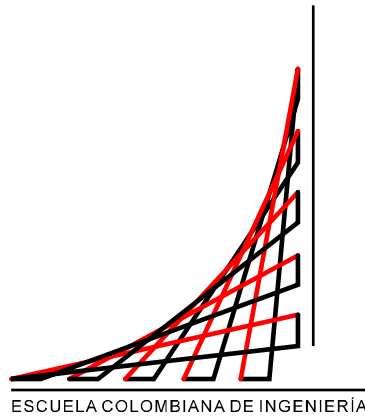


**DISEÑAR UNA ESTRUCTURA DE PROGRAMA PARA EL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LAS
EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTE.**

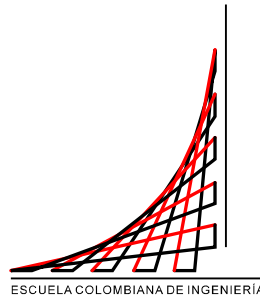


**DANIELA VARGAS MUNEVAR
JUANA LUCÍA GUEVARA MERINO
JUAN SEBASTIÁN SÁNCHEZ GIRALDO**

**ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO
MAESTRÍA EN DESARROLLO Y GERENCIA INTEGRAL DE PROYECTOS
BOGOTÁ D.C.
2015**

**DISEÑAR UNA ESTRUCTURA DE PROGRAMA PARA EL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LAS
EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTE.**

Libro de Gerencia



Daniela Vargas Munevar

Juana Guevara Merino

Juan Sebastián Sánchez Giraldo

Director de Trabajo de Grado

Rodrigo Buzeta Ayara, PMP, PMG

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos

Bogotá D.C.

2015

CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	7
LISTA DE FIGURAS	8
1 PROPUESTA DEL TRABAJO DE GRADO	9
1.1 PROPONENTES	9
1.2 DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO Y ASESOR METODOLÓGICO.....	9
1.3 NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO (COMO PROYECTO)	9
1.4 PROBLEMÁTICA Y JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4.1 Pregunta de investigación - Situación problema	9
1.4.2 Importancia y relevancia en el énfasis de Gerencia de proyectos.....	10
1.4.3 Pertinencia y relevancia del problema.....	11
1.4.4 Diagnóstico general del problema	12
1.5 ARBOL DE PROBLEMA.....	13
1.6 REGISTRO DE PARTES INTERESADAS.....	14
1.7 PROPÓSITO DEL TRABAJO DE GRADO Y OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN A LA CUAL CONTRIBUYE	20
1.8 ANTECEDENTES	21
1.9 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	22
1.10 METODOLOGIA	23
1.11 PRODUCTO Y ENTREGABLES PRINCIPALES DEL TRABAJO DE GRADO.....	24
1.11.1 Producto.....	24
1.11.2 Entregables principales del Trabajo de Grado	24
1.12 OTROS ASPECTOS ESPECIALES	25
2 PRESENTACIONES.....	26
2.1 PRESENTACIÓN SUSTENTACIÓN 29-10-2014.....	26
2.2 PRESENTACIÓN PLAN DE GERENCIA.....	28
3 INFORMES DE DESEMPEÑO CON SUS RESPECTIVOS SOPORTES	32
3.1 INFORME DE DESEMPEÑO 24 DE ENERO DEL 2015.....	32
3.1.1 Reporte de estado 24 de Enero del 2015.	32
3.1.2 Cronograma 23 de Enero de 2015	34

3.2	INFORME DE DESEMPEÑO 07 DE FEBRERO DE 2015.....	36
3.2.1	Reporte de estado 07 de febrero de 2015.....	36
3.2.2	Cronograma 30 Enero de 2015	38
3.2.3	Cronograma 6 de febrero de 2015.....	40
3.3	INFORME DE DESEMPEÑO 28 DE FEBRERO DE 2015.....	42
3.3.1	Reporte de estado 28 de febrero de 2015.....	42
3.3.2	Cronograma 13 de febrero de 2015.....	44
3.3.3	Cronograma 20 de febrero de 2015.....	46
3.3.4	Cronograma 27 de febrero de 2015.....	48
3.4	INFORME DE DESEMPEÑO 14 DE MARZO DE 2015	50
3.4.1	Reporte de estado 14 de marzo de 2015.....	50
3.4.2	Cronograma 6 de marzo de 2015.....	52
3.4.3	Cronograma 13 de marzo de 2015.....	54
3.5	INFORME DE DESEMPEÑO 27 DE MARZO DE 2015	56
3.5.1	Reporte de estado 27 de marzo de 2015.....	56
3.5.2	Cronograma 20 de marzo de 2015.....	58
3.5.3	Cronograma 27 de marzo de 2015.....	60
3.6	INFORME DE DESEMPEÑO 11 DE ABRIL DE 2015	62
3.6.1	Reporte de estado 11 de abril de 2015.....	62
3.6.2	Cronograma 03 de abril de 2015	63
3.6.3	Cronograma 10 de abril de 2015	65
3.7	INFORME DE DESEMPEÑO 25 DE ABRIL DE 2015	67
3.7.1	Reporte de estado 25 de abril de 2015.....	67
3.7.2	Cronograma 17 de abril de 2015	69
3.7.3	Cronograma 24 de abril de 2015	71
3.8	INFORME DE DESEMPEÑO 08 DE MAYO DE 2015	73
3.8.1	Reporte de estado 08 de mayo de 2015	73
3.8.2	Cronograma 01 de mayo de 2015.....	76
3.8.3	Cronograma 08 de mayo de 2015.....	78
3.9	INFORME DE DESEMPEÑO 12 DE JUNIO DE 2015	80

