C				
1.3.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I	A				R/C																	
1.3.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I	A				R/C																	
1.3.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I	A/C				R																	
1.3.2.7	GENERAR ENTREGABLES		I	A/C				R																	
1.3.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I	A				R/C				C	C				C			C	C				

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.3.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO																								
1.3.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	I	C	A				R					C	C			C			C	C	I			
1.3.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	I	C	A				R					C	C			C			C	C	C			
1.3.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	I	C	A				R																	
1.3.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	I	A	R				C																	
1.3.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO																								
1.3.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA																								
1.4	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO																								
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO																								
1.4.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I		A/C			R					C			C			C						
1.4.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I		A/C			R					C			C	C		C						
1.4.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I		A/C			R					C			C	C		C						
1.4.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I		A			R/C																	
1.4.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I		A			R/C																	
1.4.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I		A/C			R																	
1.4.1.7	GENERAR ENTREGABLES		I		A/C			R																	
1.4.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I		A			R/C					C			C	C		C						
1.4.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I		A/C			R																	
1.4.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A		R/C								C			C			C						
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO																								
1.4.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I		A/C			R					C			C			C						

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.4.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I		A/C				R					C			C	C		C					
1.4.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I		A/C				R					C			C	C		C					
1.4.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I		A				R/C																
1.4.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I		A				R/C																
1.4.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I		A/C				R																
1.4.2.7	GENERAR ENTREGABLES		I		A/C				R																
1.4.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I		A				R/C					C			C	C		C					
1.4.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I		A/C				R																
1.4.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A		R/C									C			C			C					
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO																								
1.4.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I		A/C				R					C			C			C					
1.4.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I		A/C				R					C			C	C		C					
1.4.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I		A/C				R					C			C	C		C					
1.4.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I		A				R/C																
1.4.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I		A				R/C																
1.4.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I		A/C				R																
1.4.3.7	GENERAR ENTREGABLES		I		A/C				R																
1.4.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I		A				R/C					C			C	C		C					

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.4.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO																								
1.4.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	I	C		A				R					C			C	C	C	C					
1.4.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	I	C		A				R					C			C	C	C	C					
1.4.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	I	C		A				R																
1.4.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	I	A		R				C																
1.4.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO																								
1.4.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA																								
1.5	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS																								
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL																								
1.5.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I			A/C				R			C	C	C					C					
1.5.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I			A/C				R			C	C	C					C					
1.5.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I			A/C				R			C	C	C	C				C					
1.5.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I			A				R/C															
1.5.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I			A				R/C															
1.5.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I			A/C				R															
1.5.1.7	GENERAR ENTREGABLES		I			A/C				R															
1.5.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I			A				R/C			C	C	C					C					
1.5.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I			A/C				R															
1.5.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A			R/C																			
1.5.2	EJECUCIÓN DE VENTAS																								
1.5.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I			A/C				R			C	C	C					C					

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.5.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I			A/C				R		C	C	C						C					
1.5.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I			A/C				R		C	C	C	C					C					
1.5.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I			A				R/C															
1.5.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I			A				R/C															
1.5.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I			A/C				R															
1.5.2.7	GENERAR ENTREGABLES		I			A/C				R															
1.5.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I			A				R/C		C	C	C						C					
1.5.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I			A/C				R															
1.5.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A			R/C																			
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS																								
1.5.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I			A/C				R		C	C	C						C					
1.5.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I			A/C				R		C	C	C						C					
1.5.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I			A/C				R		C	C	C	C					C					
1.5.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I			A				R/C															
1.5.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I			A				R/C															
1.5.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I			A/C				R															
1.5.3.7	GENERAR ENTREGABLES		I			A/C				R															
1.5.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I			A				R/C		C	C	C						C					

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																								
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF	
1.5.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO																									
1.5.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	I	C			A				R		C	C	C	C	C				C						
1.5.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	I	C			A				R		C	C	C	C	C				C						
1.5.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	I	C			A				R																
1.5.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	I	A			R				C																
1.5.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO																									
1.5.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA																									
1.6	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE																									
1.6.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE																									
1.6.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I				A/C				R			C			C			C			C			
1.6.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I				A/C				R			C						C			C			C
1.6.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I				A/C				R			C						C			C			C
1.6.1.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I				A				R/C															
1.6.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I				A				R/C															
1.6.1.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I				A/C				R															
1.6.1.7	GENERAR ENTREGABLES		I				A/C				R															
1.6.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I				A				R/C			C			C			C			C			C
1.6.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I				A/C				R															
1.6.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A				R/C																			
1.6.2	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE																									
1.6.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I				A/C				R			C			C			C			C			C

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.6.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I				A/C				R			C						C			C		C
1.6.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I				A/C				R			C						C			C		C
1.6.2.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I				A				R/C														
1.6.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I				A				R/C														
1.6.2.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I				A/C				R														
1.6.2.7	GENERAR ENTREGABLES		I				A/C				R														
1.6.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I				A				R/C			C			C			C			C		C
1.6.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS		I				A/C				R														
1.6.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	I	A				R/C																		
1.6.3	GESTIÓN DE POSTVENTA																								
1.6.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL		I				A/C				R			C			C			C			C		C
1.6.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS		I				A/C				R			C						C			C		C
1.6.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS , RECORRIDOS Y VISITAS		I				A/C				R			C						C			C		C
1.6.3.4	ANALIZAR SITUACION ACTUAL		I				A				R/C														
1.6.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		I				A				R/C														
1.6.3.6	DOCUMENTAR INFORMACION		I				A/C				R														
1.6.3.7	GENERAR ENTREGABLES		I				A/C				R														
1.6.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISION LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS		I				A				R/C			C			C			C			C		C

CÓDIGO	ACTIVIDAD	ROLES																							
		JSH	ATA	IDP1	IDP2	IDP3	IDP4	ADP1	ADP2	ADP3	ADP4	CA	ID	CAS	UCV	DV	HFA	UCM	DM	IMG	UCP	DLP	MED	UCSC	DCF
1.6.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO																								
1.6.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	I	C				A					R		C			C			C			C	C	C
1.6.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	I	C				A					R		C			C			C			C	C	C
1.6.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	I	C				A					R													
1.6.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	I	A				R					C													
1.6.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO																								
1.6.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA																								
1.7	CIERRE DEL PROYECTO																								
1.7.1	INFORME DE CIERRE DEL PROYECTO																								
1.7.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ENTREGABLES		A/C	R	R	R	R																		
1.7.1.2	VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DEL CIERRE DEL PROYECTO		A/C	R	R	R	R																		
1.7.1.3	REALIZAR INFORME DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES		R/A	C	C	C	C																		
1.7.1.4	ENTREGAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO		R/A	C	C	C	C																		
1.7.1.5	REVISAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	A	R/C																						
1.7.1.6	APROBAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	A	R/C																						

Tabla 35 Tipos de Responsabilidad por Actividad

Elaborado por Autores

4.5 D5 Gestión de Calidad

En la Gestión de Calidad, se detallarán todas las actividades que permitirán establecer las políticas de calidad y objetivos, así también determinará las responsabilidades de los relacionados con el desarrollo apropiado del proyecto.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Calidad se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Registro de Interesados; c) Registro de Riesgos; d) Documentación de Requisitos; e) Factores Ambientales de la empresa, Políticas de la Empresa – dispersión geográfica. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos y Reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión del Gestión de Calidad, Plan de Mejora de los Procesos, Métricas de Calidad y Lista de Verificación acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

Aplicando los estándares del PMBOK para tener un mejor conocimiento de los procesos de calidad se deben tener las siguientes consideraciones:

- Planificar la gestión de calidad
- Realizar el aseguramiento de calidad
- Controlar la calidad.

4.5.1 Plan de Gestión de Calidad

Según la Guía del PMBOK, el plan de gestión de calidad es el proceso de identificar los requisitos o normas de calidad para el proyecto y los diferentes entregables, así también de documentar como el proyecto cumplirá con las implementaciones.

4.5.2 Política de Calidad del Proyecto

El proyecto tiene que cumplir con los requisitos y métricas de calidad que determine la compañía CRECOSCOP, por lo cual se realizará la medicación del desempeño del proyecto, verificando que se cumplan el plazo y el presupuesto establecido.

4.5.3 Roles para la Gestión de Calidad

En la **Figura: Organigrama para la Gestión de Calidad**, se muestra la estructura jerárquica requerida para una buena y apropiada aplicación de la gestión de calidad en la ejecución del proyecto.



Ilustración 13 Organigrama para la Gestión de Calidad
Elaborado por Autores

En la **Tabla: Roles para la Gestión de la Calidad**, se detallarán los roles de los diferentes interesados responsables de la gestión de calidad, mostrando los objetivos, funciones, a quienes reportan, a quienes supervisan, el conocimiento, las habilidades y la experiencia que deben de tener para desempeñar adecuadamente las funciones, así también hacer cumplir las métricas establecidas para cada uno de los entregables.

ROLES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD	
ROL 1 SPONSOR DEL PROYECTO	
OBJETIVOS DEL ROL:	RESPONSABLE POR LA CALIDAD EL PROYECTO
FUNCIONES DEL ROL:	EVALUAR, APROBAR Y DISPONER ACCIONES CORRECTIVAS PARA MEJORAR LA CALIDAD
REPORTAR:	N/A
NIVELES DE AUTORIDAD	APROBAR O NEGAR LOS PARÁMETROS DE CALIDAD
SUPERVISAR A:	DIRECTOR DEL PROYECTO
HABILIDADES:	COMUNICACIÓN, LIDERAZGO, EMPRENDEDOR
ROL 2: DIRECTOR DEL PROYECTO	
OBJETIVOS DEL ROL:	GESTIONAR EL PLAN DE CALIDAD. ASEGURAR LA CALIDAD DEL PROYECTO.
FUNCIONES DEL ROL:	REVISAR, APROBAR O RECHAZAR LOS ENTREGABLES. GENERAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS PARA EL PROYECTO
REPORTAR:	SPONSOR
NIVELES DE AUTORIDAD	EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ENTREGABLES AL EQUIPO DEL PROYECTO
SUPERVISAR A:	EQUIPO DEL PROYECTO
REQUISITOS DE CONOCIMIENTO:	GESTIÓN DE PROYECTO
REQUISITOS DE HABILIDADES:	COMUNICACIÓN, LIDERAZGO, MOTIVADOR, NEGOCIADOR
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	MÍNIMO 2 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS
ROL 3: INGENIERO DE PROYECTO Y PROCESOS	
OBJETIVOS DEL ROL:	DESARROLLAR LOS ENTREGABLES EN EL PLAZO, PRESUPUESTO Y CALIDAD ESTABLECIDA.
FUNCIONES DEL ROL:	CONTROLAR Y COORDINAR EL DESARROLLO DEL ENTREGABLE ASIGNADO Y LOS SUB-ENTREGABLES QUE LO CONFORMAN.
REPORTAR:	DIRECTOR DE PROYECTO
NIVELES DE AUTORIDAD	APROVECHAR TODOS LOS RECURSOS QUE SE ASIGNEN
SUPERVISAR A:	N/A
CONOCIMIENTO:	GESTIÓN DE PROYECTOS
HABILIDADES:	SEGÚN LO SOLICITADO POR EL DIRECTOR DEL PROYECTO
EXPERIENCIA	SEGÚN LO SOLICITADO POR EL DIRECTOR DEL PROYECTO
ROL 4: ASISTENTE DE PROYECTO Y PROCESOS	
OBJETIVOS DEL ROL:	DESARROLLAR LOS SUB - ENTREGABLES EN EL PLAZO, PRESUPUESTO Y CALIDAD ESTABLECIDOS.
FUNCIONES DEL ROL:	ELABORAR EL SUB-ENTREGABLE ASIGNADO.
REPORTAR:	INGENIERO DE PROYECTO Y PROCESOS
NIVELES DE AUTORIDAD	APROVECHAR TODOS LOS RECURSOS QUE SE ASIGNEN
SUPERVISAR A:	N/A

ROLES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD	
CONOCIMIENTO:	GESTIÓN DE PROYECTOS
HABILIDADES:	SEGÚN LO SOLICITADO POR EL INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS
EXPERIENCIA	SEGÚN LO SOLICITADO POR EL INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS

Tabla 36 Roles para la Gestión de Calidad

Elaborado por Autores

4.5.4 Documentos Normativos para la Calidad

La **Tabla: Documentos Normativos de la Calidad**, detallará los documentos normativos que se requerirán en el desarrollo de la gestión de calidad, por otra parte cada uno de estos considerarán actividades que garanticen el cumplimiento del procedimiento.

DOCUMENTOS	ACTIVIDADES
PROCEDIMIENTOS	PARA MEJORAR LOS PROCESOS PARA MEJORAR LAS COMUNICACIONES PARA MEJORAR LA DOCUMENTACIÓN
PLANTILLAS	PARA LAS MÉTRICAS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATOS	PARA LAS MÉTRICAS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA DOCUMENTACIÓN PARA EL CIERRE
CHECKLIST	PARA LAS MÉTRICAS PARA LOS DOCUMENTOS EN EL CIERRE

Tabla 37 Documentos Normativos de la Calidad

Elaborado por Autores

4.5.5 Proceso de la Gestión de Calidad

En el proceso de la gestión de la calidad, se establecerán los enfoques que permitan garantizar, controlar y mejorar la calidad de los entregables, tal como se detalla en la **Tabla: Enfoques para el Proceso de la Gestión de Calidad**

ENFOQUES	DESCRIPCIÓN
ENFOQUE PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	PARA EL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD SE REVISARA TODOS LOS PROCESOS YA DEFINIDOS EN LOS DÍAS QUE SE TIENE ASIGNADO A LA SEMANA.
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD.	EL CONTROL DE CALIDAD SE REALIZARA CON LOS ENTREGABLES.
	SE REALIZARA LAS MEDICIONES RESPECTIVAS Y DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE VERIFICARÁ SI ES NECESARIO MEJORAR LAS ACCIONES SE TENDRÁN ACCIONES CORRECTIVAS SI ES NECESARIO PARA LOS ENTREGABLES QUE TENGAN INCONVENIENTES, SE LOS ENVIARA A REVISIÓN UNA VEZ MÁS PARA PODER SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS
ENFOQUE DE MEJORA EN LOS PROCESOS.	PARA MEJORAR UN PROCESOS SE REALIZARA LO SIGUIENTE:
	* SE DETALLARÁ EL PROCESO A MEJORAR
	* DELIMITARA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
	* SE SOLICITARA UN LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
	* REALIZAR UN ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN LEVANTADA
	* DEFINIREMOS LAS ACCIONES CORRECTIVAS
	* REALIZAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS
* SE CONFIRMARA EL ÉXITO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS * SE ESTANDARIZARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS QUE SE IMPLEMENTARON	

Tabla 38 Enfoques para el Proceso de la Gestión de Calidad

Elaborado por Autores

4.5.6 Matriz de Actividades de Calidad

En la matriz de actividades de calidad, se establecerán las diferentes normas para cada uno de los entregables del proyecto, así como las actividades de prevención y control, tal como se muestra en la **Tabla: Matriz de las actividades de Calidad**.

ENTREGABLE	ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD	ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN	ACTIVIDAD DE CONTROL
ACTA DE CONSTITUCIÓN	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP	APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE PROYECTO	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
	BUENAS PRÁCTICAS DEL PMI.		
PLAN DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP	APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE PROYECTO	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
	BUENAS PRÁCTICAS DEL PMI.		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP	APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE PROYECTO	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
	BUENAS PRÁCTICAS DEL PMI.		
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS DE PRODUCTOS	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
CAPACITACIONES 1	NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y MERCADEO	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADEO	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
CAPACITACIONES 2	NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
EJECUCIÓN DE VENTAS	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
CAPACITACIONES 3	NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO

ENTREGABLE	ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD	ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN	ACTIVIDAD DE CONTROL
		PROCESOS 3	
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
GESTIÓN DE POST VENTA	PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS DE CRECOSCOP ISO 9001	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
CAPACITACIONES 4	NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	APROBACIÓN INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO
INFORME DE CIERRE DEL PROYECTO	BASÁNDOSE EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL PMI	APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE PROYECTO	APROBACIÓN DEL SPONSOR Y DIRECTOR DEL PROYECTO

Tabla 39 Matriz de las actividades de Calidad.

Elaborado por Autores

4.5.7 Plan de Mejoras del Proceso

Este plan, detallará los pasos que seguirán en las mejoras de los procesos, definiendo el respectivo responsable y criterio de aceptación que se aplicará, tal como se explicará en la **Tabla: Plan de Mejoras del Proceso**

PASOS	RESPONSABLE	CRITERIOS DE CALIDAD
ESPECIFICAR EL PROCESO A MEJORAR	DIRECTOR DE PROYECTO	SE ESPECIFICARÁ A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS APROBADOS.
ESTABLECER TODAS LAS OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA	INGENIEROS DE PROYECTOS Y PROCESOS	LOS EXPERTOS AYUDARÁN CON SU EXPERIENCIA, APOSTANDO MEJORAS.
EFFECTUAR TODO UN LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS	SE EFECTUARÁ EL LEVANTAMIENTO DE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PODER PROCESAR LA MEJORA.
EXAMINAR EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	INGENIEROS DE PROYECTOS Y PROCESOS DIRECTOR DEL PROYECTO	LA INFORMACIÓN LEVANTADA SERÁ EXAMINADA PARA PODER EJECUTAR LOS PROCESOS.
PRECISAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS	INGENIEROS DE PROYECTOS Y PROCESOS	TODAS LAS ACCIONES SERÁN SOCIALIZADAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.
REALIZAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS	ASISTENTE DE PROYECTOS Y PROCESOS	POR MEDIO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE APRUEBEN SE REALIZARÁN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES.
COMPROBAR SI LAS ACCIONES CORRECTIVAS HAN SIDO EXITOSAS	INGENIEROS DE PROYECTOS Y PROCESOS DIRECTOR DEL PROYECTO	SE COMPROBARÁ LAS ACCIONES POR MEDIO DE DOCUMENTOS QUE SERÁN APROBADOS.

Tabla 40 Plan de Mejoras del Proceso

Elaborado por Autores

Para llevar a cabo esta tarea se realizarán flujos de procesos, empleando símbolos tal como lo explica la **Figura: Leyenda**, para con ello observar visualmente el proceso y dejar bien definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de los participantes tal como lo muestra la **Figura: Manejo de Portafolio de Productos**.