3.9.1	Reporte de estado 12 de junio de 2015.....	80
3.9.2	Cronograma 12 de junio de 2015	81
3.10	INFORME DE DESEMPEÑO 10 DE JULIO DE 2015	83
3.10.1	Reporte de estado 10 de julio de 2015.....	83
3.10.2	Cronograma 10 de julio de 2015.....	84
3.11	INFORME DE DESEMPEÑO 07 DE AGOSTO DE 2015.....	86
3.11.1	Reporte de estado 07 de agosto de 2015	86
3.11.2	Cronograma 10 de julio de 2015.....	87
3.12	INDICADORES DE GERENCIA DE PROYECTOS.....	89
3.14	SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS Y RIESGOS	91
3.14.1	Matriz de Riesgos Enero 26 del 2015.....	91
3.14.2	Matriz de Incidencias Enero 26 del 2015.....	94
3.14.3	Matriz de Riesgos marzo 14 del 2015.....	95
3.14.4	Matriz de Incidencias marzo 14 del 2015.....	98
3.14.5	Matriz de Riesgos marzo 27 del 2015.....	99
3.14.6	Matriz de Incidencias marzo 27 del 2015.....	102
3.14.7	Matriz de Riesgos marzo 27 del 2015.....	103
4	SOLICITUDES Y CONTROLES DE CAMBIO.....	106
4.1	SOLICITUD DE CAMBIOS 26 DE ENERO DE 2015.....	106
4.2	SOLICITUD DE CAMBIOS 17 DE ABRIL 2015	108
5	ACTAS DE REUNIONES.....	110
5.1	ACTAS DE REUNIÓN CON EL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	110
5.1.1	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 24 de enero de 2015	110
5.1.2	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 6 de febrero de 2015.....	112
5.1.3	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 28 de febrero de 2015.....	114
5.1.4	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 14 de marzo de 2015.....	116
5.1.5	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 27 de marzo de 2015.....	118
5.1.6	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 11 de abril de 2015.....	120
5.1.7	Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 25 de abril de 2015.....	122
5.2	ACTAS DE REUNION CON EL ASESOR EN MERCADOS JAVIER RAMIREZ.....	124

6	CORRESPONDENCIA	129
6.1	CORRESPONDENCIA ENTRE EL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO Y EQUIPO DE PROYECTO.....	129
6.2	CORRESPONDENCIA ENTRE EL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO Y EQUIPO DE PROYECTO.....	148
6.3	CORRESPONDENCIA ENTRE EL ASESOR METODOLÓGICO Y EQUIPO DE PROYECTO.....	155
6.4	CORRESPONDENCIA ENTRE LA UNIDAD DE PROYECTOS Y EL EQUIPO DE PROYECTO. .	159
7	LECCIONES APRENDIDAS.....	161
8	ACTA DE CIERRE.....	162

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de Interesados. Elaboración de los autores.....	14
Tabla 2 Matriz de desglose metodológico	23
Tabla 3 Indicadores de Gerencia.....	89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Árbol del problema	13
-----------------------------------	----

1 PROPUESTA DEL TRABAJO DE GRADO

1.1 PROPONENTES

Juana Lucia Guevara Merino, 2103266, juana.guevara@mail.escuelaing.edu.co

Juan Sebastián Sánchez Giraldo, 2103846, juan.sanchez-g@mail.escuelaing.edu.co

Daniela Vargas Munevar, 2097361, daniela.vargas-m@mail.escuelaing.edu.co

1.2 DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO Y ASESOR METODOLÓGICO.

Dirigirá su trabajo de grado: Rodrigo Buzeta (Catedrático)

Será el Asesor Metodológico: German Giraldo (Profesor Unidad de Proyectos)

1.3 NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO (COMO PROYECTO)

Diseñar una estructura de programa para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Alias de proyecto: Proyecto Arch-IT

1.4 PROBLEMÁTICA Y JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Pregunta de investigación - Situación problema

¿Cómo gestionar a partir de una estructura de programas los componentes que se manejan en el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente?

En la actualidad, existen organizaciones que apalancan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos a través de la implementación y continuidad de tecnologías. Esta premisa ha cobrado gran trascendencia en los últimos años debido a la evolución que han presentado los mecanismos para almacenar, transmitir y procesar datos, acelerando vertiginosamente la dinámica de los mercados a los cuales están sometidos las organizaciones (Weiss, 2004).