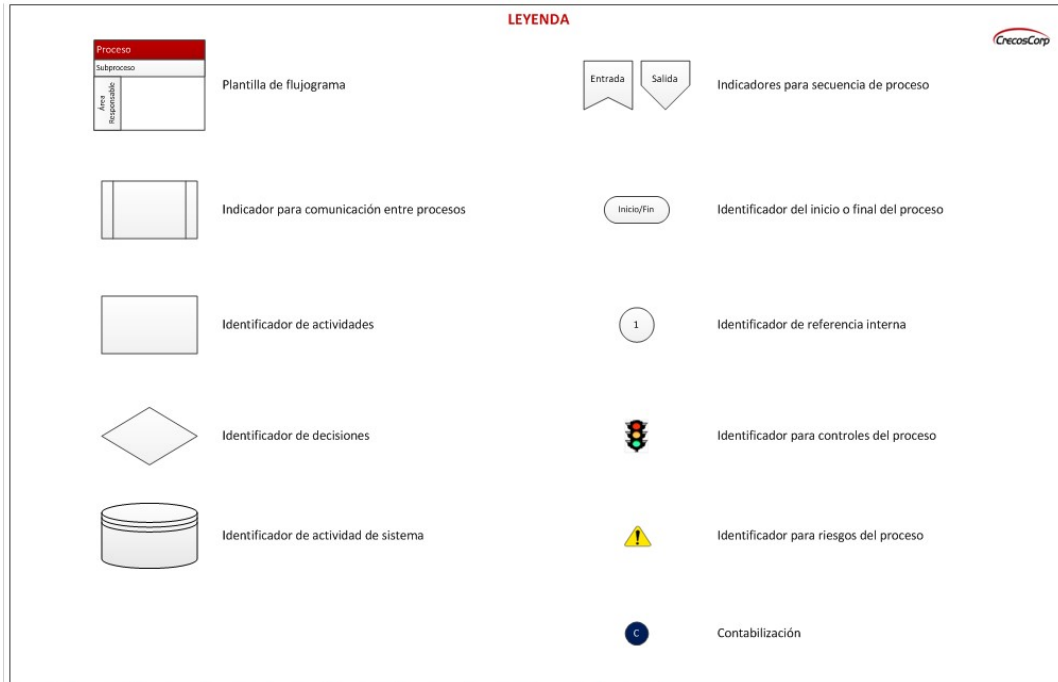


Ilustración 14 Leyenda
Elaborado por Autores

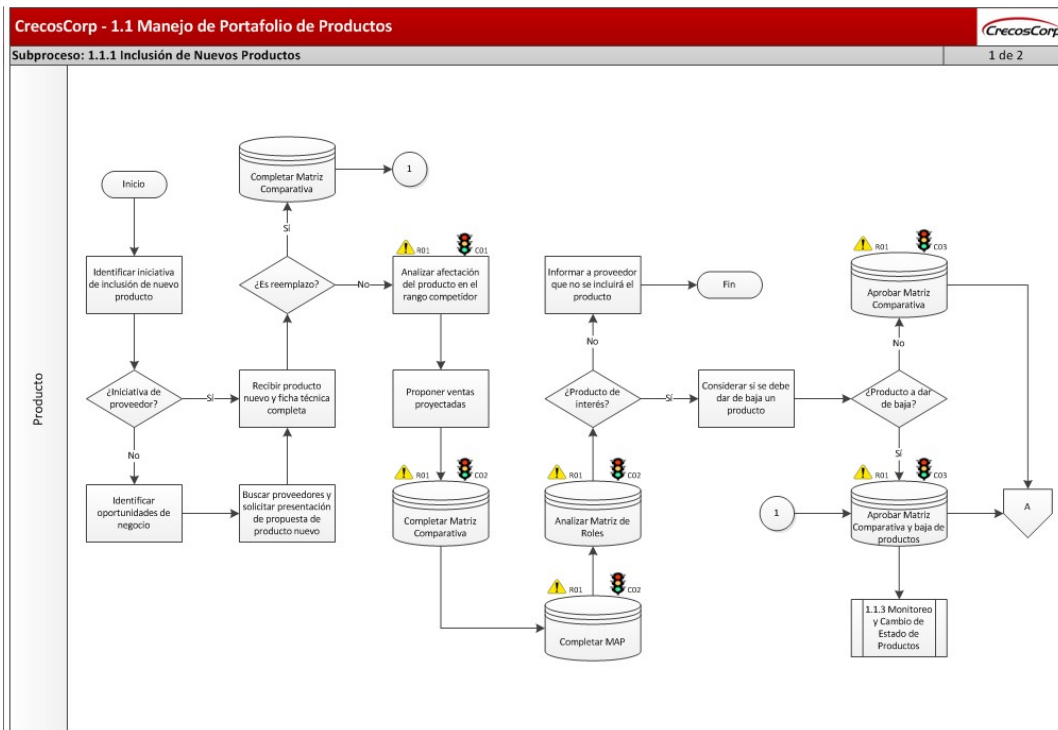


Ilustración 15 Manejo de Portafolio de Productos
Elaborado por Autores

4.5.8 Métricas de Calidad

Las métricas de calidad sirven para alinear los objetivos de la empresa mediante las métricas y métodos a utilizar. El director de proyecto Andrés Torres, asignará a una

persona del equipo de proyecto para llenar la **Tabla: Métricas de Calidad**, para su revisión que deberá ser aprobada por el Sponsor.

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
DIRECCIÓN DEL PROYECTO	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	RENDIMIENTO DEL PROYECTO
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	CUMPLIR CON EL PRESUPUESTO Y CON EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	LLEGAR A CONTROLAR QUE TODO ESTÉ DENTRO DEL PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA PLANTEADO
MÉTODO DE MEDICIÓN :	SPI= EV/ PV EV= AVANCE REAL A PRECIO PRESUPUESTADO PV= PROGRAMA A LA FECHA DE CORTE CPI= EV/AC EV= AVANCE REAL A PRECIO PRESUPUESTADO AC= AVANCE REAL A PRECIO REAL
RESULTADO DE DESEADO:	SPI = 1 SE CONSIDERA ACEPTABLE PORQUE ESTÁ ACORDE AL CRONOGRAMA PLANIFICADO. SPI >1 SE CONSIDERA MUY BUENO PORQUE ESTÁ ADELANTADO AL CRONOGRAMA PLANIFICADO. SPI < 1 SE CONSIDERA NO ACEPTABLE PORQUE ESTÁ RETRASADO AL CRONOGRAMA PLANIFICADO. CPI = 1 SE CONSIDERA ACEPTABLE PORQUE ESTÁ ACORDE AL PRESUPUESTO PLANIFICADO. CPI >1 SE CONSIDERA ACEPTABLE PORQUE ESTÁ ACORDE AL PRESUPUESTO PLANIFICADO. CPI < 1 SE CONSIDERA ACEPTABLE PORQUE ESTÁ ACORDE AL PRESUPUESTO PLANIFICADO.
RESPONSABLE:	EL DIRECTOR DEL PROYECTO Y EL EQUIPO DEL PROYECTO
REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTORES DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DEFINICIONES DE LOS FACTORES DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON LOS ESTANDARES
PROPÓSITO DE LA MÉTRICAS	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL CAMBIOS PRESENTADOS - CAMBIOS OBSERVADOS / TOTAL DE MODIFICACIONES PRESENTADOS. LISTA DE VERIFICACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	DIRECTOR DEL PROYECTO.
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	
GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
	TOTAL PROCESOS PRESENTADOS
	LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
	SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1
GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS.
	CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE.
	QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS.
	VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.
	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS
	LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
	SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1
CAPACITACIÓN	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS.
	CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DEL INFORME DE LA REFORMA A LA ORDENANZA.
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE.
	QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS.
	VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.
	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.
	LISTA DE VERIFICACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
	SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	DIRECTOR DEL PROYECTO E INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 1
CONOCIMIENTOS DEL CLIENTE Y DEL MERCADO	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS.
	CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2
DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2
EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2
CAPACITACIÓN	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DEL INFORME DE LA REFORMA A LA ORDENANZA.
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS. LISTA DE VERIFICACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	DIRECTOR DEL PROYECTO E INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 2
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	
DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3
EJECUCIÓN DE VENTAS	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
	LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
SI CUMPLE >= 0.95	
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3
MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.
	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS
	LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
SI CUMPLE >= 0.95	
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3
CAPACITACIÓN	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DEL INFORME DE LA REFORMA A LA ORDENANZA.
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.
	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.
	LISTA DE VERIFICACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO:
	CUMPLE = 1
	ADELANTADO > 1
	ATRASADO (NO CUMPLE) < 1
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO:
	NO CUMPLE < 0.89
	CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94
SI CUMPLE >= 0.95	
RESPONSABLE:	DIRECTOR DEL PROYECTO E INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 3
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE.

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
	QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4
MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE >= 0.95
RESPONSABLE:	INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4
GESTIÓN DE POSTVENTA	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS LISTA DE VERIFICACIÓN: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94

VARIABLES A MEDIR POR ENTREGABLE	MÉTRICAS
RESPONSABLE:	SI CUMPLE ≥ 0.95 INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4
CAPACITACIÓN	MÉTRICA DE CALIDAD
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:	CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ESTABLECIDAS. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DEL INFORME DE LA REFORMA A LA ORDENANZA.
DEFINICIÓN DE FACTOR DE CALIDAD:	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL SUB-ENTREGABLE. QUE EL SUB-ENTREGABLE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA	MONITOREAR QUE EL SUB-ENTREGABLE SE DESARROLLE CONFORME A LAS TAREAS PLANIFICADAS. VERIFICAR QUE SE CUMPLAN CON EL ESTÁNDAR DE LAS CAPACITACIONES.
MÉTODO DE MEDICIÓN:	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS. LISTA DE VERIFICACIÓN
RESULTADO DESEADO:	NIVEL DE RENDIMIENTO: CUMPLE = 1 ADELANTADO > 1 ATRASADO (NO CUMPLE) < 1 NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NO CUMPLE < 0.89 CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94 SI CUMPLE ≥ 0.95
RESPONSABLE:	DIRECTOR DEL PROYECTO E INGENIERO DE PROYECTOS Y PROCESOS 4

Tabla 41 Tablas de Métricas de Calidad

Elaborado por Autores.

4.5.9 Línea Base de Calidad del Proyecto

En la línea base de calidad, se registrara los objetivos de calidad y servirá para medir el rendimiento de calidad a través de las métricas.

La **Tabla: Línea Base de la Calidad**, estará compuesta con los factores que se detallan a continuación:

- Factores de calidad relevante
- Los objetivos de la calidad
- La métrica a utilizar
- Periodicidad de medición
- Periodicidad de reporte

ENTREGABLE	SUB ENTREGABLE	MÉTRICA A UTILIZAR	MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE REPORTE
1.1. DIRECCIÓN DEL PROYECTO		CPI (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DEL COSTO)= EV/AC	CPI = 1 BUENO	SEMANAL	SEMANAL
			CPI >1 MUY BUENO		
			CPI < 1 MALO		
		SPI (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DEL CRONOGRAMA)= EV/PV	SPI = 1 BUENO	SEMANAL	SEMANAL
			SPI >1 MUY BUENO		
			SPI < 1 MALO		
1.2 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL
			ADELANTADO > 1		
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1		
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL CAMBIOS PRESENTADOS - CAMBIOS OBSERVADOS / TOTAL DE MODIFICACIONES PRESENTADOS.	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		
			SI CUMPLE >= 0.95		
1.3 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL
			ADELANTADO > 1		
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1		
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		

ENTREGABLE	SUB ENTREGABLE	MÉTRICA A UTILIZAR	MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE REPORTE		
	GESTIÓN DE PROMCOIONALIDAD	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	SI CUMPLE >= 0.95	SEMANTAL	SEMANTAL		
			CUMPLE = 1				
			ADELANTADO > 1				
		ATRASADO (NO CUMPLE) < 1					
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
	SI CUMPLE >= 0.95						
	CAPACITACIONES	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANTAL	SEMANTAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
SI CUMPLE >= 0.95							
1.4 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANTAL	SEMANTAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
			SI CUMPLE >= 0.95				
	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANTAL	SEMANTAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
			SI CUMPLE >= 0.95				
EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANTAL	SEMANTAL			
		ADELANTADO > 1					
		ATRASADO (NO CUMPLE) < 1					

ENTREGABLE	SUB ENTREGABLE	MÉTRICA A UTILIZAR	MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE REPORTE	
	MERCADO	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94			
			SI CUMPLE >= 0.95			
	CAPACITACIONES	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL	
			ADELANTADO > 1			
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1			
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94			
			SI CUMPLE >= 0.95			
1.5 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL	
			ADELANTADO > 1			
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1			
			ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
				CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		
				SI CUMPLE >= 0.95		
	EJECUCIÓN DE VENTAS	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.		CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL
				ADELANTADO > 1		
				ATRASADO (NO CUMPLE) < 1		
			ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
				CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		
				SI CUMPLE >= 0.95		
	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.		CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL
				ADELANTADO > 1		
				ATRASADO (NO CUMPLE) < 1		
			ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
				CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		
				SI CUMPLE >= 0.95		
	CAPACITACIONES	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.		CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL
				ADELANTADO > 1		
				ATRASADO (NO CUMPLE) < 1		
			ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.	NO CUMPLE < 0.89	AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
				CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94		

ENTREGABLE	SUB ENTREGABLE	MÉTRICA A UTILIZAR	MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE REPORTE		
1.6 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREAS PLANIFICADAS A LA FECHA.	SI CUMPLE ≥ 0.95	SEMANAL	SEMANAL		
			CUMPLE = 1				
			ADELANTADO > 1				
		ATRASADO (NO CUMPLE) < 1					
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
	SI CUMPLE ≥ 0.95						
	MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
			SI CUMPLE ≥ 0.95				
	GESTIÓN DE POSTVENTA	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = TOTAL PROCESOS PRESENTADOS – PROCESOS OBSERVADOS/ TOTAL PROCESOS PRESENTADOS	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
			SI CUMPLE ≥ 0.95				
	CAPACITACIONES	ÍNDICE DE DESEMPEÑO = TOTAL TAREAS AVANZADAS A LA FECHA / TOTAL TAREA PLANIFICADAS A LA FECHA.	CUMPLE = 1	SEMANAL	SEMANAL		
			ADELANTADO > 1				
			ATRASADO (NO CUMPLE) < 1				
		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO = NUMERÓ DE TEMARIOS TRATADOS/ NÚMERO DE TEMARIOS PROGRAMADOS.	NO CUMPLE < 0.89			AL CULMINAR EL ENTREGABLE	AL CULMINAR EL ENTREGABLE
			CUMPLIMIENTO PARCIAL ENTRE 0.90 – 0.94				
SI CUMPLE ≥ 0.95							

Tabla 42 Línea Base de la Calidad

Elaborado por Autores

4.5.10 Lista de Verificación de Calidad

La lista de verificación de calidad comprueba que los paquetes de trabajo de cada uno de los entregables cumplan con lo requerido del Sponsor, para la verificación de calidad de los mismos. El Director de Proyecto es el encargado de elaborar la **Tabla: Lista De Verificación De Calidad**, el Sponsor será el encargado de aprobar la lista de verificación de calidad.

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
1.1 DIRECCION DEL PROYECTO	1.1.1 ACTA DE CONSTITUCION	* EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DESCRIBIRÁ EL PROPÓSITO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO, LOS OBJETIVOS CON LOS CUALES SE MEDIRÁ EL			
		PROYECTO, LOS REQUISITOS DE ALTO NIVEL, LOS SUPUESTOS, LAS RESTRICCIONES, LOS RIESGOS DE ALTO NIVEL, EL RESUMEN DEL CRONOGRAMA DE LOS			
		HITOS, EL RESUMEN DEL PRESUPUESTO, LA LISTA DE LOS INTERESADOS DETALLANDO SU ROLES E INFLUENCIA, LOS REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL			
		PROYECTO Y EL NOMBRE DEL PATROCINADOR.			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
	1.1.2 PLAN PARA LA DIRECCION DE PROYECTO	EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DETALLARÁ:			
		- DOCUMENTACIÓN DE REQUISITOS			
		- LA LÍNEA BASE DEL PROYECTO			
		- PLANES DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS			
		- GESTIÓN DEL ALCANCE			
- GESTIÓN DEL TIEMPO "CRONOGRAMA"					
- GESTIÓN DE COSTOS					
- GESTIÓN DE LA CALIDAD					
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
- GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES					

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION		
		- GESTIÓN DE RIESGOS					
		- GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES.					
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE					
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.					
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:					
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL					
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD					
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI					
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS					
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.					
		· SANGRÍA: FRANCESA					
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO					
		· INTERLINEADO: SENCILLO					
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX					
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4					
		1.2 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	* MANTENER EL TIPO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL			
				* DEFINIR NUEVA ESTRUCTURA COMERCIAL, LA CUAL CONCILIE JERÁRQUICAMENTE LA ÁREAS DE LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE			
* DESCRIPCIÓN DE LOS ROLES, NUEVAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DESCRIBIENDO LAS DIFERENTES INTERACCIONES ENTRE LAS PARTES							
* DIMENSIONAMIENTO DE LAS NUEVAS VÍAS DE APROBACIÓN							
* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE							
LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.							
* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:							
· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL							
· PROGRAMA: MICROSOFT WORD							
· TIPO DE LETRA: CALIBRI							
· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS							
· NEGRILLAS: TÍTULOS.							
· SANGRÍA: FRANCESA							
· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO							
· INTERLINEADO: SENCILLO							
· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX							
· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4							

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
1.3 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LINEAS DE PRODUCTO	1.3.1 GESTION DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	* DEBE CONSIDERAR ESCENARIOS DE INCLUSION DE PRODUCTOS NUEVOS, PUNTUALIZANDO LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LAS EVALUACIONES TÉCNICAS			
		Y CASOS DE CAPACITACIONES A LA FUERZA DE VENTAS			
		* DEBE CONSIDERAR LOS CONTROLES DE MARGEN MÍNIMO, RENTABILIDAD DEL PORTAFOLIO			
		* ESCENARIOS EN LOS CUALES APLICARÁ ACTUALIZACIONES AL CATALOGO VIRTUAL			
		* ESCENARIOS DE FIJACIONES Y ACTUALIZACIONES DE PRECIOS, PUNTUALIZANDO HERRAMIENTAS A UTILIZAR Y LOS ESCENARIOS DE CRÉDITO, CONTADO			
		Y ARTÍCULOS CON BONO DE INSTALACIÓN			
		* ESCENARIOS DE ESTADOS DE PRODUCTOS, DONDE PUNTUALICE LAS DIFERENTES ETAPAS (NORMAL - NO PLANIFICABLE - DISCONTINUO - OBSOLETO Y			
		LIQUIDACIÓN, SU PORCENTAJES DE DESCUENTOS Y DÍAS DE PERMANENCIA EN CADA ETAPA			
		* ESCENARIOS DE MAPEO DE PRODUCTOS NORMANDO CONSIDERACIONES IMPORTANTES A TOMAR PARA DECIDIR QUE ARTÍCULOS SE EXHIBEN EN CADA			
		AGENCIA.			
		* ESCENARIOS DE TRANSFERENCIAS Y USUARIOS AUTORIZADOS			
		* ESCENARIOS DE ARTÍCULOS QUE SUFREN ALGÚN DESPERFECTO EN LOS DESPACHOS, ABASTECIMIENTO O ENTREGAS A DOMICILIO CON EL OBJETO DE			
		REHABILITARLOS PARA VOLVERLOS A VENDER			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
	· NEGRILLAS: TÍTULOS.				
	· SANGRÍA: FRANCESA				
	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO				
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.3.2 GESTION DE PROMOCIO	* DEBE CONTENER OBJETIVOS CLAROS PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS A APLICAR, CONSIDERANDO FORMAS DE PAGO, ALMACENES, ARTÍCULOS, MIX DE VENTAS, CLIENTES ESPECÍFICOS, APORTES DE LA MARCA, APORTES DE CRÉDITOS ECONÓMICOS CONTROLANDO MARGEN, RENTABILIDAD Y COSTO DE REGALO			

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
1.4 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO	NALIDAD	* CONTENER VARIABLES Y ESCENARIOS PARA EJECUTAR PROMOCIONALIDADES			
		* USUARIOS AUTORIZADOS PARA REVISIÓN / APROBACIÓN DE PROMOCIONALIDADES			
		* ESCENARIOS DE ACUERDOS CON PROVEEDORES, FORMA DE ADMINISTRARLOS CONSIDERANDO LAS ETAPAS DE APROBACIONES / REGISTRO Y LIQUIDACIÓN			
		* DETALLAR TIPOS DE ACUERDOS CON SUS RESPECTIVOS USUARIOS RESPONSABLES CONFORME A CADA ETAPA			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.3.3 CAPACITACIONES	* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE			
		* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA			
		* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:			
		· PROYECTOR			
		· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES			
		· CONEXIÓN A INTERNET			
· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO					
· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)					
* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO					
1.4.1 CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO	* DETERMINAR ESCENARIOS DONDE SE REQUIERA REALIZAR ESTUDIOS DEL CONSUMIDOR Y MERCADO				
	* DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS				
	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE				
	LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.				
	* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:				

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX			
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4			
	1.4.2 DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	* PUNTUALIZAR LA CONSIDERACIONES A TOMAR EN LOS ESCENARIOS DE CAMPAÑAS E INICIATIVAS			
		* DETALLAR PRINCIPALES RESPONSABLES EN LA DEFINICIÓN DEL MERCADO META A LA CUAL APUNTARÁ CRÉDITOS ECONÓMICOS			
		* CONTENER CRONOGRAMA DEL PORTAFOLIO DE CAMPAÑAS, ADMINISTRACIÓN, REGISTRO DE HITOS, PRINCIPALES PARTICIPANTES			
		* DETALLAR LA COMPOSICIÓN DE PRESUPUESTO DE MERCADO			
		* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE PROVEER LA INFORMACIÓN QUE COMPONE EL PRESUPUESTO			
		* DETALLAR LAS VISTAS NECESARIAS QUE DEBE TENER EL PRESUPUESTO CONFORME AL ÁREA			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
	· SANGRÍA: FRANCESA				
	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO				
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.4.3 EJECUCION Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL	* CONTENER PROCESOS PARA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MERCADEO, DELIMITAR RESPONSABLES, PERIODICIDADES.			
		* CONTENER MEDIOS DE DIFUSIÓN, ESCENARIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES, CANTIDADES NECESARIAS CONFORME A LA CAMPAÑA Y EL MEDIO A			
		EMPLEAR			
		* ESCENARIOS DE VALIDACIÓN PRELIMINAR DE MATERIALES A UTILIZAR			
		* ESCENARIOS DE MERCHANDISING EN TIENDA, INVOLUCRADOS A PARTICIPAR CORRESPONSABLES QUE LA TIENDA SE ENCUENTRE VESTIDA			
		* ESCENARIOS DE CAPACITACIÓN - INSTRUCTIVO PARA LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL MATERIAL GRÁFICO			