Uno de los sectores para los cuales es más representativo el uso de tecnologías de información (IT por sus siglas en inglés) es el sector servicios, particularmente la industria de *contact centers* o centros de servicio al cliente, debido a que el éxito de esta actividad, entre otros factores, se basa en la continuidad y buen funcionamiento de la tecnología, específicamente de los sistemas de información y las telecomunicaciones (Weiss, 2004). Para garantizar esto, las empresas que comprenden este subsector de la economía cuentan con un área de IT robusta (en cantidad de recursos, procesos y proyectos) que soportan los procesos críticos de la organización a partir de la correcta operatividad de los componentes tecnológicos. A pesar de que la gestión de las áreas de IT comprenden un factor clave para el crecimiento y mantenimiento de las organizaciones (Weiss, 2004), muchas de estas no tienen una estructura o metodología para la gestión de las operaciones, proyectos y otro tipo de trabajos que se plantean en estas áreas, o inclusive en toda la organización (Arce Labrada & López Sierra, 2010), creando así un ambiente propicio para el caos¹ (Tulino, 2008) en el cual se evidencia in-efectividad en tiempos, costos, recursos causando así pérdida de oportunidades de obtener mejores resultados.

De acuerdo a la problemática presentada, se evidencia la oportunidad de plantear un esquema que pueda aplicarse en áreas de tecnología con el fin de agrupar sus componentes (proyectos, operaciones u otro tipo de trabajo) en un único modelo que no sólo conduzca a la consecución de resultados, sino también a la obtención de beneficios en este tipo de empresas donde la tecnología es un factor clave para el cumplimiento de la estrategia organizacional.

1.4.2 Importancia y relevancia en el énfasis de Gerencia de proyectos

Se considera como aporte significativo el diseño de una estructura de programa que permita la gestión integral de los proyectos y operaciones dentro de un mismo marco, permitiendo establecer la relación entre la ejecución de proyectos y el origen de operaciones generando así mejores resultados para las empresas del sector y aportando a la obtención de beneficios a través de la gestión de los dominios de desempeño, los cuales constituyen el factor diferenciador entre la gestión de proyectos y la gestión de programas. Dadas estas características, el tema es relevante para ser abordado como tema de estudio del Trabajo de grado de la Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos de la Escuela Colombiana de Ingeniería al alinearse directamente con el plan de estudios del énfasis de Gerencia de proyectos.

¹ El caos en una organización de IT hace referencia a todas las tareas individuales que deben realizar los miembros del equipo para llevar a cabo el gran número de proyectos que permiten soportar los productos, servicios, procesos y operaciones, en entornos cambiantes que generan tensiones al interior del área, impactando la eficiencia de la misma (Tulino, 2008).

1.4.3 Pertinencia y relevancia del problema

Dada la importancia de las áreas de IT en organizaciones de diferentes sectores como el financiero, telecomunicaciones, comercio y tecnologías de información entre otros (Weiss, 2004), se requiere dedicar un esfuerzo especial en la construcción de programas que agrupen proyectos y operaciones bajo un mismo objetivo estratégico, en aras de la obtención de beneficios (Tulino, 2008). La puesta en evidencia de la falta de entendimiento y formalización de la gestión de proyectos en las organizaciones en Colombia (Arce Labrada & López Sierra, 2010) infiere la existencia de una brecha importante entre la puesta en marcha de proyectos de IT, la continuidad de las operaciones y la alineación de estas con la estrategia organizacional. En este contexto, las empresas tienden a desarrollar ambientes multi-proyectos sin tener visibilidad de la sinergia que estos pueden generar al integrarlos con las operaciones bajo un mismo objetivo, lo cual se obtiene con la estructura de la gestión de programas (Hanford, 2014). Desde esta perspectiva, uno de los errores más comunes es la medición equívoca de los resultados de grandes proyectos que realmente deberían ser manejados como programas (Shao, Turner, & Müller, 2012), implicando así una mala gestión de los objetivos y minimizando la obtención de beneficios; esto permite establecer un punto de partida para desarrollar un esquema de gestión de las áreas de tecnología como un único programa de IT a partir de la aplicación de las buenas prácticas promovidas por el PMI® en gestión de programas generando un modelo prescriptivo que pueda aplicarse a organizaciones del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente.

¿Por qué aplicar la investigación en el subsector de las empresas cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente o *contact center*?

El subsector al cual están adscritas las empresas cuya actividad económica es la gestión de experiencia del cliente, conocido como BPO (*Business Process Outsourcing*) o industria de *contact center*, ha tenido un crecimiento importante en el transcurso de las últimas tres décadas debido a la importancia que ha adquirido la buena gestión de los canales de comunicación entre las empresas y sus consumidores finales con el fin de aumentar la capacidad de crear valor en las organizaciones (Dunning & Lundan, 2008). En efecto, este mercado ha impactado positivamente las economías en vías de desarrollo gracias a su facultad de generar empleos con enfoque hacia fuerzas de trabajo que generalmente no requieren una preparación profesional estricta; de esta manera los países con un costo de mano de obra relativamente bajo constituyen el nicho de mercado de las grandes multinacionales que hacia finales de los años 80s decidieron incursionar activamente en regiones como América Latina (Micheli Thiri6n, 2012).

Países como México, Brasil y Colombia han ofrecido una plataforma atractiva para las multinacionales de gran tamaño que en los últimos años han generado mercados globales a partir de la prestación de servicios masificados a clientes de todo el mundo. Especialmente en Colombia,

la presencia de grandes empresas BPO ha presentado un aumento considerable en el país a partir de la adquisición de empresas locales (Parada Martínez, 2011); esta situación ha permitido que la industria de *contact center* en el país mueva alrededor de \$ 2 billones anuales y genere más de 50 mil empleos (“Cifras de Operación de *Call Centers* en Colombia | Portafolio.co,” 2013) gracias a la diversidad de mercados que se atienden localmente y en diferentes idiomas: español, portugués, inglés, papiamentu, entre otros.

La importancia de esta industria representa hoy en día una herramienta de competitividad para empresas de otros sectores que deciden tercerizar sus procesos de comunicación con el cliente, buscando eficiencia, experiencia y calidad en los servicios a través de la combinación de recursos humanos y tecnología. Entre estos factores, la tecnología juega un papel fundamental para el correcto funcionamiento de los procesos en esta industria debido a la naturaleza técnica que implica establecer comunicación con clientes de diferentes geografías, por lo cual hacen parte de los factores diferenciadores que enmarca la competitividad en el mercado (Connell & Burgess, 2006).

1.4.4 Diagnóstico general del problema

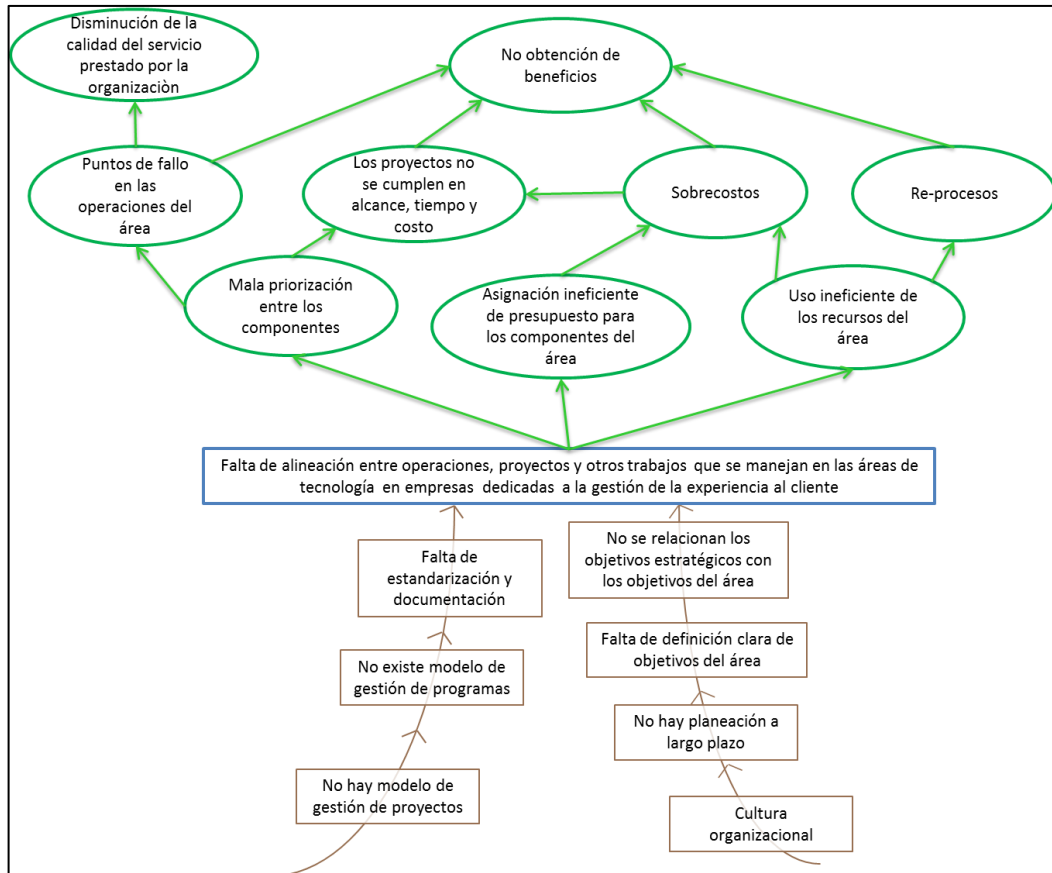
En las empresas del sector servicios las áreas de tecnología juegan un papel importante (Weiss, 2004) y a pesar de esto muchas no cuentan con una estructura para gestionar sus operaciones y proyectos coordinadamente. El estudio realizado por la universidad EAN arroja datos importantes respecto a empresas de diferentes tamaños y sectores económicos en Colombia, particularmente el 53.1% de la gran empresa, 75.3% de las grandes empresas y 86.4% de las medianas (Arce Labrada & López Sierra, 2010) no cuentan con procesos estandarizados de gestión de proyectos (entendiendo este marco como la disciplina que agrupa la gestión integral de proyectos, programas y portafolios). Lo anterior, en conjunto con la dinámica de las áreas de tecnología (Weiss, 2004), particularmente en las empresas del sector, pone en evidencia que el caos que estas presentan impide una gestión coordinada y efectiva de las operaciones y proyectos reduciendo la capacidad de obtener beneficios.