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
1.5 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	MERCADO	* PUNTUALIZAR ESCENARIOS DE APERTURA Y REMODELACIÓN DE TIENDA			
		* ESCENARIOS, CONTROLES Y PUNTOS DE MEJORA PARA LA EVALUACIÓN DE CAMPAÑAS			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.4.4 CAPACITACIONES	* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE			
		* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA			
		* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:			
		· PROYECTOR			
		· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES			
		· CONEXIÓN A INTERNET			
		· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO			
	· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)				
* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO					
1.5.1 DESARROLLO ESTRATEGIA COMERCIAL	* DELIMITAR LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL				
	* PUNTUALIZAR LA COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO COMERCIAL, SUS ENCARGADOS, LAS VISTAS QUE TENDRÁ DEPENDIENDO DEL DEPARTAMENTO				
	* NORMAR QUIEN APRUEBA EL PRESUPUESTO Y EN CASO DE ACTUALIZACIONES QUIEN ES EL RESPONSABLE DE APROBAR.				
	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE				
	LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.				
	* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:				
	· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL				
	· PROGRAMA: MICROSOFT WORD				
	· TIPO DE LETRA: CALIBRI				
· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS					

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX			
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4			
	1.5.2 EJECUCION DE VENTAS	* CONTENER POLÍTICAS SOBRE LOS PRECIOS QUE DEBEN MOSTRAR LAS AGENCIAS CONFORME A SU MIX DE VENTA			
		* DETALLAR LAS HERRAMIENTAS DE CIERRE QUE TIENE EL VENDEDOR PARA CONCRETAR UNA VENTA			
		* DEFINIR EL TIPO DE DESCUENTO QUE TIENEN LOS CLIENTES ESPECIALES, DEFINIR EL PORCENTAJE DE DESCUENTO QUE TIENE LOS EMPLEADOS Y SUS			
		RESTRICCIONES, MOSTRAR LOS DESCUENTOS POR MONTOS DE COMPRA			
		* PROPORCIONAR LINEAMIENTOS PARA LOS ESCENARIOS DE VENTAS A LAS MARCAS, VENTAS POR CAMBIOS DE PRODUCTOS, VENTAS POR CARGO A EMPLEADOS			
		VENTAS POR CARGO A TRANSPORTISTAS, VENTAS POR CANJES PUBLICITARIOS, VENTAS POR USO INTERNO, VENTAS POR DONACIONES, VENTAS POR CHATARRA			
		VENTAS POR ACTIVOS FIJOS, VENTAS POR COMISIONES A PROVEEDORES, VENTAS DE MOTOS, VENTAS POR COCINAS DE INDUCCIÓN, VENTAS PLAN DE EVENTOS			
		VENTAS POR WEB			
		* NORMAR VENTAS / DEVOLUCIONES INTERCOMPANY			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
	· SANGRÍA: FRANCESA				
	· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO				
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.5.3 MONITOREO O Y CONTROL DE VENTAS	* NORMAR RESPONSABLES DE MONITOREAR Y CONTROLAR LAS VENTAS CONFORME AL CANAL CON SU RESPECTIVA PERIODICIDAD.			
		* INDICAR BAJO QUE PARÁMETROS SE REALIZARÁ EL SEGUIMIENTO DE LAS VENTAS: POR EJEMPLO ZONA, ALMACÉN, VENDEDOR.			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA			

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
1.6 PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE		FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
	· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX				
	· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4				
	1.5.4 CAPACITACIONES	* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE			
		* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA			
		* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:			
		· PROYECTOR			
		· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES			
		· CONEXIÓN A INTERNET			
		· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO			
		· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)			
* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO					
1.6.1 ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE		* DELIMITAR EL ALCANCE QUE DEBE TENER LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSULTAS, RECLAMOS POR DEVOLUCIONES, RECLAMOS POR SERVICIO TÉCNICO (GARANTÍA), REQUERIMIENTOS POR CERTIFICADOS.			
	* DEFINIR RESPONSABLES DE LA GESTIÓN Y MONITOREO DEL SERVICIO AL CLIENTE				
	* DEFINIR CAMPAÑAS IN / OUT BOUND CON LAS RESPECTIVA PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN				
	* PUNTUALIZAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS, HORARIOS, ASIGNAR CAMPAÑAS CON SUS RESPECTIVOS SCRIPTS A LOS OPERADORES				
	* DEFINIR RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN Y MONITOREO DE CAMPAÑAS				
	* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE				
	LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.				
	* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:				
	· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL				
	· PROGRAMA: MICROSOFT WORD				
· TIPO DE LETRA: CALIBRI					
· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS					
· NEGRILLAS: TÍTULOS.					

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX			
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4			
	1.6.2 MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE	* NORMAR LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
		* PUNTUALIZAR RESPONSABLES DE EJECUTAR EVALUACIONES Y REPORTES			
		* DEFINIR EL RESPONSABLE DE DEFINIR EL FORMATO A USAR PARA MEDIR AL CLIENTE.			
		* DELIMITAR PERIODICIDAD, CONTENIDO Y EL FLUJO ADECUADO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO QUE EL RESPONSABLE DE			
		LOS DATOS DEL CLIENTE ES EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO POR RECABAR DATOS AL MOMENTO DEL ANÁLISIS DE CRÉDITO			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
	· INTERLINEADO: SENCILLO				
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX			
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4			
	1.6.3 GESTION DE POSTVENTA	* NORMAR TIPO DE SERVICIOS A BRINDAR CON SUS RESPECTIVOS RESPONSABLES PARA ABARCAR UN CORRECTO SERVICIO DE POSTVENTA.			
		* DETALLAR CONFORME AL TIPO DE SERVICIO DOCUMENTOS DE SOPORTE NECESARIOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR PARA SOPORTAR EL SERVICIO.			
		* DETALLAR LA CRONOLOGÍA DE INSTALACIONES NORMANDO EL TIPO DE ARTÍCULOS QUE APLICAN, DEFINIENDO EL VALOR CORRECTO A COBRAR POR TIPO DE			
		SERVICIO. CONSIDERAR TIPOS DE INSTALACIONES PARA LOS ESCENARIOS QUE SE REQUIERAN MATERIALES ADICIONALES.			
		* DELIMITAR EL PROCESO DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA CONSIDERANDO EVENTOS DENTRO DE GARANTÍA			
		* NORMAR LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS S SEGUIR PARA LA ENTREGA DE ARTÍCULOS QUE INGRESAN POR ASISTENCIA DE SERVICIO TÉCNICO. ARTÍCULO NO REPARADO, ARTÍCULO REPARADO			
		EN GARANTÍA, ARTÍCULO REPARADO FUERA DE GARANTÍA.			
		* CONSIDERAR ESCENARIOS DE CAMBIOS DE PRODUCTOS, DETALLANDO QUE SOPORTES REQUIERE Y PLAZOS MÁXIMOS PARA EJECUTAR			

EDT	ENTREGABLE	VERIFICACIÓN	APROBADO	RECHAZADO	OBSERVACION
		DICHA ACCIÓN			
		* NORMAR LUEGO DE LOS ESCENARIOS CITADOS LA FORMA DE REGULARIZACIÓN DE LA CUENTA DEL CLIENTE POR COMPRAS.			
		* EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO DEBERÁ TENER EL DISTINTIVO DE LA EMPRESA CRÉDITOS ECONÓMICOS, EL NOMBRE DE			
		LAS PERSONAS QUE SON RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN, ADEMÁS DETALLARÁ EL NÚMERO DE LA VERSIÓN DE LA MISMA Y LA FECHA DE ELABORACIÓN.			
		* EL DOCUMENTO DEBERÁ SER REDACTADO TOMANDO EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:			
		· IDIOMA DE REDACCIÓN: ESPAÑOL			
		· PROGRAMA: MICROSOFT WORD			
		· TIPO DE LETRA: CALIBRI			
		· TAMAÑO LETRA: 12 PUNTOS			
		· NEGRILLAS: TÍTULOS.			
		· SANGRÍA: FRANCESA			
		· ALINEACIÓN: JUSTIFICADO			
		· INTERLINEADO: SENCILLO			
		· FORMATO DIGITAL: EXTENSIÓN .DOCX			
		· FORMATO IMPRESO: PAPEL TAMAÑO A4			
	1.6.4 CAPACITACIONES	* LA CAPACITACIÓN DEBERÁ SER IMPARTIDA POR EL EQUIPO ENCARGADO DEL ENTREGABLE			
		* DEBERÁ SER DICTADA EN HORARIOS QUE NO AFECTEN LA CARGA LABORAL DIARIA			
		* EL ÁREA FÍSICA A UTILIZAR DEBE CONTAR CON:			
		· PROYECTOR			
		· PIZARRA ACRILICA CON MARCADORES BORRABLES			
		· CONEXIÓN A INTERNET			
		· MATERIAL DE APOYO CON BOLÍGRAFO			
		· BREAK (CAFÉ - COSAS DE PICAR, AZUCAR)			
		* DEBERÁ DETALLAR EL TEMARIO, CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN, EVALUACIONES AL PERSONAL CAPACITADO			
ELABORADO POR: DIRECTOR DE PROYECTO			FIRMA:		
APROBADO POR: SPONSOR			FIRMA:		

Tabla 43 Lista De Verificación De La Calidad
Elaborado por Autores

4.6 D6 Gestión de Adquisiciones

Esta gestión, forma parte de los planes secundarios de la Dirección de Proyecto, en el cual se establecerán los procesos y actividades que se requerirán obtener fuera del equipo de proyectos, este proceso involucra contratos que son documentos legales que establecen entre un comprador y un vendedor.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Adquisiciones se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Documentación de Requisitos; c) Registros de Riesgos; d) Recursos Requeridos por Actividades e) Cronograma del Proyecto f) Estimación de costos; g) Registro de Interesados, h) Factores Ambientales de la empresa; i) Activos de los Procesos. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Análisis Hacer – Comprar, Juicio de Expertos y Reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión de Adquisiciones, Enunciado del trabajo relativo a Adquisiciones, Documentos de las adquisiciones, Criterios de Selección de Proveedores, Decisiones de Hacer – comprar, Solicitudes de Cambio acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

4.6.1 Plan de Gestión de las Adquisiciones.

Para la identificación apropiada de las adquisiciones que se deberán realizar durante el proyecto, se elaborará una matriz con la información levantada con respecto a los requerimientos de cada uno de los entregables.

En la **Tabla. Matriz de Adquisiciones**, se identificarán y registrarán los bienes o servicios que se requerirán para el desarrollo de cada uno de los entregables que componen el proyecto.

ENTREGABLE	PRODUCTO O SERVICIO A ADQUIRIR	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE
REINGENIERIA DE PROCESOS - PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTOS - PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO - PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS - PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE	- SALÓN DE CAPACITACIONES - COFFE BREAK - IMPRESIÓN DE MANUALES (MATERIAL CAPACITACIONES)	INGENIERO DE PROYECTOS 1 INGENIERO DE PROYECTOS 2 INGENIERO DE PROYECTOS 3 INGENIERO DE PROYECTOS 4

Tabla 44 Matriz de Adquisiciones

Elaborado por Autores

4.6.2 Análisis Hacer - Comprar

Esta técnica, nos permitirá definir entre los bienes o servicios que pueden ser realizados por la organización o debe ser contratado a proveedores que tengan el conocimiento, la experiencia o la capacidad de suministrar lo requerido.

Para la evaluación de la decisión se tendrán en consideración los siguientes criterios:

- Se tiene el conocimiento o la experiencia en la institución, para desarrollar el bien o el servicio requerido.
- Se tiene el personal apropiado para desarrollar el bien o el servicio requerido.
- Se buscará un proveedor calificado para el desarrollo del bien o el servicio, con la finalidad que el riesgo sea compartido.
 - Se buscará un proveedor calificado para el desarrollo del bien o el servicio, con la finalidad de generar conocimiento con respecto al trabajo.

El Equipo de Ingenieros de Proyectos en conjunto con el Director de Proyectos mediante la **Tabla: Análisis Hacer - Comprar**, realizará el análisis de criterios de selección a considerar con su respectiva valoración para identificar la alternativa más favorable para cada uno de los bienes o servicios identificados previamente.

PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS	PONDERACIÓN	HACER	PESO	OBSERVACIÓN	COMPRAR	PESO	OBSERVACIÓN
SALÓN PARA LA CAPACITACIÓN	UBICACIÓN	35%	9	3,15	DENTRO DEL EDIFICIO PRINCIPAL DE CRÉDITOS ECONÓMICOS, CALLE EMILIO ROMERO Y AV BENJAMÍN CARRRIÓN	6	2,1	CENTRO DE GUAYAQUIL, FÁCIL ACCESO A PARQUEOS
	EQUIPAMIENTO	20%	6	1,2	EQUIPADA CON A/C, PROYECTOR, MESAS DE TRABAJO, PIZARRÓN Y WIFI.	10	2	EQUIPADA CON A/C, PROYECTOR, MESAS DE TRABAJO, PIZARRÓN Y WIFI.
	CAPACIDAD	20%	5	1	SOLO DISPONEMOS DE ESPACIO PARA SOPORTAR 20 PERSONAS	9	1,8	SOPORTA MAS DE 100 PERSONAS
	COSTO	15%	9	1,35	SIN COSTO	8	1,2	EL ALQUILER POR LA UTILIZACIÓN 72 HORAS (4 HORAS DURANTE 18 DÍAS) TIENE UN VALOR ENTRE \$ 3.500 A \$4.000
	REFRIGERIO	10%	2	0,2	NO CUENTA CON SERVICIO DE REFRIGERIOS.	2	0,2	NO CUENTA CON SERVICIO DE REFRIGERIOS.
TOTAL		100%	31	6,9		35	7,3	MEJOR OPCIÓN
COFFEE BREAK	PUNTUALIDAD	20%	5	1	COLABORADORES INTERNOS SE LOS REUTILICE PARA SOLVENTAR ESTAS ACTIVIDADES	9	1,8	EL SERVICIO DE COMIDA ESTE DENTRO DE LAS INSTALACIONES AL MENOS 30 MINUTOS ANTES
	VARIEDAD (CREATIVIDAD)	20%	5	1	MENÚ LIMITADO POR LA FALTA DE EXPERIENCIA	9	1,8	AMPLIO PORTAFOLIO DE OPCIONES DE MENÚ SALUDABLES
	TAMAÑO DE PORCIONES	10%	5	0,5	OPCIONES SIN PROPORCIÓN	9	0,9	TAMAÑO ADECUADOS
	PRECIO	50%	5	2,5	COSTO ELEVADO	9	4,5	VARIEDAD PARA ESCOGER ENTRE PROVEEDORES CON PRECIOS ACCESIBLES
TOTAL		100%	20	5	0	36	9	
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	CALIDAD	35%	5	1,75	IMPRESIONES A BLANCO Y NEGRO	10	3,5	IMPRESIÓN LASER Y COPIAS DIGITALES
	FINISHING	35%	5	1,75	FOLDER ARMADO EN CARPETAS	10	3,5	VARIEDAD, ENTRE:
								» TROQUELADO DE PIEZAS
								» ARMADO DE LIBROS E INFORMES
								» LAMINACIÓN Y PLASTIFICADO
								» COMPAGINACIÓN DE TRABAJOS
								» PEGUE DE LIBROS
								» CORTE Y REFILADO DE PAPEL
								» ANILLADO PLÁSTICO Y DOBLE O
								» PASTA DURA
» HOT MELT								
» PERFORADO								
PRECIO	30%	10	3	BAJO COSTO	7	2,1	ALTO COSTO	

PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS	PONDERACIÓN	HACER	PESO	OBSERVACIÓN	COMPRAR	PESO	OBSERVACIÓN
TOTAL		100%	20	6,5	0	27	9,1	

Tabla 45 Tabla Análisis Hacer – Comprar

Elaborado por Autores

4.6.3 Documentos de las Adquisiciones.

4.6.3.1 Tipo de Contratación.

Conforme al tipo de servicios a contratarse para la ejecución del proyecto, se decide optar por el contrato de Precio Fijo Cerrado, considerando que, las fechas de prestaciones de servicios son puntuales en cuanto a las variables de horarios y personas a capacitar. Además, teniendo en consideración que no habrá incremento significativo de colaboradores dentro de los departamentos que participarán en la Reingeniería de Procesos

4.6.3.2 Políticas de generación y seguimiento de orden de compra de consumo interno.

- Toda compra debe estar registrada y formalizada con una Orden de Compra.
- La adjudicación y aprobación de las compras de bienes y servicios de consumo interno, debe ser realizada por los funcionarios con delegación de autoridad, en función del monto total de la Orden de Compra y su monto de aprobación.
- Los tipos de artículos que se pueden registrar en el requerimiento de compras de consumo interno son Suministros, Bienes y Servicios.
- Toda compra de Suministros, bienes y servicios de consumo interno debe tener como mínimo tres cotizaciones, excepto las que corresponden a bienes y servicios que tienen un proveedor único o exclusivo, las que afectan a la operatividad del negocio o las que representan riesgo para la empresa.
- Todo requerimiento de oficina de bienes y servicios de consumo interno debe ser registrado en el Sistema, detallando las especificaciones, cantidades, características del bien o servicio que se necesitan y el centro de costos al cual afecta.
- Por la compra de bienes y servicios de consumo interno se deben elaborar contratos solo en los siguientes casos:
 - Compras de bienes y servicios en las que existan condiciones especiales que no figuren en la Orden de Compra.
 - Cuando existan riesgos para la empresa.
 - Arriendos (independientes del monto).
 - Órdenes de Compra de bienes y servicios donde le valor total sea mayor a \$3000 y se deba entregar anticipo.
- Para las compras internas, se debe considerar los siguientes escenarios:

VALOR	RECURRENTE (> 3 AL AÑO)	CALIFICACIÓN	CONTRATO
< \$ 5K	NO	NO	NO
> \$ 5K	NO	SÍ	NO
< \$ 5K	SÍ	SÍ	O/C ABIERTA
> \$ 5K	SÍ	SÍ	SÍ

- El Comité de Evaluación Económica de Compras de Consumo Interno (CEEC) se debe conformar para revisar las ofertas de los proveedores, cuando el monto de la compra sea mayor a \$5,000.

- Las condiciones y cláusulas especiales propias de la negociación que deben estar incluidas en el contrato, deben ser establecidas por el usuario solicitante y el Comité de Compras.
- Las condiciones y cláusulas especiales propias de la negociación que deben estar incluidas en el contrato, deben ser establecidas por el usuario solicitante y el CEEC
- Todo contrato debe ser revisado y aprobado por el Gerente Contralor, Gerente Auditor y Asesor Legal antes de la firma del Representante Legal.
- Toda cotización de bienes y servicios de consumo interno registrado en el sistema no puede ser eliminada, solo puede ser desactivada previa autorización del Jefe de Administración.
- Para compra recurrente de los bienes y servicios de consumo interno con un mismo proveedor se debe utilizar Órdenes de Compra Abierta.
- Toda Orden de Compra Abierta de bienes y servicios de consumo interno debe tener una vigencia en tiempo, cantidad máxima y un monto máximo.
- La confirmación en el sistema de bienes y servicios de consumo interno debe ser realizada por el colaborador inmediatamente luego de recibir el servicio y luego por el personal del Departamento de Administración-Guayaquil, a excepción de las oficinas que correspondan a Quito y Santo Domingo, que debe ser confirmada por el personal del Departamento de Administración-Quito.
- La recepción de bienes y la confirmación de servicios de consumo interno deben ser obligatoriamente realizadas previo a la recepción de los correspondientes documentos por pagar.
- Los bienes y servicios de consumo interno deben ser recibidos siempre que cumplan con las condiciones de compra acordadas (Cantidad valor diseño, tiempo de entrega etc.) en las Ordenes de Compras.