Adicional, las empresas en Colombia ejecutan proyectos en repetidas ocasiones sin enmarcar su concepción y desarrollo en algún marco o estándar internacional, obteniendo resultados exitosos a pesar de la falta de estructura y normalización de procesos de gerencia de proyectos. De igual manera debido a la forma en que se originan los proyectos frecuentemente no se cuenta con una alineación clara y directa con la estrategia organizacional (V, Solarte-pazos, & Sánchez-arias, 2014) situación que puede mejorarse a partir de la gestión de programas gracias a sus características inherentes frente la alineación de sus componentes, la gestión de beneficios, el compromiso de las partes interesadas y la estructura de gobierno (*The Standard for Program Management*, 2013).

1.5 ARBOL DE PROBLEMA

La Figura 1 Corresponde al árbol de problema que busca evidenciar las causas, y consecuencias de la problemática actual.

Figura 1 Árbol del problema



Fuente: Los autores.

1.6 REGISTRO DE PARTES INTERESADAS

Para realizar el análisis de involucrados, se identificaron los interesados, se revisaron las necesidades, expectativas y deseos, y finalmente se ponderaron de acuerdo a la matriz poder + interés análisis que se ve reflejado en la Tabla 1.

Tabla 1 Análisis de Interesados. Elaboración de los autores.

ID	Nombre		Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos
					Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I					
SH01	Asesor del proyecto de grado	German Giraldo González E-Mail: German.giraldo@escuelaing.edu.co	Interno	Partidario	5	4	4,5	3	5	2	3,8	8,3	Manejar de cerca	1		El proyecto de grado deberá contar con una estructura metodológica de acuerdo al tipo de investigación que se desarrolle.	
SH02	Director del proyecto de grado	Rodrigo Buzeta E-Mail: Rodrigo.buzeta@escuelaing.edu.co	Interno	Líder	5	5	5	3	5	2	3,8	8,8	Manejar de cerca	1	-El trabajo de grado debe abarcar un alcance completo sobre el tema que será desarrollado. -Se cumpla el alcance definido para el proyecto.	-Aportar conocimiento y experiencia al desarrollo del trabajo de grado.	-El trabajo de grado sea reconocido como uno de los mejores.

ID	Nombre		Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos
					Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I					
SH03	Centro de Estudios en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos	Cesar Augusto Leal Coronado E-Mail: Cesar.leal@esculaing.edu.co	Externo	Neutral	4	3	3,5	2	4	2	3	6,5	Manejar de cerca	2		-El trabajo de grado debe realizar aportes valiosos al centro de estudios y específicamente al énfasis de Gerencia de Proyectos.	-El trabajo de grado plantee un tema que pueda desarrollarse en investigaciones posteriores.
SH04	Comité de trabajos de grado	Profesores de la unidad de proyectos, profesores de la Escuela Colombiana de Ingeniería y profesionales sin vinculación laboral que sean invitados.	Externo	Partidario	5	5	5	1	5	2	3,2	8,2	Manejar de cerca	1	-El trabajo de grado debe cumplir los lineamientos conceptuales y metodológicos.	-El desarrollo y ejecución del trabajo de grado debe realizarse sin contratiempos.	
SH05	Comité de programa de maestría	Miembros encargados de establecer lineamientos, guías y cronograma para la realización del trabajo de grado.	Externo	Neutral	4	3	3,5	1	4	1	2,5	6	Mantener satisfechos	3	-El trabajo de grado debe cumplir los lineamientos, aplicar las guías y lograr los tiempos del cronograma planteados por el comité.	-El desarrollo y ejecución del trabajo de grado debe realizarse sin contratiempos.	

ID	Nombre		Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos
					Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I					
SH06	Comité de investigaciones	Miembros de la institución encargados de establecer los lineamientos y guías para la realización de trabajos investigativos en la Escuela Colombiana de Ingeniería.	Externo	Neutral	3	2	2,5	1	4	2	2,7	5,2	Mantener informados	5	-El trabajo de grado debe cumplir los lineamientos conceptuales y metodológicos de la Escuela Colombiana de Ingeniería.	-Elaborar una investigación que aporte al reconocimiento de la Escuela Colombiana de Ingeniería.	
SH07	Coordinación de investigación	Miembros adscritos a la vicerrectoría académica encargados de los aspectos operativos de las investigaciones realizadas en la Escuela Colombiana de Ingeniería	Externo	Neutral	3	2	2,5	1	4	2	2,7	5,2	Mantener informados	5	-El trabajo de grado debe cumplir los lineamientos conceptuales y metodológicos de la Escuela Colombiana de Ingeniería.	-Elaborar una investigación que aporte al reconocimiento de la Escuela Colombiana de Ingeniería.	
SH08	Dirección de la maestría	Daniel Salazar Ferro E-mail: daniel.salazar@escuelaing.edu.co	Externo	Neutral	4	3	3,5	2	5	2	3,5	7	Manejar de cerca	2	-El proyecto de grado debe ser aprobado por los jurados.	-Los estudiantes puedan aplicar el conocimiento adquirido en el proceso de aprendizaje de la maestría.	-El trabajo de grado aporte al reconocimiento de la calidad de enseñanza impartida en la maestría.