Procedimientos de generación y seguimiento de orden de compra de consumo interno.

RESPONSABLES	
UAS	USUARIO DEL ÁREA SOLICITANTE
JA	JEFE DE ADMINISTRACIÓN
ANI	ANALISTA DE INVENTARIO
ASA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
AT	ÁREA TÉCNICA

1. **UAS** Realizar la petición de compra del bien o servicio en el sistema con toda la información requerida, el sistema solicitará automáticamente la aprobación de la solicitud según la matriz de aprobación pre-establecida, en caso de no aprobarse, el sistema informará el motivo del rechazo.

2. **ASA** Verificar el stock del ítem en caso de existir aprobación de la solicitud de compra del bien o servicio, en caso de haber stock del ítem, coordinar la entrega del producto al área solicitante, verificar si existe presupuesto para el centro de costos del solicitante, en caso de no existir presupuesto para el centro de costos (*Ver proceso Control Presupuestario*), la solicitud es rechazada en el sistema y este informará al usuario el motivo del rechazo.
3. **ANI** En caso de existir presupuesto para la compra del bien o servicio, solicitar la creación del ítem en el maestro en caso de bienes o servicios nuevos (*Ver proceso Manejo de Maestros de Ítems*).
4. **ASA** Comprobar la existencia de contratos para la compra de bienes o servicios y asignar al proveedor correspondiente, elaborar la Orden de Compra en el sistema y enviarla al proveedor, en caso que la solicitud no requiera contrato alguno, enviar los requerimientos a los potenciales proveedores y solicitar cotizaciones a los mismos, elaborar el cuadro comparativo de cotizaciones recibidas.
5. **ASA**
AT
UAS Evaluar las cotizaciones y seleccionar la mejor opción.
6. **ASA** Registrar al proveedor en el maestro de proveedores, elaborar la Orden de Compra en el sistema y enviarla al proveedor respectivo, realizar el seguimiento a las órdenes de compra generadas para verificar si existen demora en los despachos.
7. **ASA**
JA En caso de existir demora en los despachos, analizar si se aceptará la demora o no.
8. **ASA** En caso de que la demora no fuera aceptada, informar al proveedor acerca de la decisión y cancelar la Orden de Compra en el sistema, en caso de ser aceptada, actualizar las fechas de previsión de arribo de la Orden de Compra en el sistema.
9. **UAS** Recibir el bien o servicio por parte del proveedor y confirmará la recepción en el sistema. (*Ver proceso Procesamiento de Facturas*).

4.6.4 Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones.

Los enunciados del trabajo relativo a las adquisiciones requeridas para el desarrollo del proyecto se detallan en las **Tabla: Enunciado del Trabajo Relativo a Adquisiciones**.

ENUNCIADOS DEL TRABAJO RELATIVO A ADQUISICIONES	
PRODUCTO O SERVICIO	- SALA DE CAPACITACIONES
OBJETIVO	- EJECUTAR ADECUADAMENTE LA FASE DE CAPACITACIÓN PARA IMPLEMENTAR CORRECTAMENTE LOS NUEVOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS DE LOS NUEVOS PROCESOS DE LÍNEAS DE PRODUCTOS, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE
ALCANCE	- CORRESPONDE AL USO DE UNA SALA PARA CAPACITACIÓN EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
	- DURANTE 14 DÍAS
	- CAPACIDAD PARA APROXIMADAMENTE 35 PERSONAS
	- EQUIPADA CON PROYECTOR, ACONDICIONADOR DE AIRE, PIZARRÓN DIGITAL Y CONEXIÓN A

ENUNCIADOS DEL TRABAJO RELATIVO A ADQUISICIONES	
	INTERNET
PRESUPUESTO REFERENCIAL TOTAL	\$ 27.000,00
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR CAPACITACIÓN	\$ 3.375,00
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR COLABORADOR	\$ 112,50
UBICACIÓN DEL TRABAJO	- INSTALACIONES DEL SALÓN DEL PROVEEDOR.
TIEMPO REQUERIDO (PERIODO REQUERIDO)	- 14 DÍAS LABORALES CON JORNADA LABORAL COMPLETA, LA SALA SERÁ SOLICITADA CON 5 DÍAS LABORALES ANTICIPADOS NOTIFICANDO VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
PRODUCTO O SERVICIO	- COFFEE BREAK
ALCANCE	- CORRESPONDE AL SERVICIO DE BRUNCH DURANTE LAS CAPACITACIONES DE LOS NUEVOS PROCESOS DE LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE DENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.
	- DURANTE 16 DÍAS
	- CAPACIDAD PARA APROXIMADAMENTE 35 PERSONAS
PRESUPUESTO REFERENCIAL TOTAL	\$ 27.000,00
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR CAPACITACIÓN	\$ 3.857,14
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR COLABORADOR	\$ 112,50
UBICACIÓN DEL TRABAJO	- INSTALACIONES DEL SALÓN DE LAS CAPACITACIONES
TIEMPO REQUERIDO (PERIODO REQUERIDO)	- 14 DÍAS LABORALES CON JORNADA DE 4 HORAS LABORALES, EL SERVICIO SERÁ SOLICITADO CON 7 DÍAS LABORALES ANTICIPADOS NOTIFICANDO VÍA CORREO ELECTRÓNICO, PARA PODER ESCOGER EL MENÚ
PRODUCTO O SERVICIO	- IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS
ALCANCE	- CORRESPONDE AL SERVICIO DE IMPRESIÓN DE LOS FOLDERS DE LOS MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LOS PAQUETES DE TRABAJO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIOS AL CLIENTE.
	- APROXIMADAMENTE PARA 240 PERSONAS ENTRE TODOS LOS DEPARTAMENTOS LÍNEAS DE PRODUCTO, MERCADEO, VENTAS Y SERVICIOS AL CLIENTE.
PRESUPUESTO REFERENCIAL TOTAL	\$ 14.040,00
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR DEPARTAMENTO	\$ 3.510,00
PRESUPUESTO REFERENCIAL POR COLABORADOR	\$ 58,50
UBICACIÓN DEL TRABAJO	- INSTALACIONES DEL SALÓN DE LAS CAPACITACIONES, CUANDO SE HAYA IMPARTIDO LA CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES
TIEMPO REQUERIDO (PERIODO REQUERIDO)	- UNA VEZ APROBADOS (RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN) SE PROCEDERÁ A NOTIFICAR AL PROVEEDOR TENIENDO APROXIMADAMENTE 12 DÍAS HÁBILES PARA LA ENTREGA

Tabla 46 Enunciado del Trabajo Relativo a Adquisiciones

Elaborado por Autores

4.6.5 Criterios de Selección de Proveedores.

Los criterios de selección de los proveedores se detallan en las **Tabla: Criterio de Selección.**

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES				
PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS	PONDERACIÓN	DESCRIPCION	PUNTAJE
SALÓN PARA LA	UBICACIÓN	35%	QUE EL LOCAL SE ENCUENTRA CERCA	100 PUNTOS (CERCANÍA DE 2KM)

CAPACITACIÓN			DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL POR LA ZONA DE CHILE & DIEZ DE AGOSTO	80 PUNTOS (CERCANÍA DE 4KM)
				60 PUNTOS (CERCANÍA DE 6KM)
				0 PUNTOS (CERCANÍA DE 8KM)
	EQUIPAMIENTO	20%	QUE CUMPLAN CON EL EQUIPAMIENTO REQUERIDO PARA LA CAPACITACIÓN.	100 PUNTOS (COBERTURA 98- 100%)
				80 PUNTOS (COBERTURA 80 - 97%)
				60 PUNTOS (COBERTURA 70 - 79%)
				0 PUNTOS (COBERTURA 0 - 69%)
	CAPACIDAD	20%	QUE CUMPLA CON LA CAPACIDAD SOLICITADA	100 PUNTOS (COBERTURA 95- 100%)
				80 PUNTOS (COBERTURA 80 - 94%)
				60 PUNTOS (COBERTURA 70 - 79%)
				0 PUNTOS (COBERTURA 0 - 69%)
	COSTO	15%	QUE CUMPLA CON EL COSTO DETERMINADO	100 PUNTOS (IGUAL O MENOR A \$ 3.375)
				80 PUNTOS (DESDE \$ 3.600 HASTA \$ 4.000)
				0 PUNTOS (MAYOR A \$4.500)
	EXPERIENCIA	10%	QUE HAYA SIDO CONTRATADO ANTERIORMENTE POR CRECOSCOP EN LOS ÚLTIMOS 24 MESES.	100 PUNTOS (MAYOR O IGUAL 1 AÑO)
50 PUNTOS (ENTRE 6 A 11 MESES)				
0 PUNTOS (MENOR A 6 MESES)				
TOTAL		100%		
PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS	PONDERACIÓN	DESCRIPCION	PUNTAJE
COFFEE BREAK	PUNTUALIDAD	20%	QUE LLEGUE A LAS INSTALACIONES DONDE SE IMPARTE LA CAPACITACIÓN CON 15 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN	100 PUNTOS (15 MINUTOS ANTES)
				80 PUNTOS (5 MINUTOS ANTES)
				0 PUNTOS (60 MINUTOS)
	VARIEDAD	20%	DEBIDO A LA DIVERSIDAD DE CAPACITACIONES A IMPARTIR, AL MOMENTO DE CONTACTARLO DEBERÁ AL MENOS PRESENTAR 3 TIPOS DE MENÚ	100 PUNTOS (3 MENÚS U OPCIONES)
				80 PUNTOS (1 - 2 MENÚS)
				0 PUNTOS (SOLO 1 MENÚ)
	TAMAÑO DE PORCIONES	10%	QUE CUMPLA CON LA PORCIÓN ADECUADO DE AL MENOS 5 INGREDIENTES	100 PUNTOS (MAS DE 5 INGREDIENTES)
				80 PUNTOS (3 - 4 INGREDIENTES)
				0 PUNTOS (MENOS DE 3 INGREDIENTES)
	COSTO	50%	QUE CUMPLA CON EL COSTO DETERMINADO	100 PUNTOS (IGUAL O MENOR A \$ 3.375)
				80 PUNTOS (DESDE \$ 3.600 HASTA \$ 4.000)
				0 PUNTOS (MAYOR A \$4.500)
TOTAL		100%		
PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS	PONDERACIÓN	DESCRIPCION	PUNTAJE
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	CALIDAD	35%	REPRODUZCA DOCUMENTOS CON ALTA FIDELIDAD, A TODO COLOR AL MENOS 600 DPI POR PULGADAS. CONSIDERANDO COPIAS DIGITALES OBTENIENDO CD'S	100 PUNTOS (> 600 DPI)
				80 PUNTOS (ENTRE 500 Y 599 DPI)
				0 PUNTOS (< 300 DPI)
	FINISHING	35%	FOLDER ORDENADO MOSTRANDO: MACROPRESOS, PROCESO Y SUBPROCESOS. ARMADO DE LIBROS E INFORMES / CORTE Y REFILADO DE PAPEL / PASTA DURA	100 PUNTOS (MAS DE 3 OPCIONES)
				80 PUNTOS (AL MENOS DE 3 OPCIONES)
				0 PUNTOS (MENOS DE 3 OPCIONES)
	PRECIOS	30%	QUE CUMPLA CON EL PRESUPUESTO DEFINIDO	100 PUNTOS (IGUAL O MENOR A \$ 14.000)
				80 PUNTOS (DESDE \$ 14.001 HASTA \$ 16.100)
				0 PUNTOS (MAYOR A \$16.100)
TOTAL		100%		

Tabla 47 Criterio de Selección de Proveedores
Elaborado por Autores

4.6.5.1 Restricciones y Supuestos.

Para los procesos de adquisiciones previstos para el proyecto, se han considerado las restricciones y/o supuestos que se detallan a continuación:

- Se deberán mantener fijos los valores presupuestados y/o cotizados como referencia por parte de los proveedores.

- Los retrasos en entrega de los productos o servicios serán objetos de multas y en caso de sobrepasar los porcentajes establecidos en los contratos, se dará por terminada la contratación.
- Los contratados deberán establecer como prioritario el proyecto y cumplir con la totalidad de la entrega. Para el caso del servicio Impresión de Documentos se deberá previo a la prestación del servicio remitir informes de avances de producción.
- En caso de requerirse modificaciones en el cronograma de ejecución y entrega de los bienes o servicios deberán ser mínimos (+/- 5%), en cambio de ser mayores se renegociará los términos sin que afecte la paralización el atraso del proyecto en general.

4.6.5.2 Forma de Pago.

En función de los montos de las adquisiciones se ha establecido que los pagos serán posterior a la firma del acta entrega – recepción y presentación de las facturas.

4.6.5.3 Plazo.

Se ha establecido para el caso del salón de capacitaciones el plazo para el uso del establecimiento será de 16 días correspondientes al periodo que comprenda la(s) capacitación(es) y de acuerdo a la fecha del cronograma que será notificado vía correo electrónico con 5 días laborales de anticipación. Para el caso de Coffee break de acuerdo a la fecha del cronograma que será notificado vía correo electrónico con 7 días laborales de anticipación. Para el caso del servicio impresión de documentos de acuerdo a la fecha del cronograma que será notificado vía correo electrónico con 12 días laborales de anticipación.

4.6.5.4 Multas.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales determinadas en los contratos, será sancionado con una multa diaria del uno por mil del monto total de lo contratado.

4.6.5.5 Resolución de Controversias.

Las diferentes controversias surgidas desde la convocatoria hasta la firma de contrato se resolverán por la vía administrativa mediante recursos impugnativos contemplados en la ley, mientras que, las controversias que surjan sobre la interpretación del contrato serán resueltas mediante conciliación o arbitraje, el mismo que será dirigido por un Tribunal Arbitral acorde a la ley de Arbitra del Ecuador.

4.7 D8 Gestión de los Riesgos.

La gestión de riesgos, forma parte de los planes secundarios de la Dirección de Proyecto, en la cual se establecerán los procesos requeridos para la identificación, evaluación y valoración de los efectos positivos o negativos de los probables eventos que puedan afectar al proyecto durante su desarrollo. Además, en esta gestión se definirá las acciones que se deban seguir para prevenir, mitigar, minimizar o maximizar los impactos que conlleven los eventos de acuerdo a cada caso.

4.7.1 Plan de Gestión de los Riesgos.

Para realizar la identificación de la mayor cantidad de riesgos relacionados al proyecto, se empleará el juicio de experto conjuntamente con las reuniones con los interesados claves del proyecto. Así mismo, para la identificación apropiada de cada uno de estos, se utilizará el análisis de supuestos y el análisis cualitativo que deberá ser aprobado por el directorio.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Riesgos se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Acta de Constitución; c) Registro de Interesados; d) Factores Ambientales de la empresa, Políticas de la Empresa – dispersión geográfica. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos y Reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión de Riesgo acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

En la **Tabla: Matriz de las Actividades de la Gestión de Riesgos**, se detallan las actividades que se deberán seguir para la gestión de riesgos del proyecto.

PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS	ELABORAR PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.	REUNIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO Y EL DIRECTOR DE PROYECTO. ESTABLECER LA DOCUMENTACIÓN Y LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA GESTIONAR LOS RIESGOS. ELABORAR UN REGISTRO BASE DE LOS RIESGOS DE CADA UNO DE LOS PLANES DE GESTIÓN.	GUÍA DEL PMBOK. REUNIONES. CUESTIONARIOS.	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. DOCUMENTOS DEL PROYECTO: - PLAN DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO. - ACTA DE CONSTITUCIÓN. - REGISTRO DE INTERESADOS.
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	DETALLAR LOS RIESGOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL PROYECTO Y DOCUMENTAR POR ESCRITO LAS CARACTERÍSTICAS QUE PRESENTEN.	REUNIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO Y EL DIRECTOR DE PROYECTO. RECOPIRAR INFORMACIÓN REFERENTE A LOS PROBABLES RIESGOS ENTRE LOS INTERESADOS. EVALUAR LOS RIESGOS DE MAYOR PROBABILIDAD QUE PUEDAN AFECTAR EL PROYECTO EN CUALQUIERA DE SUS ETAPAS. DOCUMENTAR LOS RIESGOS EN EL REGISTRO DE RIESGOS. IDENTIFICAR LAS ACCIONES POTENCIALES PARA RESPONDER ANTE LOS DIFERENTES RIESGOS.	REUNIONES. JUICIO DE EXPERTOS. REVISIÓN DE DOCUMENTOS. ENTREVISTAS.	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. HISTÓRICO DE PROYECTOS SIMILARES. REGISTRO DE INTERESADOS. PLAN DE DIRECCIÓN DE PROYECTO, ESTIMACIÓN DE COSTOS. DURACIÓN DE ACTIVIDADES.
ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RIESGOS	EVALUAR LA PROBABILIDAD DEL IMPACTO. CATEGORIZACIÓN ACORDE A LA IMPORTANCIA.	REUNIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO Y EL DIRECTOR DE PROYECTO. ANALIZAR Y DETERMINAR LA IMPORTANCIA DE LOS RIESGOS CONFORME A LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA E IMPACTO. DETERMINAR QUÉ EVENTOS SE CONSTITUYEN EN AMENAZAS U OPORTUNIDADES. ELABORAR RBS.	DEFINICIÓN DE PROBABILIDADES E IMPACTOS. MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO. CATEGORIZACIÓN DE RIESGO (RBS).	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. HISTÓRICO DE PROYECTOS SIMILARES. REGISTROS DE RIESGOS. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.
ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS RIESGOS	EVALUAR CONFORME A LOS MÉTODOS DE CÁLCULO EL VALOR	REUNIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO Y EL DIRECTOR DE PROYECTO.	DEFINICIÓN DE PROBABILIDADES E IMPACTOS. MATRIZ DE	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. HISTÓRICO DE PROYECTOS SIMILARES.

PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
	QUE CUANTIFIQUE EL IMPACTO DE LOS RIESGOS SOBRE LOS COSTOS Y EL CRONOGRAMA.	DETERMINAR LA VALORACIÓN EN BASE A CÁLCULO DE EMV.	PROBABILIDAD E IMPACTO. CATEGORIZACIÓN DE RIESGO (RBS).	REGISTROS DE RIESGOS. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.
PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA A LOS RIESGOS	DETERMINAR EL PLAN DE RESPUESTA A LOS RIESGOS CONFORME SU RELEVANCIA. PLANIFICAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DETERMINADAS COMO RESPUESTAS.	REUNIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO Y EL DIRECTOR DE PROYECTO. REALIZAR RESERVAS DE CONTINGENCIA ANTE LA POSIBILIDAD DE UN RIESGO. ESTABLECER LA PROBABILIDAD E IMPACTO DE LOS RIESGOS. IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR LOS RIESGOS SECUNDARIOS. REALIZAR SOLICITUDES DE CAMBIO.	JUICIO DE EXPERTOS. DEFINICIÓN DE PROBABILIDADES E IMPACTOS. ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS POSITIVOS Y NEGATIVOS.	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. HISTÓRICO DE PROYECTOS SIMILARES. REGISTROS DE RIESGOS. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS	VERIFICAR LA OCURRENCIA DE LOS RIESGOS SUPERVISAR Y VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA. MONITOREAR Y EVALUAR EL SURGIMIENTO DE NUEVOS RIESGOS	REVISIÓN PERIÓDICA DEL ANÁLISIS CUALITATIVO. REALIZAR EL ANÁLISIS DEL VALOR GANADO. REALIZAR LAS SOLICITUDES DE CAMBIO ESTABLECER SI SE REALIZAN LAS CONTINGENCIAS	REUNIONES. REEVALUACIÓN DE RIESGOS. ANÁLISIS DE VARIACIONES Y TENDENCIAS.	DIRECTOR Y EQUIPO DE PROYECTO. REGISTROS DE RIESGOS. REPORTE DE DESEMPEÑO. PLAN DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

Tabla 48 Matriz de las Actividades de la Gestión de Riesgos

Elaborado por Autores

4.7.2 Metalenguaje de Riesgos.

La composición de todos los documentos de riesgos, seguirán un modelo de redacción que permita ser entendido y comprendido por todos los stakeholders del proyecto, por lo cual, en la **Figura: Metalenguaje de Riesgos** se describen los parámetros que servirán de guía para su desarrollo.

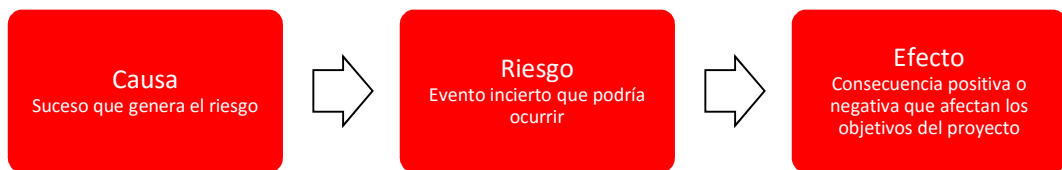


Ilustración 16 Metalenguaje de Riesgos

Elaborado por Autores

4.7.3 Estructura de Desglose de Riesgos (RBS).

En la **Figura: Estructura del Desglose de Riesgos**, se muestra la Estructura de Desglose de Riesgos, la misma que mostrará los diferentes riesgos internos y externos que tiene el proyecto, facilitando al equipo de trabajo su identificación.

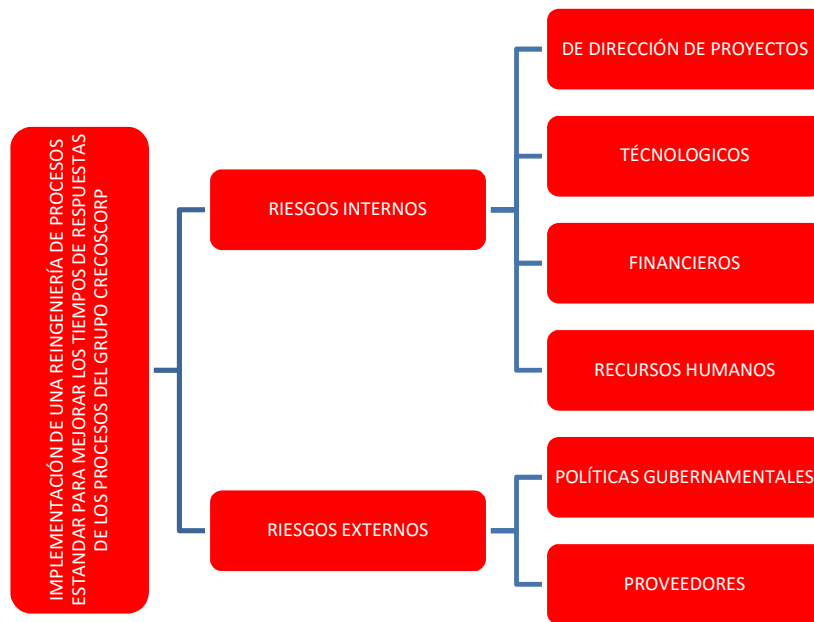


Ilustración 17 Estructura del Desglose de Riesgos
Elaborado por Autores

4.7.4 Roles y Responsabilidades.

Para una correcta gestión de riesgos, es necesario definir Roles, responsables y responsabilidades de las personas involucradas en caso de que suceda algún tipo de evento que afecte el proyecto, tal como se detalla en la **Tabla: Roles y Responsabilidades**

ROL PARA EL RIESGO	RESUMEN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES
GERENTE DEL RIESGO	GESTIONA LOS RIESGOS A TRAVÉS DE DIFERENTES POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE EJECUCIÓN. GARANTIZA QUE LAS ACTIVIDADES DE LOS SUB-PROCESOS DE LOS RIESGOS SEAN EJECUTADOS. CONTROLA FRECUENTEMENTE TODOS LOS RIESGOS E IDENTIFICA RIESGOS ADICIONALES. INFORMA EL ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LOS RIESGOS.	DIRECTOR DE PROYECTO
PROPIETARIO DEL RIESGO	ASUME LA COMPETENCIA DE LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA AL RIESGO SI SE PRESENTA. EFECTÚA LA ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO. GARANTIZA QUE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN LA GESTIÓN DE RIESGO SE CUMPLAN.	DIRECTOR DE PROYECTO INGENIEROS DE PROYECTO Y PROCESOS
IDENTIFICADOR DEL RIESGO	CONTRIBUYE EN LA PLANIFICACIÓN DE LOS RIESGOS, ASÍ TAMBIÉN EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN. IDENTIFICA RIESGOS QUE SE PRESENTEN SEAN INTERNOS O EXTERNOS. NOTIFICA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.	DIRECTOR DE PROYECTO INGENIEROS DE PROYECTO Y PROCESOS ASISTENTES DE PROYECTO Y PROCESOS
ANALISTA DEL RIESGO	EVALÚA LOS RIESGOS, LAS ACCIONES DE RESPUESTA Y CONTROL A CADA UNO DE ELLOS APRUEBA Y CLASIFICA LOS RIESGOS. REALIZA EL ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO. GESTIONA LAS ACCIONES DE RESPUESTA PARA EL RIESGO QUE SE PRESENTE. REGISTRA LOS RIESGOS. REALIZAN LAS MÉTRICAS DE RIESGO.	DIRECTOR DE PROYECTO INGENIEROS DE PROYECTO Y PROCESOS
COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGO	APROBAR O RECHAZAR LAS ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN Y LOS DIFERENTES PLANES DE CONTINGENCIA. REVISAR LOS RIESGOS QUE SE PRESENTEN EN EL PROYECTO. PRESENTAR SI ES NECESARIO CONTINGENCIAS ADICIONALES. SUPERVISAR LOS INFORMES DE RIESGOS Y MÉTRICAS.	DIRECTOR DE PROYECTO INGENIEROS DE PROYECTO Y PROCESOS ASISTENTES DE PROYECTO Y PROCESOS

INTERESADOS	TENDRÁN UN ALTO INTERÉS EN LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS. TODOS LOS INTERESADOS ESTARÁN EN LA CAPACIDAD DE IDENTIFICAR LOS RIESGOS QUE SE PRESENTEN. PODRÁN PROPORCIONAR LOS PLANES DE CONTINGENCIA SI SE NECESITAN.	DIRECTOR DE PROYECTO INGENIEROS DE PROYECTO Y PROCESOS ASISTENTES DE PROYECTO Y PROCESOS. LOS IDENTIFICADOS EN LA Tabla 18: Registro de Interesados CORRESPONDIENTE AL REGISTRO DE INTERESADOS.
-------------	--	--

Tabla 49 Roles y Responsabilidades
Elaborador por Autores

4.7.5 Calendario.

En la **Tabla: Calendario**, se mostrará el calendario indicando el proceso, el momento de la ejecución, el entregable ligado y la periodicidad de ejecución.

El calendario, muestra como periódicamente se ejecuta la gestión de riesgos, así como los diferentes procesos y el entregable al que esté ligado.

PROCESO	MOMENTO DE EJECUCIÓN	ENTREGABLES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN
PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS	AL INICIO DEL PROYECTO	PLAN DE PROYECTO	UNA SOLA VEZ
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	AL INICIO DEL PROYECTO	PLAN DE PROYECTO	UNA SOLA VEZ
	EN LAS REUNIONES DE MONITOREO DEL EQUIPO DE PROYECTO	REUNIONES DE MONITOREO	SEMANAL
ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RIESGOS	AL INICIO DEL PROYECTO	PLAN DE PROYECTO	UNA SOLA VEZ
	EN LAS REUNIONES DE MONITOREO DEL EQUIPO DE PROYECTO	REUNIONES DE MONITOREO	SEMANAL
ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS RIESGOS	AL INICIO DEL PROYECTO	PLAN DE PROYECTO	UNA SOLA VEZ
	EN LAS REUNIONES DE MONITOREO DEL EQUIPO DE PROYECTO	REUNIONES DE MONITOREO	SEMANAL
PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA A LOS RIESGOS	AL INICIO DEL PROYECTO	PLAN DE PROYECTO	UNA SOLA VEZ
	EN LAS REUNIONES DE MONITOREO DEL EQUIPO DE PROYECTO	REUNIONES DE MONITOREO	SEMANAL
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS	EN CADA UNA DE LAS FASES DEL PROYECTO	REUNIONES DE MONITOREO	SEMANAL

Tabla 50 Calendario
Elaborado por Autores

4.7.6 Definiciones de Probabilidad de Riesgos.

El Director de Proyecto en conjunto con el equipo de proyectos definirán las probabilidades de los riesgos, especificándolas mediante una escala relativa, en la que se puntualizará el nivel, descripción y probabilidad, tal como lo presenta la **Tabla: Definiciones y Probabilidades de Riesgo**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD
0,9	MUY ALTA	CUANDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL EVENTO O EL RIESGO SEA IGUAL O MAYOR AL 79%.
0,7	ALTA	CUANDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL EVENTO O EL RIESGO SE

		ENCUENTRE EN EL RANGO DEL 51% AL 78%.
0,5	MEDIA	CUANDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL EVENTO O EL RIESGO SE ENCUENTRE EN EL RANGO DEL 31% AL 50%.
0,3	BAJA	CUANDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL EVENTO O EL RIESGO SE ENCUENTRE EN EL RANGO DEL 11% AL 30%.
0,1	MUY BAJA	CUANDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL EVENTO O EL RIESGO SEA IGUAL O MENOR AL 10%.

Tabla 51 Definiciones y Probabilidades de Riesgo

Elaborado por Autores

4.7.7 Definiciones de Impactos de Riesgo.

El Director de Proyecto conjuntamente con el equipo del proyecto especificará el impacto de los riesgos, estableciéndolas en una escala relativa, tal como se muestra en la **Tabla: Definiciones de Impacto de Riesgos**, en la que se mostrarán las diferentes áreas donde se requiere ir gestionando el riesgo y sus impactos.

CATEGORIA DEL IMPACTO	MUY BAJO (0,05)	BAJO (0,10)	MEDIO (0,20)	ALTO (0,50)	MUY ALTO (0,80)
ALCANCE	EL PROYECTO MOSTRANDO UN AVANCE AL FINAL DEL MISMO DE UN 98%	EL PROYECTO MOSTRANDO UN AVANCE AL FINAL DEL MISMO DE UN 95%	EL PROYECTO MOSTRANDO UN AVANCE AL FINAL DEL MISMO DE UN 93%	EL PROYECTO MOSTRANDO UN AVANCE AL FINAL DEL MISMO DE UN 91%	EL PROYECTO MOSTRANDO UN AVANCE AL FINAL DEL MISMO DE UN 90%
CRONOGRAMA	CAMBIO EN EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO AUMENTANDO EN UN 0,2%	CAMBIO EN EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO AUMENTANDO EN UN 0,4%	CAMBIO EN EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO AUMENTANDO EN UN 0,6%	CAMBIO EN EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO AUMENTANDO EN UN 0,8%	CAMBIO EN EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO AUMENTANDO EN UN 0,9%
COSTO	CAMBIO EN EL COSTO AUMENTANDO EN UN 0,1%	CAMBIO EN EL COSTO AUMENTANDO EN UN 0,3%	CAMBIO EN EL COSTO AUMENTANDO EN UN 0,5%	CAMBIO EN EL COSTO AUMENTANDO EN UN 0,7%.	CAMBIO EN EL COSTO AUMENTANDO EN UN 0,9%
CALIDAD	SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO DE LAS ESPECIFICACIONES DADAS EN EL ALCANCE DE UN 95% - 99%	SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO DE LAS ESPECIFICACIONES DADAS EN EL ALCANCE DE UN 75% - 94%	SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO DE LAS ESPECIFICACIONES DADAS EN EL ALCANCE DE UN 60% - 74%	SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO DE LAS ESPECIFICACIONES DADAS EN EL ALCANCE DE UN 50% - 59%	SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO DE LAS ESPECIFICACIONES DADAS A UN 50%

Tabla 52 Definiciones de Impactos de Riesgo

Elaborado por Autores

4.7.8 Matriz de Probabilidad e Impacto.

Esta matriz, contendrá la concordancia entre la probabilidad de que suceda cada riesgo con el impacto sobre el alcance, el cronograma, el costo, la calidad y otros objetivos del proyecto.

En la **Tabla: Matriz de Probabilidad e Impacto**, se muestra la relación entre ambos factores que permitirá realizar una mejor valoración y priorización de los diferentes riesgos.

PROBABILIDAD \ IMPACTO	IMPACTO					
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
MUY ALTO	0,9	0,045	0,09	0,18	0,45	0,72
ALTO	0,7	0,035	0,07	0,14	0,35	0,56
MEDIO	0,5	0,025	0,05	0,10	0,25	0,40
BAJO	0,3	0,015	0,03	0,06	0,15	0,24
MUY BAJO	0,1	0,05	0,01	0,02	0,05	0,08

Tabla 53 Matriz de Probabilidad e Impacto

Elaborado por Autores

De la misma manera, se identifica en la **Tabla: Matriz de Oportunidades y Amenazas** la combinación entre amenazas y oportunidades con la intención de identificar la relación entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto en el proyecto, en el caso de suceder.

IMPACTO	AMENAZAS					OPORTUNIDADES				
0,9	0,045	0,09	0,18	0,45	0,72	0,72	0,45	0,18	0,09	0,045
0,7	0,035	0,07	0,14	0,35	0,56	0,56	0,35	0,14	0,07	0,035
0,5	0,025	0,05	0,10	0,25	0,40	0,40	0,25	0,10	0,05	0,025
0,3	0,015	0,03	0,06	0,15	0,24	0,24	0,15	0,06	0,03	0,015
0,1	0,05	0,01	0,02	0,05	0,08	0,08	0,05	0,02	0,01	0,05
PROBABILIDAD	0,05	0,10	0,20	0,50	0,80	0,8	0,50	0,20	0,10	0,05

Tabla 54 Matriz de Oportunidades y Amenazas

Elaborado por Autores

4.7.9 Valoración de los Colores en la Matriz de Riesgos.

Para un reconocimiento visual apropiado de los valores de los riesgos determinados en el proyecto, se empleará una codificación de colores, tal como se muestra en la **Tabla: Valoración de los colores en Matriz de Riesgo**

BAJA		TIENE UN IMPACTO MÍNIMO EN EL COSTO, EL TIEMPO Y ALCANCE. CON UNA REVISIÓN REALIZADA POR EL DIRECTOR Y EQUIPO DEL PROYECTO SERÁ SUFICIENTE PARA EVITAR ATRASOS Y MOLESTIAS
MEDIA		TIENE UN PEQUEÑO IMPACTO EN EL COSTO, CRONOGRAMA Y ALCANCE. SE NECESITARÁ TOMAR ACCIONES PARA EVITAR ALGÚN INCONVENIENTE. EL DIRECTOR Y EL EQUIPO DEL PROYECTO DEBERÁN REALIZAR REVISIONES SEGUIDAS PARA EVITAR ATRASOS
ALTA		TIENE UN ALTO IMPACTO EN EL COSTO, CRONOGRAMA Y ALCANCE, ESTOS RIESGOS PUEDEN PRESENTAR ATRASOS Y EVITAR QUE EL PROYECTO TERMINE EN EL TIEMPO ESTABLECIDO. EL DIRECTOR Y EQUIPO DEL PROYECTO DEBERÁN REALIZAR REVISIONES CONTINUAS PARA EVITAR MÁS ATRASOS
MUY ALTA		TIENE UN IMPACTO POSITIVO EN EL COSTO, CRONOGRAMA Y ALCANCE DEL PROYECTO. ESTE IMPACTO DEBERÁ SER APROVECHADO PARA ALCANZAR LOS NIVELES DESEADOS

Tabla 55 Valoración de los colores en Matriz de Riesgos

Elaboración de Autores

4.7.10 Registro de Riesgos.

Para un correcto registro, se tiene que realizar la identificación y codificación de cada riesgo, exponiendo la causa, el evento del riesgo y el impacto que tendrá en el proyecto.

En la **Tabla: Registros de Riesgos**, se muestra el registro de riesgos con los componentes antes referido.

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	CLASIFICACIÓN
RG001	1. DEBIDO A LA POCA COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS MANDOS ALTOS DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA MEJORA DE PROCESOS, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN TOTAL O PARCIAL QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA
		PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO			
		PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS			

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	CLASIFICACIÓN
	LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE			
RG002	2. DEBIDO A FALLAS EN LOS ACCESOS EN LOS SISTEMAS DONDE SE ALMACENA EL INVENTARIO DE LA DOCUMENTACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA, EXISTE LA POSIBILIDAD DE NO CONTAR CON LA INFORMACIÓN BASE QUE SIRVE DE SOPORTE PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS ACTUALES, LO QUE OCASIONARÍA UN CORTO DIMENSIONAMIENTO EN LAS ETAPAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN INFLUYENDO EN EL ALCANCE Y EL CRONOGRAMA DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA	ALCANCE CRONOGRAMA	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA
RG003	3. DEBIDO A LA FALTA DE DETERMINACIÓN DE USUARIOS CLAVES DE CADA DEPARTAMENTO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN TOTAL O PARCIAL ERRADA QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	ALTA
RG004	4. DEBIDO A RETRASOS EN LA GENERACIÓN DE LAS ÓRDENES DE CONSUMO INTERNO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS DESEMBOLSOS PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS NO SE CUENTEN EN LOS TIEMPOS PROPUESTOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA.	CAPACITACIONES	CRONOGRAMA	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	BAJA
RG005	5. DEBIDO A LA FALTA DE COORDINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE VACACIONES O IMPREVISTOS QUE GENEREN AUSENCIA DE LOS USUARIOS CLAVES, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE NO ASISTAN A LOS TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS EN LAS FECHAS PROGRAMADAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN EL COSTO DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA
RG006	6. DEBIDO A LA FALTA DE PLANIFICACIÓN DE LAS GERENCIAS SOBRE SU CARGA OPERATIVA DIARIA, EXISTE LA PROBABILIDAD QUE NO ASISTAN EN LOS TALLERES DE ENTENDIMIENTOS DE LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN LOS TIEMPOS PROPUESTOS DEL CRONOGRAMA Y COSTO DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	CRONOGRAMA COSTOS		ALTA

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	CLASIFICACIÓN
		ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE			
		MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE			
		GESTION DE POSTVENTA			
RG007	7. DEBIDO QUE LAS GERENCIAS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS USUARIOS CLAVES NO CONSIDERARON LA CARGA EXTRA DE TRABAJO, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE EL PERSONAL SELECCIONADO TENGA UNA SOBREASIGNACIÓN DE SUS TAREAS DIARIAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTION DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA	CRONOGRAMA COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY ALTA
RG008	8. DEBIDO A PROBLEMAS TÉCNICOS DEL PROVEEDOR DE LAS IMPRESIONES, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS MANUALES NO SE ENTREGUEN EN LAS FECHAS REQUERIDAS, LO QUE AFECTARÍA A LA CALIDAD DE LAS CAPACITACIONES Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO	COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY ALTA
RG009	9. DEBIDO A FALLAS EN LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y EL PROYECTOR DE LA SALA DE CAPACITACIÓN, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE PUEDA DAR LA CAPACITACIÓN, LO QUE OCASIONARÍA EN UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	CAPACITACIONES	CRONOGRAMA COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY BAJA
RG010	10. DEBIDO A PROBLEMAS MECÁNICOS EN EL VEHÍCULO DE TRANSPORTE DEL SERVICIO BRUNCH, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL PROVEEDOR NO REALICE LA ENTREGA DEL SERVICIO, LO QUE OCASIONARÍA UN VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	CAPACITACIONES	COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	BAJA

Tabla 56 Registros de Riesgos
Elaboración por Autores

4.7.11 Probabilidades de Impacto con Valoraciones en el tiempo y Valor Ganado

En la **Tabla: Probabilidades de Impacto con sus Valoraciones**, se mostrará la relación en las estimaciones de las probabilidades de impacto de los riesgos, que darán como resultado la probabilidad de impacto.