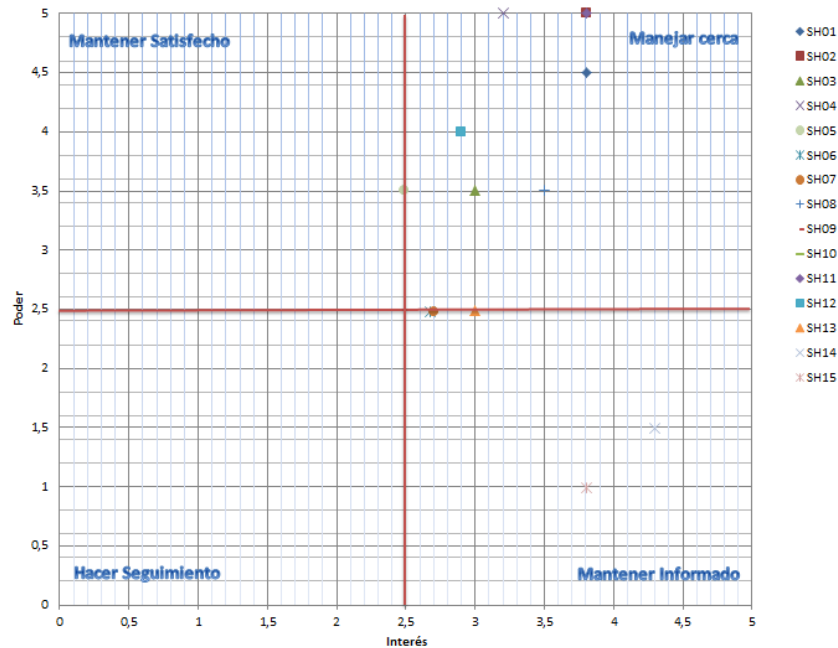
ID	Nombre	Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos	
				Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I						
SH09	Estudiantes	Nombre: Juana Lucia Guevara Merino Rol: Estudiante, E-mail: juana.guevara@mail.escuelaing.edu.co	Interno	Líder	5	5	5	3	5	2	3,8	8,8	Manejar de cerca	1	Obtener el título de maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos de la Escuela Colombiana de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> -Poner en práctica los conocimientos aprendidos. -Realizar un aporte significativo al área de estudio trabajada en la investigación. -Entregar el trabajo en el tiempo, costos, alcance y calidad establecido. 	-Obtener reconocimiento o el mejor trabajo de grado de la cohorte 2 de la Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos.
SH10		Nombre: Daniela Vargas Munevar E-mail: Daniela.Vargas-m@mail.escuelaing.edu.co	Interno	Líder	5	5	5	3	5	2	3,8	8,8		1			
SH11		Nombre: Juan Sebastián Sánchez Giraldo E-mail: Juan.sanchez-g@mail.escuelaing.edu.co	Interno	Líder	5	5	5	3	5	2	3,8	8,8		1			

ID	Nombre		Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos
					Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I					
SH12	Jurado	Grupo de personas con especialidad y experiencia pertinente en el tema de trabajo de grado.	Externo	Neutral	5	3	4	0	5	2	2,9	6,9	Manejar de cerca	2		-El trabajo de grado debe evidenciar el esfuerzo del equipo de estudiantes, director y asesor metodológico. -El tema desarrollado en el trabajo de grado debe tener impacto significativo en la respectiva área de conocimiento.	
SH1;3	Unidad de proyectos	Dependencia a la cual está adscrita el programa de Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos	Externo	Neutral	3	2	2,5	2	4	2	3	5,5	Mantener informados	5	-Los entregables del proyecto deben cumplir con la fecha acordada en el cronograma.	-Los estudiantes puedan aplicar el conocimiento adquirido en el proceso de aprendizaje de la maestría.	-El trabajo de grado aporte al reconocimiento de la calidad de enseñanza impartida en la maestría.
SH14	Sector	Empresas de la industria de <i>contact center</i> y BPO.	Externo	Partidario	2	1	1,5	4	5	3	4,3	5,8	Mantener informados	5	-El proyecto de grado debe aportar a la solución de las problemáticas presentes en las áreas de tecnología de las empresas de este sector.	-Aplicar el conocimiento generado en la investigación.	-Solucionar los inconvenientes que actualmente tienen las empresas del sector en la gestión de los componentes del área de tecnología.

ID	Nombre		Clase	Actitud	Poder			Interés					Estrategia	Prioridad	Necesidades	Expectativas	Deseos
					Influencia 50%	Control 50%	P	Económico 30%	Técnico 50%	Social 20%	I	P+I					
SH15	Clientes	Empresas clientes de la industria de <i>Contact Center</i> y BPO.	Externo	Partidario	1	1	1	4	4	3	3,8	4,8	Mantener informados	6		-Los resultados del proyecto aporten herramientas y conocimiento para que sus proveedores de <i>contact center</i> cumplan con la calidad del servicio prestado.	-La solución propuesta optimice significativamente la gestión de los componentes de tecnología para que el costo del servicio prestado por sus proveedores sea menor.