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD	ESTIMACIÓN DEL IMPACTO	ESTIMACIÓN POR PROBABILIDAD POR IMPACTO	IMPACTO		VME	
										CRONOGRAMA (DÍAS)	COSTO	CRONOGRAMA (DÍAS)	COSTO
RG001	DEBIDO A LA POCA COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS MANDOS ALTOS DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA MEJORA DE PROCESOS, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA	MUY ALTA	0,5	0,8	0,4	212	\$ -	84,8	\$ -
		GESTION DE PROMOCIONALIDAD											
		CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO											
		DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO											
		EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO											
		DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL											
		EJECUCION DE VENTAS											
		MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS											
		ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE											
		MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE											
GESTION DE POSTVENTA													
RG002	DEBIDO A FALLAS EN LOS ACCESOS EN LOS SISTEMAS DONDE SE ALMACENA EL INVENTARIO DE LA DOCUMENTACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA, EXISTE LA POSIBILIDAD DE NO CONTAR CON LA INFORMACIÓN BASE QUE SIRVE DE SOPORTE PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS ACTUALES, LO QUE OCASIONARÍA UN CORTO DIMENSIONAMIENTO EN LAS ETAPAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN INFLUYENDO EN EL ALCANCE Y EL CRONOGRAMA DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	ALCANCE CRONOGRAMA	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA	MUY ALTA	0,5	0,8	0,4	212	\$ -	84,8	\$ -
		GESTION DE PROMOCIONALIDAD											
		CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO											
		DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO											
		EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO											
		DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL											
		EJECUCION DE VENTAS											
		MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS											
		ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE											
		MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE											
GESTION DE POSTVENTA													
RG003	DEBIDO A LA FALTA DE DETERMINACIÓN DE USUARIOS CLAVES DE CADA DEPARTAMENTO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	ALTA	MUY ALTA	0,7	0,8	0,56	212	\$ -	118,72	\$ -
		GESTION DE PROMOCIONALIDAD											
		CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO											
		DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO											
		EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO											

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD	ESTIMACIÓN DEL IMPACTO	ESTIMACIÓN POR PROBABILIDAD POR IMPACTO	IMPACTO		VME	
										CRONOGRAMA (DÍAS)	COSTO	CRONOGRAMA (DÍAS)	COSTO
	PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA											
RG004	4. DEBIDO A RETRASOS EN LA GENERACIÓN DE LAS ÓRDENES DE CONSUMO INTERNO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS DESEMBOLSOS PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS NO SE CUENTEN EN LOS TIEMPOS PROPUESTOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA.	CAPACITACIONES	CRONOGRAMA	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	BAJA	MEDIA	0,3	0,2	0,06	55	\$ 68.040,00	3,3	\$ 4.082,40
RG005	5. DEBIDO A LA FALTA DE COORDINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE VACACIONES QUE GENEREN AUSENCIA DE LOS USUARIOS CLAVES, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE NO ASISTAN A LOS TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS EN LAS FECHAS PROGRAMADAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN EL COSTO DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTION DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA	CRONOGRAMA ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA	MUY ALTA	0,5	0,8	0,4	212	\$ -	84,8	\$ -
RG006	6. DEBIDO QUE LAS GERENCIAS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS USUARIOS CLAVES NO CONSIDERARON LA CARGA EXTRA DE TRABAJO, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE EL PERSONAL SELECCIONADO TENGA UNA SOBREALIGNACIÓN DE SUS TAREAS DIARIAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS GESTION DE PROMOCIONALIDAD CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EJECUCION DE VENTAS MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS ADMINISTRACION DE SERVICIO AL CLIENTE	CRONOGRAMA COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY ALTA	ALTA	0,9	0,5	0,45	212	\$ -	95,4	\$ -

ID	RIESGO	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE AFECTADO	CATEGORÍA	TIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD	ESTIMACIÓN DEL IMPACTO	ESTIMACIÓN POR PROBABILIDAD POR IMPACTO	IMPACTO		VME	
										CRONOGRAMA (DIAS)	COSTO	CRONOGRAMA (DIAS)	COSTO
		MEDICION Y ACTUALIZACION DEL CLIENTE GESTION DE POSTVENTA											
RG007	7. DEBIDO A PROBLEMAS TÉCNICOS DEL PROVEEDOR DE LAS IMPRESIONES, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS MANUALES NO SE ENTREGUEN EN LAS FECHAS REQUERIDAS, LO QUE AFECTARÍA A LA CALIDAD DE LAS CAPACITACIONES Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	CAPACITACIONES	COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY ALTA	BAJA	0,9	0,1	0,09	55	\$ 14.040,00	4,95	\$ 1.263,60
RG008	8. DEBIDO A FALLAS EN LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y EL PROYECTOR DE LA SALA DE CAPACITACIÓN, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE PUEDA DAR LA CAPACITACIÓN, LO QUE OCASIONARÍA EN UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	CAPACITACIONES	CRONOGRAMA COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MUY BAJA	BAJA	0,1	0,1	0,01	55	\$ 27.000,00	0,55	\$ 270,00
RG009	9. DEBIDO A PROBLEMAS MECÁNICOS EN EL VEHÍCULO DE TRANSPORTE DEL SERVICIO BRUNCH, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL PROVEEDOR NO REALICE LA ENTREGA DEL SERVICIO, LO QUE OCASIONARÍA UN VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	CAPACITACIONES	COSTOS	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	BAJA	BAJA	0,3	0,1	0,03	55	\$ 27.000,00	1,65	\$ 810,00
RG010	10. DEBIDO A UN CAMBIO EN LAS NORMATIVAS PARA LA IMPORTACIONES, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE SE MODIFIQUEN LOS PROCESOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, LO QUE OCASINARÍA UNA VARIACIÓN EN EL ALCANCE DEL PROYECTO	PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	ALCANCE	RIESGOS NEGATIVOS (AMENAZAS)	MEDIA	MUY ALTA	0,5	0,8	0,4	48	\$ 1.417,50	19,2	\$ 567,00
VALORES DE RESERVA DE CONTIGENCIA (DIAS)										30			
VALORES DE RESERVA DE CONTIGENCIA (DOLARES)										\$ 6.993,00			

Tabla 57 Probabilidades de Impacto con sus Valoraciones

Elaborado por Autores

4.7.12 Planes de Repuesta y Contingencia.

La **Tabla: Planes de Respuesta y Contingencia**, detallará los planes de respuesta y de contingencia que se utilizarán en caso de suscitarse los riesgos.

ID	RIESGO	PROBABILIDAD	DISPARADOR	PLAN DE RESPUESTA	PLAN DE CONTINGENCIA
RG001	DEBIDO A LA POCA COLABORACIÓN POR PARTE DE LOS MANDOS ALTOS DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA MEJORA DE PROCESOS, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	MEDIA	CUANDO NO SE RECIBA LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN UN PLAZO MAXIMO A 48 HORAS LABORALES ACORDE AL CRONOGRAMA	MITIGAR: SOLICITAR AL GERENTE NACIONAL DE VENTAS REFUERCE COMUNICACIONES CON RESPECTO A LA PRIORIDAD DEL PROYECTO.	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE SOLICITARÁ AL SPONSOR UNA REUNIÓN EN CONJUNTO CON LOS GERENTES DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS PARA REFORZAR LA PRIORIDAD DEL PROYECTO.
RG002	DEBIDO A FALLAS EN LOS ACCESOS EN LOS SISTEMAS DONDE SE ALMACENA EL INVENTARIO DE LA DOCUMENTACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA, EXISTE LA POSIBILIDAD DE NO CONTAR CON LA INFORMACIÓN BASE QUE SIRVE DE SOPORTE PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS ACTUALES, LO QUE OCASIONARÍA UN CORTO DIMENSIONAMIENTO EN LAS ETAPAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN INFLUYENDO EN EL ALCANCE Y EL CRONOGRAMA DEL PROYECTO.	MEDIA	CUANDO NO SE PUEDA ACCEDER AL REPOSITORIO DOCUMENTAL LUEGO DEL TERCER INTENTO FALLIDO	TRANSFERIR: SE COORDINARÁ CON EL AREA DE SISTEMAS SE VALIDE PREVIAMENTE LOS ACCESOS Y PERMISOS REQUERIDOS	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE INGRESARÁ AL SISTEMA MEDIANTE EL(LOS) ACCESO(S) Y PERMISO(S) DE LOS GERENTES DE CADA ÁREA
RG003	DEBIDO A LA FALTA DE DETERMINACIÓN DE USUARIOS CLAVES DE CADA DEPARTAMENTO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ELABORACIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y AFECTARÍA EN EL ALCANCE DEL PROYECTO.	ALTA	CUANDO NO SE CUENTE CON EL 100% DE USUARIOS CLAVES EN EL REGISTRO DE INTERESADOS.	MITIGAR: SE HARÁ EL REQUERIMIENTO FORMAL DE USUARIOS CLAVES EN EL KICK OFF DEL PROYECTO	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE SOLICITARÁ AL JEFE DE LOS GERENTES DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS, QUE DETERMINE LOS USUARIOS CLAVES EN CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS.
RG004	DEBIDO A RETRASOS EN LA GENERACIÓN DE LAS ÓRDENES DE CONSUMO INTERNO, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS DESEMBOLSOS PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS NO SE CUENTEN EN LOS TIEMPOS PROPUESTOS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA.	BAJA	CUANDO HAYA LA NEGATIVA DEL(LOS) PROVEEDOR(ES) A PRESTAR SERVICIO(S) POR FALTA DE PAGO EN ALGUNA(S) DE LA(S) ADQUISICION(ES) EN EL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO APROXIMADAMENTE UNA SEMANA PREVIA A LA ADQUISICION	MITIGAR: SE GESTIONARÁ CON EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN LA CONFIRMACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS VALORES DE LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES.	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE EMITIRÁ UN TÍTULO DE CREDITO POR LOS VALORES ADEUDADOS.
RG005	DEBIDO A LA FALTA DE COORDINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE VACACIONES QUE GENEREN AUSENCIA DE LOS USUARIOS CLAVES, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE NO ASISTAN A LOS TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS EN LAS FECHAS PROGRAMADAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN EL COSTO DEL PROYECTO.	MEDIA	CUANDO ALGUNO DE LOS USUARIOS CLAVES NO SE PRESENTEN A LAS CONVOCATORIAS	MITIGAR: COMUNICAR CON UNA PERIODICIDAD QUINCENAL EL AVANCE DEL CRONOGRAMA DEL PROYECTO A LAS GERENCIAS	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE SOLICITARÁ AL GERENTE DEL ÁREA AFECTADA NOMBRE UN NUEVO USUARIO CLAVE PARA CONTINUAR EL PROCESO.

ID	RIESGO	PROBABILIDAD	DISPARADOR	PLAN DE RESPUESTA	PLAN DE CONTINGENCIA
RG006	DEBIDO QUE LAS GERENCIAS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS USUARIOS CLAVES NO CONSIDERARON LA CARGA EXTRA DE TRABAJO, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE EL PERSONAL SELECCIONADO TENGA UNA SOBREALIGNACIÓN DE SUS TAREAS DIARIAS, LO QUE OCASIONARÍA UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	MUY ALTA	CUANDO EL USUARIO CLAVE NO CUMPLE CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN EN UN PLAZO MÁXIMO A 48 HORAS LABORALES ACORDE AL CRONOGRAMA	MITIGAR: SOLICITAR AL SPONSOR REFUERCE COMUNICACIONES CON RESPECTO A LA PRIORIDAD DEL PROYECTO Y MEDIANTE LA EXPOSICIÓN DE LOS AVANCES DEL CRONOGRAMA PUEDAN IR AJUSTANDO SUS AGENDAS	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE COORDINARÁ EXTENDER EL HORARIO DE TRABAJO DE LOS USUARIOS CLAVES Y ESTABLECIENDO EL PAGO DE HORAS EXTRAS.
RG007	DEBIDO A PROBLEMAS TÉCNICOS DEL PROVEEDOR DE LAS IMPRESIONES, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS MANUALES NO SE ENTREGUEN EN LAS FECHAS REQUERIDAS, LO QUE AFECTARÍA A LA CALIDAD DE LAS CAPACITACIONES Y UNA VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PROYECTO.	MUY ALTA	CUANDO EL PROVEEDOR NO ME ENTREGUE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS 48 HORAS LABORALES ANTES DEL DÍA DE LA CONVOCATORIA	MITIGAR: SE REQUERIRÁ AL PROVEEDOR MEDIANTE UNA CLÁUSULA CONTRACTUAL REPORTES DE AVANCES DE PRODUCCIÓN.	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE ENTREGARÁ EL MANUAL EN FORMATO DIGITAL A LOS ASISTENTES DE LA CAPACITACIÓN.
RG008	DEBIDO A FALLAS EN LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y EL PROYECTOR DE LA SALA DE CAPACITACIÓN, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE PUEDA DAR LA CAPACITACIÓN, LO QUE OCASIONARÍA EN UN RETRASO EN EL CRONOGRAMA Y UNA VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	MUY BAJA	CUANDO NO FUNCIONE EL PROYECTOR AL MOMENTO DE REALIZAR LAS PRUEBAS PREVIO A LA CAPACITACIÓN	MITIGAR: EL DÍA PREVIO A LAS FECHA DE INICIO DE LAS CAPACITACIONES SE VERIFICARÁ EL ESTADO DE LOS EQUIPOS DE LA SALA DE CAPACITACIÓN	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, SE UTILIZARÁ EL PROYECTOR QUE SE CUENTA EN EL ÁREA DE REUNIONES DE GERENTES.
RG009	DEBIDO A PROBLEMAS MECÁNICOS EN EL VEHÍCULO DE TRANSPORTE DEL SERVICIO BRUNCH, EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL PROVEEDOR NO REALICE LA ENTREGA DEL SERVICIO, LO QUE OCASIONARÍA UNA VARIACIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.	BAJA	CUANDO EL PROVEEDOR DE BRUNCH NO SE PRESENTE EN EL LUGAR ACORDADO AL MOMENTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS	ACEPTAR: APLICO LA RESERVA DE CONTINGENCIA	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, EL INGENIERO DE PROYECTOS COORDINARÁ QUE SE COMPREN ENTREMES PARA BRINDAR EN EL RECESO DURANTE LA CAPACITACIÓN
RG010	DEBIDO A UN CAMBIO EN LAS NORMATIVAS PARA LA IMPORTACIONES, EXISTE LA POSIBILIDAD QUE SE MODIFIQUEN LOS PROCESOS ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, LO QUE OCASINARÍA UNA VARIACIÓN EN EL ALCANCE DEL PROYECTO	MEDIA	CUANDO EL ÁREAS DE COMPRAS COMUNIQUE QUE EXISTEN NUEVAS NORMATIVAS DE LA SENAE	MITIGAR: SE MONITOREARÁ SEMANALMENTE LOS BOLETINES INFORMATIVOS DE LA SENAE Y EL REGISTRO OFICIAL.	EN CASO DE QUE OCURRA EL EVENTO, EL EQUIPO DEL ENTREGABLE LÍNEAS DE PRODUCTO TRABAJARAN HORAS EXTRAS PARA INCLUIR LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS QUE SE REQUIERAN QUE GUARDEN RELACIÓN CON LAS NORMATIVAS

Tabla 58 Planes de Respuesta y Contingencia

Elaborado por Autores

4.8 D7 Gestión de las comunicaciones

El plan de gestión de comunicaciones ayudará a describir los pasos y actividades necesarias para el desarrollo adecuado del proyecto, tratando que las comunicaciones sean claras, confiables y eficaces entre los interesados internos y externos.

4.8.1 Plan para la Gestión de Comunicaciones

En este plan, se desarrollarán los procedimientos necesarios relacionados a las comunicaciones, que aseguren satisfacer los requerimientos de información de los interesados internos y externos del proyecto.

De igual forma, incluirá los detalles de cómo se realizarán los procesos de monitoreo y control de las comunicaciones, además de los métodos que se emplearán para la difusión de la información que se requiere proporcionar.

En la **Tabla: Directrices de la Comunicación**, se detallará los criterios de comunicación que se identificará por cada uno de los involucrados internos o externos del proyecto.

INTERESADO	ESTRATEGIA	MÉTODO	TIPO	FORMATO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
GERENTZIA S.A.	MANTENERLO INFORMADO	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANAL	SPONSOR
SALAME HOPPE JUAN CARLOS	SATISFACER Y COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	QUINCENAL	SPONSOR
ALARCON ALCIVAR MARIA GLORIA	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANAL	DIRECTOR DE PROYECTO
CARLOS ADUM	MONITOREAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA S	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	CUANDO LO REQUIERA	DIRECTOR DE PROYECTO
IRMA DUQUE	MONITOREAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	CUANDO LO REQUIERA	DIRECTOR DE PROYECTO

INTERESADO	ESTRATEGIA	MÉTODO	TIPO	FORMATO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
CARLOS ANDRES SALAME	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO
HUGO FALCONES ALCIVAR	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO. USUARIO CLAVE DE MERCADEO
RICHARD AGUILAR	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	DIARIO	DIRECTOR DE PROYECTO. GERENTE DE MERCADEO
ILIANA MENOSCAL GARCIA	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO. USUARIO CLAVE DE PRODUCTO
SONNIA VILLACIS	COMPROMETER	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO. GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO
MARIA ESTHER DEFAZ	INFORMAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO. USUARIO CLAVE DE SERVICIO AL CLIENTE.

INTERESADO	ESTRATEGIA	MÉTODO	TIPO	FORMATO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
KARINA OLVERA	MONITOREAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	DIRECTOR DE PROYECTO. GERENTE DE CRÉDITO FACILITO
ANDRES TORRES ARANDA	COMPROMETER E INFORMAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	INGENIERO DE PROYECTOS
EQUIPO DE PROYECTO	INFORMAR Y MONITOREAR	INTERACTIVA PUSH	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	REUNIONES CON TIEMPO MÁXIMO 1 HORA. ACTA DE REUNIONES. INFORMES DE AVANCES. (ANEXO 3) SOLICITAS DE CONTROL DE CAMBIOS. (ANEXO 2) ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO. (ANEXO 4)	SEMANTAL	EQUIPO DE PROYECTO
CLIENTES	INFORMAR	PUSH PULL	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	FACTURAS DE COMPRAS. PROFORMAS. COTIZACIONES	CUANDO LO REQUIERA	VENDEDORES
PROVEEDORES	INFORMAR	PUSH PULL	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	ORDEN DE COMPRA. ORDEN DE DEVOLUCIÓN	CUANDO LO REQUIERA	EQUIPO DE PROYECTO
VENDEDORES	ICOMPROMETER E INFORMAR	PUSH PULL	CORREO ELECTRÓNICO, REUNIONES, REPORTES ESCRITOS, VÍA TELEFÓNICA	FACTURAS DE COMPRAS. PROFORMAS. COTIZACIONES	CUANDO LO REQUIERA	EQUIPO DE PROYECTO

Tabla 59 Directrices de la Comunicación

Elaborado por Autores

4.8.2 Procedimientos para el uso del Correo Electrónico.

Para el intercambio apropiado de los correos electrónicos, se deberá observar las consideraciones que se detalla a continuación.

- Los correos que se tengan que remitir al Sponsor, serán enviados únicamente por el Director del Proyecto.

- Los correos que se remitan al Director del Proyecto, serán enviados por los Ingenieros de Proyecto, con copia a los Asistentes de Proyectos.
- Los correos que se remitan a los interesados por parte de los Ingenieros de Proyecto, deberán ser copiados al Director del Proyecto.
- Los correos que reciban los Ingenieros de Proyecto por parte de los interesados, deberán ser reenviados al Director del Proyecto en caso de no observarse que no está copiado.
- Los correos que se reciban de personas externas al proyecto o de la compañía serán remitidos al Director del Proyecto para su conocimiento.

4.8.3 Gobierno y Reuniones

Para un correcto registro de las reuniones que se desarrollaran durante todo el proyecto, se deberá documentar en la plantilla Minuta de Reuniones que consta en el Anexo 1, además para el desenvolvimiento apropiado de las reuniones se seguirán los lineamientos que se detallan a continuación.