Fuente: Elaboración de los autores.

Ilustración 1 Ejes Interés Poder



Fuente: Elaboración de los autores.

1.7 PROPÓSITO DEL TRABAJO DE GRADO Y OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN A LA CUAL CONTRIBUYE

El Trabajo de grado contribuirá al objetivo descrito en el Plan Nacional de Desarrollo el cual hace énfasis en dinamizar la investigación, desarrollo e innovación en las tecnologías de información y comunicación con el fin de mejorar la productividad y consolidar empresas más competitivas (Galárraga, 1991), mediante el logro de los objetivos específicos propuestos en Trabajo de grado.

Adicional, de acuerdo a uno de los objetivos de la Asociación Colombiana de *Call Center* y BPO, el resultado del trabajo de grado busca contribuir al fortalecimiento del sector servicios, particularmente de las empresas cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente (“ACDECC - Asociación Colombiana de *Call Centers* y BPO,” n.d.), a partir del desarrollo de un esquema que permita el manejo efectivo de los componentes de las áreas de tecnología con base en las mejores prácticas promovidas por el PMI® sobre gestión de programas, apalancando así el desarrollo y crecimiento de esta industria en Colombia.

Finalmente, en relación a uno de los objetivos de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, el Trabajo de grado busca realizar una contribución significativa a la investigación

científica y tecnológica, en consonancia con las necesidades del país, fomentando en los estudiantes el espíritu analítico y crítico y el desarrollo.

1.8 ANTECEDENTES

En Colombia, las organizaciones tienen un enfoque principalmente operativo lo cual puede afectar, en algunos casos, el desarrollo de una visión estratégica que apalanque no solo la sostenibilidad sino también el crecimiento a partir del desarrollo de proyectos. Según un estudio realizado por la universidad EAN entre 2009 y 2010, únicamente el 46.9 % de las grandes empresas cuentan con modelos de gestión integral de proyectos (Arce Labrada & López Sierra, 2010) lo cual permite inferir que las organizaciones tienden a ejecutar proyectos sin alguna estructura o modelo metodológico (V et al., 2014), y que la gestión de programas puede llegar a confundirse con la gestión de grandes proyectos (Shao et al., 2012) reduciendo la oportunidad de percibir los beneficios que estos pueden brindar (Hanford, 2014).

Dentro de la categoría de las grandes empresas (Arce Labrada & López Sierra, 2010) se encuentran organizaciones del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente (BPO y *contact center*). Dicha industria ha tenido un crecimiento importante no solo en Colombia sino también en el mundo a causa de la relevancia que está tomando la buena gestión de los canales de comunicación entre las empresas y sus consumidores finales (Micheli Thirión, 2012). Este tipo de organizaciones gestiona sus procesos con base en cinco componentes principales que deben estar interrelacionados y correctamente enfocados con el fin de permitir la generación de valor a partir de la gestión efectiva de los clientes; estos cinco elementos son: tecnología, trabajo, mercadeo, tercerización y regulación. Particularmente, la tecnología constituye no sólo un componente fundamental para el correcto funcionamiento de los procesos en esta industria sino también hace parte de los factores diferenciadores que enmarca la competitividad en el mercado. Afirma Micheli Thirión (2012) “Los *call centers*... y los servicios que producen constituye un fenómeno productivo emblemático de la economía de los servicios basados en TIC -tecnologías de información- y su papel ha sido crear un nuevo campo de interacción entre las empresas y el consumidor, la cual es un factor intangible de competitividad para las primeras”.

Por otro lado, en las empresas, la gestión de proyectos generalmente se presenta como la herramienta por excelencia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (*A Guide to the Project Management Body of Knowledge*, 2013) donde los proyectos deben desarrollarse y ejecutarse con el fin de impactar positivamente los procesos estratégicos, misionales o de apoyo en una organización. En la mayoría de los casos los proyectos tienen componentes transversales que implican mejoras en diferentes procesos de varias áreas o departamentos tales como gestión humana, finanzas y tecnología. Muchas de las iniciativas planteadas en la planeación estratégica dentro de las organizaciones comprenden componentes de tecnología debido a que esta funciona como facilitador organizacional (Weiss, 2004), sin embargo en muchos contextos empresariales no

existe relación entre proyectos de IT, operaciones de IT y los objetivos estratégicos de las organizaciones creando un ambiente de caos (Tulino, 2008) debido a que las áreas de IT tienden a ser reactivas y no proactivas, es decir se desarrollan, transfieren o implementan tecnologías cuando existe una necesidad, muy pocas veces cuando existe una oportunidad.