- Se deberá coordinar la reunión con los participantes, estableciendo la fecha, hora y lugar.
- Se definirá y comunicará previamente la agenda, los temas y objetivos de la reunión, así mismo el rol que cumplirán los participantes, que deberán constar descriptos en la Minuta de Reuniones.
- En el desarrollo de la reunión se tratarán los temas previamente definidos y comunicados, en caso de surgir puntos no previstos se registrarán para ser revisados y posteriormente concordar un próximo encuentro para ser atendidos.
- Se deberán registrar las controversias que surjan en el desarrollo de las reuniones y la resolución de las mismas acorde a los procedimientos que se determinan en este mismo capítulo.
- En caso de acordarse trabajos relacionados a los temas tratados, se deberá registrar en la minuta de reunión las fechas de entrega.
- Las minutas de reuniones serán formalizadas con la firma de los asistentes y posteriormente remitidas vía correo electrónico la versión digitalizada.
- Para poder llevar un control de las reuniones que se tienen planificadas de realizar, se llevará un calendario de reuniones, el mismo que será elaborado por el Director del Proyecto basándose en el cronograma de proyecto. La tabla tendrá que indicar el tipo de reunión, la fecha de la reunión, la duración, los participantes y la persona encargada de la reunión. En la **Tabla: Calendario de Reuniones**, se muestra el calendario de reuniones:

TIPO DE REUNIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	INTERESADOS	RESPONSABLE
INICIO DEL PROYECTO (PLANIFICACIÓN)	07/11/2016	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO Y EQUIPO DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 1	6/12/2016	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	DIRECTOR DE PROYECTO

TIPO DE REUNIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	INTERESADOS	RESPONSABLE
REUNION DE SEGUIMIENTO 2	2/2/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 3	1/3/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 4	16/3/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 5	1/4/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 6	13/5/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 7	2/6/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 8	13/7/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 9	2/8/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO,	DIRECTOR DE PROYECTO

TIPO DE REUNIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	INTERESADOS	RESPONSABLE
			USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	
REUNION DE SEGUIMIENTO 10	28/8/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 11	4/09/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 12	27/09/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 13	13/10/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 14	31/10/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 15	15/11/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE,	DIRECTOR DE PROYECTO

TIPO DE REUNIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	INTERESADOS	RESPONSABLE
			DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	
REUNION DE SEGUIMIENTO 16	30/11/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 17	13/12/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 18	28/12/2017	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 19	4/1/2018	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 20	26/1/2018	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
REUNION DE SEGUIMIENTO 21	1/2/2018	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO

TIPO DE REUNIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	INTERESADOS	RESPONSABLE
REUNION DE SEGUIMIENTO 22	15/2/2018	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO
CIERRE DEL PROYECTO	1/03/2018	1 HORA	SPONSOR, DIRECTOR DE PROYECTO, EQUIPO DE PROYECTO, GERENTE DE LÍNEAS DE PRODUCTO, USUARIO CLAVE DE PRODUCTO, DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO, GERENTE DE MERCADEO, USUARIO DE MERCADEO, DEPARTAMENTO DE MERCADEO, GERENTE COMERCIAL, GERENTE DE CRÉDITO FACILITO, USUARIO CLAVE SERVICIO AL CLIENTE, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO FACILITO.	DIRECTOR DE PROYECTO

Tabla 60 Calendario de Reuniones
Elaborado por Autores

4.8.4 Procedimientos para el manejo de las Controversias

Se establecerán procedimientos establecidos en el caso de que en el transcurso del proyecto existan controversias entre los interesados por las diferencias de criterio que existiesen. Para ser tratadas y resueltas dichas controversias se establecerán los procedimientos conforme se detallan a continuación.

- Las controversias podrán surgir de las diferencias de criterios de los involucrados, ya sea de manera verbal o escrita.
- Las controversias deberán ser registradas y codificadas en la plantilla denominada Registro de Controversias que consta en el Anexo 5, en la cual se detallará la descripción del suceso, los involucrados, la visión y actividades de solución.
- Los responsables de las reuniones, previo a cada sesión deberán revisar y validar el estado de los sucesos detallados en el Registro de Controversia y verificar los siguientes puntos:
 - Si existen controversias pendientes para establecer las alternativas de solución con el equipo de proyecto.
 - Monitorear las propuestas de solución que se estén aplicando para resolver las controversias, en caso de no estar empleándose se deberá tomar correctivas.
 - Proponer nuevas alternativas de solución en caso de que la controversia no ha sido resuelta.

En aquellos casos en que las controversias no se hayan podido resolver y persista las diferencias, el evento se lo calificará como un problema y tendrá que ser tratado conforme al procedimiento que se detalla a continuación.

- El problema en una primera instancia, deberá ser atendido por el Director del Proyecto conjuntamente con el Equipo del Proyecto, con el fin de determinar una alternativa que resuelva la controversia.

- De mantenerse el problema en una segunda instancia, deberá ser mediado por el Director del Proyecto conjuntamente con los involucrados en la controversia, tratando de llegar un acuerdo con las partes.
- De no lograrse resolver el problema en la segunda instancia, deberá ser tratado entre el Sponsor, el Director del Proyecto y los involucrados en la controversia, intentando solucionar las diferencias.

4.8.5 Proceso de actualización del plan de Gestión de las Comunicaciones

Conforme se vaya desarrollando el proyecto y se haga la revisión del estado del Plan de Gestión de Comunicaciones, se deberá actualizar el documento al identificarse alguno de los criterios que se detallan a continuación.

- Si algunas de las solicitudes de cambio aprobado representarán una afectación al Plan de Dirección de Proyecto o los objetivos.
- Si la medida correctiva, representará una afectación en los requerimientos de información de los interesados.
- Si existiera dimisiones (voluntarias o despidos) y contrataciones de personal en el en el proyecto.
- Si existieran modificaciones en las asignaciones o roles del personal en el proyecto.
- Si existieran modificaciones en la matriz de interesados o en las relaciones poder–influencia y poder–interés.
- Si se constatarán requerimientos de información no satisfechos.
- Si se constatará insuficiencias de comunicación o resistencia al cambio.

Para la actualización del documento se deberá seguir los pasos que se detallan a continuación.

- Identificar y clasificar a los interesados.
- Establecer los requisitos de información.
- Diseñar una nueva Matriz de Comunicaciones del Proyecto, acorde a los requerimientos de información.
- Actualizar, revisar y aprobar el Plan de Gestión de las Comunicaciones modificado.
- Difundir el Plan de Gestión de las Comunicaciones actualizado.

4.8.6 Procedimiento para la documentación del Proyecto

Los documentos del proyecto, deberán ser codificados conforme se detalla en la **Tabla: Codificación de Documentos**.

CODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
AA	CÓDIGO DEL PROYECTO	PR 01
BB	NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROJECT CHARTER, REGISTRO DE INTERESADO, CRONOGRAMA DEL PROYECTO, ETC.
CC	VERSIÓN DEL DOCUMENTO	V001.0 – V002.0, ETC.
DD	FORMATO DEL ARCHIVO	DOC, EXE, PDF, MPP, ETC.

Tabla 61 Codificación de Documentos

Elaborado por Autores

Para un apropiado almacenamiento de los documentos que se generen en el proyecto, se deberán seguir las consideraciones que se detallan a continuación.

- Se creará una estructura de carpetas compartidas en el File Server de la empresa, al que tendrán acceso únicamente los integrantes del proyecto y donde guardarán los documentos.
- Al finalizar un entregable, los miembros del equipo asignado para su desarrollo deberán asegurarse de dejar únicamente las versiones de los documentos controlados y enumerados conforme al que se detalla en este capítulo para su control, y posteriormente se remitirán los archivos al Director de Proyecto.
- El proceso de consolidación de las versiones controladas y enumeradas de los documentos estará a cargo del Director de Proyecto, el cual estructurará un archivo final del proyecto que será cargado a la carpeta compartida en una subcarpeta denominada Documentos Finales.
- Se empleará el formato PDF, para los archivos que correspondan a los documentos aprobados.
- La secuencia para establecer numeración de la versión de los documentos se iniciará con la simbología V001.0.

4.8.7 Procedimientos para el control de versiones

Los documentos que se generen durante el desarrollo del proyecto, deberán incluir el formato de control de versiones en la cabecera de las páginas.

En la **Tabla: Control de Versiones**, se muestra el formato de control de versiones que deberá incluirse en los documentos, la misma que contendrá la versión, los responsables de emisión, revisión y aprobación, así también el motivo que generó el desarrollo una nueva versión y la fecha en que se elaboró.

CONTROL DE VERSIONES				
VERSIÓN	REALIZADO	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA

Tabla 62 Control de Versiones
Elaborado por Autores

Se deberá mantener la uniformidad del código que se establecerá en el control de versión con el que se utilizó el nombre de archivo.

4.8.8 Reportes de Desempeño

En el transcurso del desarrollo del proyecto, se implementarán los reportes de desempeño, los mismos que permitirán realizar el monitoreo de las tareas planificadas, así también nos ayudarán a determinar la efectividad de la comunicación a través del seguimiento de las actividades o labores coordinadas entre los involucrados durante las reuniones por medio de lo registrado en las Minutas de Reuniones, además servirán para verificar el cumplimiento de los objetivos y la aplicación de las metodologías de trabajo propuestas.

Entre los factores relevantes que se deberán asegurar de registrar en las minutas, serán las asistencias y participación de los interesados, además el cumplimiento de las horas pactadas para los encuentros, considerando que los elementos antes referido influirán en generar un ambiente apropiado para el desarrollo de las reuniones, permitiendo realizar un control adecuado de los temas que se acordaron.

Por otra parte, la recepción de los entregables deberá formalizarse a través del acta de entrega – recepción, en la que deberá constar la fecha y hora de la suscripción del documento por parte de los involucrados, lo que permitirá establecer una medida de comprobación de si se cumplió con los plazos determinados para su culminación, caso contrario referirá los motivos que originaron la demora para la terminación o si se presentaron fallas en los procesos de comunicación.

4.8.9 Proceso de Escalamiento

El proceso de escalamiento, se mostrará el orden que se seguirá conforme a los niveles jerárquico para tratar las controversias que no se han podido resolver por un integrante de mando inferior con otro involucrado, tal como se muestra en la **Figura: Proceso de Escalamiento**

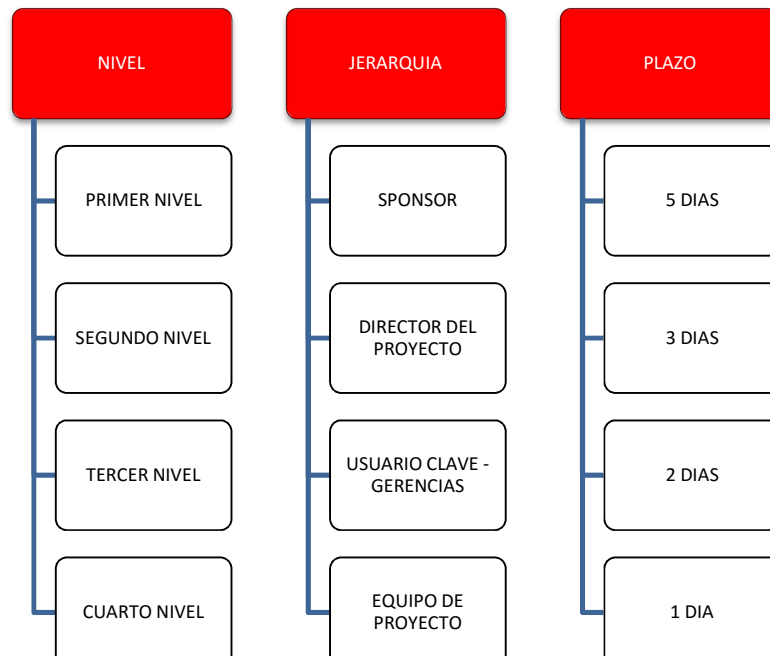


Ilustración 18 Proceso de Escalamiento
Elaborado por Autores

4.8.10 Plan de control y ejecución de comunicaciones

El encargado de realizar el análisis de la efectividad de la comunicación, será el Director de Proyectos, que hará la evaluación en función al cumplimiento de los requerimientos de información definidos en el plan de comunicación, aplicándose a cada uno de los involucrados y guiándose con los indicadores que se detallan a continuación.

- Los requerimientos de información establecidos por los involucrados, cumple con las condiciones propuestas.
- Los contenidos solicitados por los involucrados, cumplen con los requerimientos propuestos.
- Los formatos solicitados por los involucrados, cumplen con los requerimientos propuestos.
- Los reportes requeridos por los involucrados se emitieron en el tiempo convenido.

- Los medios utilizados para compartir la información, fueron los apropiados y pactados con los involucrados.
- Las reuniones se cumplieron en los momentos concordados y en el tiempo propuesto.
- La información que se detalla en los reportes fue comprensible y concisa.
- Las reuniones iniciaron a la hora pactada.
- El ambiente en el que se desarrollaron las reuniones fue de respeto, amabilidad y en busca de consensos por parte de los asistentes

4.8.11 Método de monitoreo de las comunicaciones

Para el monitoreo el desempeño de las comunicaciones durante el desarrollo del proyecto se establecerán los criterios que se detallan en la **Tabla: Criterios para Medición**, que contribuirán a conllevar un proceso apropiado de gestión.

MEDIDOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN
NO. PERSONAS CONVOCADAS POR REUNIÓN	PERMITIRÁ MONITOREAR LA ASISTENCIA A LAS REUNIONES PLANIFICADAS Y CONCORDADAS.
NO. DE ASISTENTES	
% ASISTENCIA	
NO. DE REUNIONES POR MES	CONTROLARÁ LA CANTIDAD DE REUNIONES QUE SE PLANIFIQUEN.
NO. DE PUBLICACIONES POR MES	PERMITIRÁ MONITOREAR LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN QUE SE GENERA ENTRE LOS INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO, CON LO QUE SE BUSCA MANTENER UN NIVEL APROPIADO DE COMUNICACIÓN.

Tabla 63 Criterios para Medición

Elaborado por Autores

4.8.12 Matriz de Comunicaciones

En la **Tabla: Matriz de Comunicaciones**, se realizó la matriz de comunicaciones, donde se indica cómo serán las comunicaciones entre las personas que tienen responsabilidad en la entrega de cada uno de los entregables.

REPORTES		NIVEL DE DETALLE	RESPONSABLE A COMUNICAR	GRUPO RECEPTOR	FRECUENCIA DE COMUNICACION
PLAN DE DIRECCION DE PROYECTO	ACTA DE CONSTITUCIÓN	ALTO	SPONSOR Y DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTO	DIARIO
	PLAN DE DIRECCION DEL PROYECTO	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	DOCUMENTO CONSIDERADOS DE LA REFORMA A LA ORDENANZA	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	DOCUMENTO CONTENIDO DE LA REFORMA A LA ORDENANZA	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	INFORME DE LA REFORMA A LA ORDENANZA	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	CAPACITACIÓN	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL

REPORTES		NIVEL DE DETALLE	RESPONSABLE A COMUNICAR	GRUPO RECEPTOR	FRECUENCIA DE COMUNICACION
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADEO	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	CAPACITACIÓN	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	EJECUCIÓN DE VENTAS	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	CAPACITACIÓN	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	GESTIÓN POSTVENTA	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
	CAPACITACIÓN	ALTO	DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTOS Y USUARIOS CLAVES	DIARIO Y QUINCENAL
CIERRE DEL PROYECTO	INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	ALTO	SPONSOR Y DIRECTOR DE PROYECTO	EQUIPO DE PROYECTO	DIARIO

Tabla 64 Matriz de Comunicaciones

Elaborado por Autores

4.9 D9. Gestión de Costos

Dentro de esta gestión, se encontraran los procesos relacionados con planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de manera que se complete el proyecto con el presupuesto aprobado.

Para el desarrollo del plan de Gestión de Costos se tendrán como **Entradas** a) Plan de la Dirección del Proyecto; b) Acta de Constitución c) Factores Ambientales de la empresa; d) Activos de los Procesos. Esta información será evaluada/procesada bajo las **Herramientas y Técnicas** de Juicio de Expertos, técnicas analíticas, estimaciones de los costos y Reuniones, para de esta manera obtener como **Salida** el Plan de Gestión de los Costos acorde a como lo describe la presente área de conocimiento.

4.9.1 Plan de Gestión de los Costos

Para el desarrollo del plan de gestión de costos, se definirán los tipos de estimaciones de costos, las unidades de medidas, los umbrales de controles, los métodos de medición, los sistemas de control, las fuentes de financiamiento, la estimación de los recursos y la elaboración de la línea base del proyecto.

Como herramienta principal para el desarrollo de las estimaciones de los recursos y de la línea base del proyecto, se empleara "Microsoft Excel 2013".

4.9.1.1 Tipos de Estimación del Proyecto.

Con el propósito de determinar los valores aproximados de los costos requeridos para desarrollar y completar las actividades necesarias para ejecutar el proyecto, se utilizarán métodos de estimación que se detallan a continuación en la **Tabla: Tipos de Estimaciones**.

MÉTODO	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	MODO DE FORMULACIÓN	GRADO DE EXACTITUD
ANÁLOGA	SE UTILIZARÁ INFORMACIÓN DE PROYECTOS PREVIOS SIMILARES PARA LAS ACTIVIDADES DE RECURSOS MATERIAL, TRABAJO Y ASÍ REALIZAR LA ESTIMACIÓN	RECOPILANDO LA INFORMACIÓN DE PROYECTOS DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DESARROLLADOS EN CRECOSCOP EN LOS DEPARTAMENTOS DE MERCADEO, PRODUCTO, CRÉDITO FACILITO Y SERVICIO AL CLIENTE	EL GRADO DE EXACTITUD SE ESTIMA EN EL RANGO DEL +/- 5%
JUICIO DE EXPERTOS	SE REQUERIRÁN OPINIONES DE EXPERTOS PARA LA ESTIMACIÓN DE COSTOS RELACIONADAS A LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO	CON LAS OPINIONES DE COLABORADORES QUE HAYAN ESTADO PARTICIPANDO EN PROYECTOS ANTERIORES SIMILARES CON ROLES DE DIRECTOR O LÍDER DE PROYECTO.	EL GRADO DE EXACTITUD SE ESTIMA EN EL RANGO DEL +/- 5%

Tabla 65 Tipos de Estimaciones

Elaborado por Autores

4.9.1.2 Unidades de Medida

Para la estimación de los costos, se registrará en la moneda "Dólar Americano". Para la mano de obra se empleará la escala de dólares por mes, además para los materiales de oficina, equipos de oficina, bienes o servicios, se empleará la escala de dólares por unidad.

4.9.1.3 Umbrales de Control

Para realizar un monitoreo apropiado del desempeño de los costos planificados, se ha establecido en la **Tabla: Umbrales de Control** los rangos permitidos de variaciones de los valores estimados para cada uno de los entregables. En caso, de presentarse algún desfase que exceda el umbral definido, el Director de Proyecto conjuntamente con el Equipo del Proyecto realizará la revisión y el análisis del suceso, además de acción que se implementar que correspondan para su mitigación o corrección.

ID EDT	NOMBRE DE TAREA	UMBRALES
1	ENTREGABLE / SUBENTREGABLE	
1.1	DIRECCIÓN DEL PROYECTO	
1.1.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2	PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO	

ID EDT	NOMBRE DE TAREA	UMBRALES
1.1.2.1	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.2	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.3	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.4	PLAN DE GESTIÓN DE RRHH	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.5	PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.6	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	MAYOR O IGUAL A 3%
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	MAYOR O IGUAL A 3%
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	MAYOR O IGUAL A 5%
1.3	DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO	
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	MAYOR O IGUAL A 5%
1.3.2	GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD	MAYOR O IGUAL A 5%
1.3.3	CAPACITACIÓN	MAYOR O IGUAL A 5%
1.4	DEPARTAMENTO DE MERCADEO	
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO	MAYOR O IGUAL A 5%
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO	MAYOR O IGUAL A 5%
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO	MAYOR O IGUAL A 3%
1.4.4	CAPACITACIÓN	MAYOR O IGUAL A 5%
1.5	DEPARTAMENTO DE VENTAS	
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL	MAYOR O IGUAL A 5%
1.5.2	EJECUCIÓN DE VENTAS	MAYOR O IGUAL A 5%
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS	MAYOR O IGUAL A 3%
1.5.4	CAPACITACIÓN	MAYOR O IGUAL A 5%
1.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	
1.6.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	MAYOR O IGUAL A 5%
1.6.2	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE	MAYOR O IGUAL A 5%
1.6.3	GESTIÓN DE POSTVENTA	MAYOR O IGUAL A 5%
1.6.4	CAPACITACIÓN	MAYOR O IGUAL A 5%
1.7	CIERRE DEL PROYECTO	
1.7.1	INFORME CIERRE DEL PROYECTO	MAYOR O IGUAL A 3%

Tabla 66 Umbrales de Control
Elaborado por Autores

4.9.1.4 Métodos de Medición

Para poder evaluar adecuadamente el desempeño de los costos y adelantos conseguidos en el proyecto, usaremos el método del Valor Ganado como método de medición. Los responsables de cada entregable deberán remitir los avances refiriendo el avance y el porcentaje de ejecución faltante del proyecto al Director de Proyecto.

La **Tabla: Formulas para Medición** detallará las fórmulas de los diferentes parámetros que se emplearán para las mediciones

DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
VARIACIÓN DEL COSTO	$CV = EV - AC$ EV (VALOR GANADO) AC (COSTO REAL)
VARIACIÓN DEL CRONOGRAMA	$SV = EV - PV$ EV (VALOR GANADO) PV (VALOR PLANIFICADO)
ÍNDICE DE DESEMPEÑO DEL COSTO	$CPI = EV/AC$
ÍNDICE DE DESEMPEÑO DEL CRONOGRAMA	$SPI = EV/PV$

Tabla 67 Fórmulas para Medición

Elaborado por Autores

4.9.1.5 Procesos de Gestión de Costos

En la **Tabla: Procesos de Gestión de Costos**, se describe los Procesos para guiar apropiadamente la gestión de costos

PROCESO	DESCRIPCIÓN
ESTIMACIÓN DE COSTOS	SERÁ DESARROLLADO POR EL DIRECTOR DE PROYECTO, EN LA ETAPA PLANIFICACIÓN, EMPLEANDO LOS MÉTODOS DE ESTIMACIÓN ANÁLOGA Y JUICIO DE EXPERTOS.
PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO DE COSTOS	EL DIRECTOR DE PROYECTO SERÁ EL ENCARGADO DE ELABORAR EL DOCUMENTO CORRESPONDIENTE AL PRESUPUESTO, INCLUYENDO LAS RESERVAS DE CONTINGENCIA Y GESTIÓN, POSTERIORMENTE SER REVISADO Y APROBADO CONJUNTAMENTE CON EL SPONSOR.
CONTROL DE COSTOS	EN CASO DE PRESENTARSE ALGÚN DESFASE EN LOS COSTOS, SERÁN ANALIZADOS Y POSTERIORMENTE SE INFORMARÁ AL SPONSOR LOS EFECTOS QUE REPRESENTARÍAN EN EL PROYECTO Y LAS REPERCUSIONES EN LOS OBJETIVOS FINALES. ADEMÁS, SE REALIZARÁ EL ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS QUE SERÁN REVISADOS CON EL SPONSOR Y SE EVALUARÁN LOS POSIBLES ESCENARIOS Y LAS ALTERNATIVAS DE INTERCAMBIO DE TRIPLE RESTRICCIÓN.
PROCESO	DESCRIPCIÓN
CONTROL DE COSTOS	ASÍ MISMO, LAS VARIACIONES QUE SE ENCUENTRE EN EL RANGO DEL +/- 5% DEL PRESUPUESTO SERÁN CLASIFICADOS COMO NORMALES, SIN EMBARGO SI SE ENCUENTRAN FUERA DEL MARGEN REFERIDO SERÁN CONSIDERADAS COMO UNA PERTURBACIÓN, DEBIENDO SER AUDITADAS Y DOCUMENTADAS CON SU RESPECTIVO INFORME, QUE DE SER EL CASO GENERARÁ UNA LECCIÓN APRENDIDA.

Tabla 68 Procesos de Gestión de Costos

Elaborado por Autores

4.9.1.6 Formatos de Gestión de Costos

En la **Tabla: Formatos de Gestión de Costos**, se describen los formatos para realizar un control adecuado de los costos.

FORMATO	DESCRIPCIÓN
PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE DEFINIRÁ LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO.
COSTEO DEL PROYECTO	DOCUMENTO QUE DETALLARÁ LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LOS ENTREGABLES DE TRABAJO.
LÍNEA BASE DEL COSTO	DOCUMENTO QUE PRESENTARÁ EL COSTO DE LOS ENTREGABLES, INCLUYENDO LA SUMATORIA DE LAS RESERVAS DE CONTINGENCIAS.
PRESUPUESTO DEL PROYECTO	DOCUMENTO QUE PRESENTARÁ LA LÍNEA BASE DEL COSTO INCLUYENDO LA RESERVA DE GESTIÓN DEL PROYECTO.

Tabla 69 Formatos de Gestión de Costos

Elaborado por Autores

4.9.1.7 Sistema de Control de Tiempo y Costo

Cada responsable asignado al desarrollo de los entregables, compilarán la información relacionada el estado y porcentaje de avance a la fecha, posteriormente enviarán un reporte semanal al Director de Proyecto, el que estará a cargo de agruparla en el cronograma, hacer los ajustes necesarios y elaborar un reporte general del proyecto.

En caso de observarse alguna afectación a lo planificado por las correcciones realizadas se hará un re-planteamiento del proyecto, y si los umbrales estimados para el tiempo son superados deberá prepararse una solicitud de cambio para que sea revisada y aprobada conjuntamente entre el Director del Proyecto y el Sponsor.

Con respecto a los costos del proyecto, podrá admitirse una variación que se encuentre en el rango del +/- 5% del total planificado, sin embargo, si existe alguna afectación que supere el margen establecido deberá prepararse una solicitud de cambio para que sea revisada y aprobada conjuntamente entre el Director del Proyecto y el Sponsor.

4.9.1.8 Sistema de Control de Cambios de Costos

Para aquellos casos que el cambio supere el 5% establecido, el encargado del entregable afectado, deberá emitir la solicitud de cambio de acuerdo al formato establecido y poner a consideración del Director del Proyecto que será el responsable de analizar el impacto y la repercusión que pueda conllevar, para ser tratado conjuntamente con el Sponsor y de este considerarlo pertinente su aprobación o rechazarlo siempre que no influya o impida el normal desarrollo del proyecto.

4.9.1.9 Fuentes de Financiamiento del Proyecto

El Proyecto se encuentra financiado en su totalidad con recursos propios de la empresa CRECOSCOP.

4.9.1.10 Estimaciones de Recursos

En la **Tabla: Estimaciones de Recursos**, se describen las estimaciones relacionadas a la impresión de documentos, Coffee break y la sala de capacitaciones.

NOMBRE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TIPO ESTIMACIÓN	NIVEL DE EXACTITUD	BASES DE LA ESTIMACIÓN
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	4	\$3.510,00	\$14.040,00	ANÁLOGA/JUICIO DE EXPERTOS	95%	UTILIZANDO LA INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DESARROLLADOS Y EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LAS DIRECCIONES QUE CUMPLIERON EL ROL DE DIRECTOR DE PROYECTO O LIDERADO REESTRUCTURACIONES DE PROCESOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.
COFFE BREAK	7	\$3.857,14	\$27.000,00	ANÁLOGA/JUICIO DE EXPERTOS	ANÁLOGA/JUICIO DE EXPERTOS	UTILIZANDO LA INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DESARROLLADOS Y EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LAS DIRECCIONES QUE CUMPLIERON EL ROL DE DIRECTOR DE PROYECTO O LIDERADO REESTRUCTURACIONES DE PROCESOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.

NOMBRE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TIPO ESTIMACIÓN	NIVEL DE EXACTITUD	BASES DE LA ESTIMACIÓN
SALA DE CAPACITACIONES	7	\$3.857,14	\$27.000,00	ANÁLOGA/JUICIO DE EXPERTOS	ANÁLOGA/JUICIO DE EXPERTOS	UTILIZANDO LA INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DESARROLLADOS Y EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LAS DIRECCIONES QUE CUMPLIERON EL ROL DE DIRECTOR DE PROYECTO O LIDERADO REESTRUCTURACIONES DE PROCESOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.
MATERIALES DE OFICINA	NO SE ESTABLECE COSTO PARA ESTE RUBRO CONSIDERANDO QUE FIDEN INVESTMENTS (SPONSOR) ESTABLECIÓ QUE SERÁN PROVISTOS DE LOS EQUIPOS PROPIOS DE LA COMPAÑÍA CRECOSCOP Y QUE NO SE DEBERÁN NI ADQUIRIR NI RECONOCER UN VALOR POR SU UTILIZACIÓN.					
EQUIPOS DE CÓMPUTOS PARA EL EQUIPO DE PROYECTO	NO SE ESTABLECE COSTO PARA ESTE RUBRO CONSIDERANDO QUE FIDEN INVESTMENTS (SPONSOR) ESTABLECIÓ QUE SERÁN PROVISTOS DE LOS EQUIPOS PROPIOS DE LA COMPAÑÍA CRECOSCOP Y QUE NO SE DEBERÁN NI ADQUIRIR NI RECONOCER UN VALOR POR SU UTILIZACIÓN.					

Tabla 70 Estimaciones de Recursos
Elaborado por Autores

En la **Tabla: Costos Unitarios de Recursos**, se describen las estimaciones de recursos humanos relacionados a los roles asignados en el proyecto.

NOMBRE	COSTO UNITARIO
IDP DE ENTREGABLE PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
IDP DE ENTREGABLE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
IDP DE ENTREGABLE GESTIÓN DE LIANAS DE PRODUCTO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
IDP DE ENTREGABLE DE GESTIÓN DE MERCADEO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
IDP DE ENTREGABLE DE GESTIÓN DE VENTAS	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
IDP DE ENTREGABLE DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
SPONSOR	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
DIRECTOR DE PROYECTO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
GERENTE DE PRODUCTO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
GERENTE DE MERCADEO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.

GERENTE COMERCIAL	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
GERENTE DE CRÉDITO FACILITO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.
USUARIO CLAVE POR DEPARTAMENTO	NO SE ESTABLECE COSTO CONSIDERANDO QUE ES UN COMPONENTE DE LA EMPRESA Y LOS VALORES POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA NÓMINA GENERAL DE EMPLEADOS.

Tabla 71 Costos Unitarios de Recursos

Elaborado por Autores

4.9.2 Línea Base del Costo del Proyecto

En la **Tabla: Línea Base del Costo** se mostrará la línea base del proyecto que incluye la sumatoria de las reservas de contingencia descritas en la **Tabla. Composición del Presupuesto del Proyecto.**

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1	IMPLEMENTACIÓN DE REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA CRECOSCOP					
1.1	DIRECCIÓN DEL PROYECTO					
1.1.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN					
1.1.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.1.2	ELABORAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.1.3	REVISAR Y CORREGIR ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.1.4	REVISAR Y APROBAR ACTA DE CONSTITUCIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.1.5	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO APROBADA					
1.1.2	PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO					
1.1.2.1	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS					
1.1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.1.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.1.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.1.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.1.5	PLAN DE GESTIÓN DE INTERESADOS APROBADO					
1.1.2.2	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE					
1.1.2.2.1	LEVANTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.2.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.2.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.2.4	REVISAR Y APROBAR DEL PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.2.5	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE APROBADO					
1.1.2.3	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA					
1.1.2.3.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.3.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.3.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.3.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.3.5	PLAN DE GESTIÓN DE CRONOGRAMA APROBADO					
1.1.2.4	PLAN DE GESTIÓN DE RRHH					
1.1.2.4.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.4.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.4.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.4.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.1.2.4.5	PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS APROBADO					
1.1.2.5	PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
1.1.2.5.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.5.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.5.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE LA CALIDAD	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.5.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE LA CALIDAD	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.5.5	PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD APROBADO					
1.1.2.6	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES					
1.1.2.6.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.6.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.6.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.6.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.6.5	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES APROBADO					
1.1.2.7	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS					
1.1.2.7.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.7.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.7.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE RIESGOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.7.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.7.5	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS APROBADO					
1.1.2.8	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
1.1.2.8.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.8.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.8.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.8.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.8.5	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES APROBADO					
1.1.2.9	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS					
1.1.2.9.1	LEVANTAR DE INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.9.2	ELABORAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.9.3	REVISAR Y CORREGIR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.9.4	REVISAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.2.9.5	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS APROBADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.1.3	DIRECCIÓN DEL PROYECTO TERMINADO					
1.2	REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
1.2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
1.2.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.2	DESARROLLAR LA NUEVA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.3	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.4	CORREGIR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.5	REVISAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.6	APROBAR LA PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.7	PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROBADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.8	COMUNICAR EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.1.9	CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMUNICADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.2.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CULMINADA					
1.3	DEPARTAMENTO DE LÍNEAS DE PRODUCTO					
1.3.1	GESTIÓN DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS					

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.3.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.755,00	-	-	\$1.755,00
1.3.2	GESTIÓN DE PROMOCIONALIDAD					
1.3.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.755,00	-	-	\$1.755,00
1.3.3	CAPACITACIÓN					
1.3.3.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	\$3.857,14	-	\$3.857,14
1.3.3.12	COFFEE BREAK CONTRATADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.13	CAPACITAR AL PERSONAL	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.3.3.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.3.18	CAPACITACIÓN CULMINADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.3.4	GESTIÓN DE LÍNEAS DE PRODUCTO FINALIZADA					
1.4	DEPARTAMENTO DE MERCADEO					
1.4.1	CONOCIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO					
1.4.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.4.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.4.2	DISEÑO DEL PLAN DE MERCADEO					
1.4.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.4.3	EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PLAN Y ESTRATEGIA DEL MERCADO					
1.4.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.4.4	CAPACITACIÓN					
1.4.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	\$3.857,14	-	\$3.857,14
1.4.4.12	COFFEE BREAK CONTRATADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.4.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.4.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.4.5	GESTIÓN DE MERCADEO FINALIZADA					
1.5	DEPARTAMENTO DE VENTAS					
1.5.1	DESARROLLO DE ESTRATEGIA COMERCIAL					
1.5.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.5.2	EJECUCIÓN DE VENTAS					
1.5.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.5.3	MONITOREO Y CONTROL DE VENTAS					
1.5.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.5.4	CAPACITACIÓN					
1.5.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.5.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	\$15.428,56	-	\$15.428,56
1.5.4.12	COFFEE BREAK CONTRATADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 1	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.5.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 1	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.15	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 2	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.5.4.16	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 2	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.17	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 3	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.5.4.18	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 3	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.19	CAPACITAR AL PERSONAL GRUPO 4	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.5.4.20	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES GRUPO # 4	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.21	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.22	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.23	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.4.24	CAPACITACIÓN CULMINADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.5.5	GESTIÓN DE VENTAS FINALIZADA					
1.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
1.6.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE					
1.6.1.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.1.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.6.2	MEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CLIENTE					
1.6.2.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.2.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.6.3	GESTIÓN DE POSTVENTA					
1.6.3.1	REVISAR INVENTARIO DOCUMENTAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.2	REALIZAR TALLERES DE ENTENDIMIENTO DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.3	EJECUTAR ENTREVISTAS, RECORRIDOS Y VISITAS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.4	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.5	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.6	DOCUMENTAR INFORMACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.7	GENERAR ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00

ID / EDT	ACTIVIDADES	COSTOS				TOTAL
		MANO DE OBRA	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	COFFEE BREAK	CAPACITACIÓN	
1.6.3.8	REALIZAR TALLERES DE REVISIÓN LOS NUEVOS DISEÑOS DE LOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.9	ACTUALIZAR LOS NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.10	APROBAR NUEVOS PROCESOS	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.3.11	RECEPCIÓN FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN	\$0,00	\$1.170,00	-	-	\$1.170,00
1.6.4	CAPACITACIÓN					
1.6.4.1	LEVANTAR LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.2	ELABORAR PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.3	REVISAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.4	CORREGIR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.5	REVISAR Y APROBAR LA PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.6	PROGRAMACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN APROBADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.7	BUSCAR LOCALIDAD Y SALA PARA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.8	ELEGIR LOCALIDAD Y SEPARAR LA SALA PARA LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.9	LOCALIDAD ELEGIDA Y SALA DE CAPACITACIÓN SEPARADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.10	COTIZAR Y REVISAR MENÚ DE COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.11	CONTRATAR COFFEE BREAK	\$0,00	\$0,00	\$3.857,14	-	\$3.857,14
1.6.4.12	COFFEE BREAK CONTRATADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.13	CAPACITAR AL PERSONAL	\$0,00	\$0,00	-	\$3.857,14	\$3.857,14
1.6.4.14	REALIZAR PRUEBAS A LOS ASISTENTES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.15	ELABORAR REPORTE DE LA CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.16	EVALUAR REPORTE DE CAPACITACIÓN	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.17	REPORTE DE CAPACITACIÓN EVALUADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.4.18	CAPACITACIÓN CULMINADA	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.6.5	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE FINALIZADA					
1.7	CIERRE DEL PROYECTO					
1.7.1	INFORME CIERRE DEL PROYECTO					
1.7.1.1	LEVANTAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.1.2	VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DEL CIERRE DEL PROYECTO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.1.3	REALIZAR INFORME DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.1.4	ENTREGAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.1.5	REVISAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.1.6	APROBAR INFORME DE CIERRE DE PROYECTO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.2	INFORME DE CIERRE DEL PROYECTO APROBADO	\$0,00	\$0,00	-	-	\$0,00
1.7.3	REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS FINALIZADA					
TOTAL, COSTOS						\$68.040,00
RESERVA DE CONTINGENCIA						\$6993,00
LÍNEA BASE						\$75.033,00

Tabla 72 Línea Base de Costo

Elaborado por Autores

4.9.3 Presupuesto del Proyecto

En la **Tabla: Composición del presupuesto del proyecto**, se mostrará la composición del presupuesto del proyecto, en la que se incluirá la sumatoria de las reservas de contingencia referidas en la **Tabla 72: Probabilidades de Impacto con sus Valoraciones** y lo estimado para la reserva de gestión correspondiente al 5% del total de los entregables.

ENTREGABLE	RECURSO	MONTO
DIRECCIÓN DEL PROYECTO	TRABAJO	\$0,00
	TRABAJO	\$0,00
ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	\$14.040,00
	COFFEE BREAK	\$27.000,00
	SALA DE CAPACITACIONES	\$27.000,00
CIERRE DEL PROYECTO	TRABAJO	\$0,00
TOTAL DE ENTREGABLES		\$68.040,00
RESERVA DE CONTINGENCIA		\$6993,00
LÍNEA BASE		\$75.033,00
RESERVA DE GESTIÓN (5%)		\$3.751,65
PRESUPUESTO DEL PROYECTO		\$78.748,65

Tabla 73 Composición del Presupuesto del Proyecto
Elaborado por Autores

4.9.4 Requisito de Financiamiento

El presupuesto determinado para el desarrollo del proyecto ha sido cuantificado en el valor de **\$78.748,65**, el mismo que cuenta con la aprobación del Sponsor y está financiado en su totalidad con recursos de la compañía Crecoscorp.

En la **Tabla: Requisitos de Financiamiento** se muestra el desglose de los requisitos de financiamiento por mes del proyecto, incluyendo la reserva de contingencia y excluyendo los \$ 3.426.00 correspondientes a la reserva de gestión, considerando que este rubro para cambios no planificados en el alcance, tiempo y/o en los costos del proyecto

MES	TRABAJO	EQUIPOS DE CÓMPUTOS	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	SALA DE CAPACITACION	COFFE BREAK	RESERVA DE CONTINGENCIA	TOTAL
	EN DÓLARES						
NOV-16	-	-	-	-	-	-	
DIC-16	-	-	-	-	-	-	-
ENE-17	-	-	-	-	-	-	
FEB-17	-	-	\$1.755,00	-	-	-	1.755,00
MAR-17	-	-	\$1.755,00	\$3.857,14	\$3.857,14	\$567,00	10.036,28
ABR-17	-	-	\$2.340,00	-	-		2.340,00
MAY-17	-	-	\$1.170,00	-	\$3.857,15	\$4.082,40	9.109,55
JUN-17	-	-	\$2.340,00	\$3.857,15	-	-	6.197,15
JUL-17	-	-	-	\$15.428,56	\$15.428,56	\$1.263,60	32.120,72
AGO-17	-	-	\$1.170,00	-	-	\$270,00	1.440,00
SEPT-17	-	-	\$1.170,00	-	-	-	1.170,00
OCT-17	-	-	\$2.340,00	\$3.857,15	\$3.857,15	-	10.054,30
NOV-17	-	-	-	-	-	\$810,00	810,00
DIC-17	-	-	-	-	-	-	
TOTAL			\$14.040,00	\$27.000,00	\$27.000,00	6.993,00	\$75.033,00

Tabla 74 Requisitos de Financiamiento
Elaborado por Autores

5 BIBLIOGRAFIA

- Project Management Institute, Inc (PMI). (s.f.). Guía de Fundamentos para la Gestión de Proyectos (Quinta Edición ed.).