De acuerdo a este contexto, se han presentado investigaciones respecto a la importancia de las áreas de tecnología y del uso adecuado de la tecnología en el sector definido anteriormente, las cuales lo caracterizan definiendo su importancia, crecimiento y aportes a la economía de diferentes países como México, Australia, Estados Unidos, Colombia, entre otros (Micheli Thirión, 2012). En adición, se encuentran artículos en los que se describen las situaciones actuales de las áreas de tecnología en todo tipo de organizaciones, como el que plantea (Tulino, 2008) respecto al ambiente de caos que se presenta en dichas áreas por la falta de alineación de los componentes con los objetivos estratégicos; y finalmente se han encontrado estudios relacionados al uso de la gerencia de proyectos, programas y portafolio en áreas de tecnología y el impacto positivo de la aplicación de estos estándares en los proyectos de tecnología (Reyck et al., 2005). Sin embargo no se han encontrado referencias o investigaciones previas relacionadas a la temática en particular propuesta, por lo cual la investigación planteada es de carácter exploratorio, pretendiendo hacer aportes al sector seleccionado como base de análisis a partir del uso de los conceptos aprendidos a lo largo de la Maestría, generando una propuesta de aplicación de la gerencia de programas de una forma integral para un área específica de una empresa.

1.9 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Diseñar una estructura de programa que permita la gestión de las operaciones, proyectos y otros trabajos en el área de tecnología de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Objetivos específicos

- Identificar los componentes que hacen parte del área de tecnología de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.
- Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.
- Plantear un plan de gestión para los dominios de desempeño propuestos por el PMI® en el estándar para la gerencia de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología.

1.10 METODOLOGIA

De acuerdo con la problemática descrita, se plantea una investigación de carácter cualitativa con alcance exploratorio (Medina Suárez, 2007) cuyo objetivo final es la obtención de un conjunto de lineamientos que permitan a las empresas del sector servicios llevar a cabo una gestión de su área de tecnología a partir de un esquema de gestión de programas. Para cumplir el objetivo de este estudio, serán revisadas diferentes fuentes de información como bases de datos académicas, revistas indexadas y publicaciones formales hechas sobre el tema tratado.

En la Tabla 2 se muestra el procedimiento metodológico relacionado a cada objetivo específico del proyecto (Buitrago Mora, Yeri Rocío Romero Ardila, Ingrid Paola Urrego Díaz, 2013):

Tabla 2 Matriz de desglose metodológico

Objetivo Específico	Propósito	Procedimiento Metodológico
<p>Identificar los componentes (operaciones, proyectos, y otros trabajos) que hacen parte de las áreas de tecnología en empresas del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente.</p>	<p>Establecer el conjunto de operaciones, proyectos y otros tipos de trabajo con los cuales las áreas de tecnología de las empresas del sector llevan a cabo sus funciones.</p>	<p>a) Diseñar encuestas, con base en juicio de expertos, que serán compartidas a empresas representativas del sector. b) Escoger una muestra de 20 empresas a partir del análisis de información financiera. c) Aplicar encuesta a las 20 empresas seleccionadas. d) Tabular información obtenida. e) Clasificar la información obtenida. f) Análisis de información obtenida. I. Agrupación según criterios definidos. II. Priorización según criticidad definida. III. Determinar componentes según criterios definidos. g) Elaborar listado de componentes</p>
<p>Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.</p>	<p>Buscar la relación entre los componentes identificados de las áreas de tecnología de las empresas del sector con el fin de plantear un esquema de gestión coordinada que permita alinear los proyectos, operaciones y otros trabajos con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>a) Recopilar casos de estudio relacionados a la estructura de áreas de IT (encontrados en la literatura y/o en de empresas). b) Identificar aspectos claves para formular una arquitectura con base en mejores prácticas. c) Encontrar puntos comunes entre los casos de estudio investigados frente a los hallazgos realizados en las encuestas. d) Elaborar la arquitectura del programa del área de IT con base en la relación establecida entre las mejores prácticas identificadas y los componentes. e) Validar con un experto en gerencia de programas la arquitectura definida*. f) Realizar ajustes a la arquitectura de acuerdo a la retroalimentación recibida.</p>

Objetivo Específico	Propósito	Procedimiento Metodológico
Plantear un plan de gestión para los dominios de desempeño propuestos por el PMI® en el estándar para la gerencia de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología.	Generar una guía para la gestión de los elementos diferenciadores de los programas (dominios de desempeño), estableciendo así un medio para la obtención de beneficios a partir a la gestión de las áreas de tecnología de las empresas del sector como un programa.	<ul style="list-style-type: none"> a) Profundizar sobre los dominios de desempeño propuestos por el PMI® (alienado al plan de estudios de la Maestría). b) Identificar aspectos clave de los dominios de desempeño que puedan ser aplicables a un programa de tecnología. c) Particularizar los dominios de desempeño de acuerdo a la arquitectura definida. d) Consolidar análisis realizados y elaborar plan de gestión. e) Validar con un experto en gerencia de programas el plan de gestión desarrollado*. f) Realizar ajustes al plan de gestión de acuerdo a la retroalimentación recibida.

Fuente: Elaboración de los autores.

1.11 PRODUCTO Y ENTREGABLES PRINCIPALES DEL TRABAJO DE GRADO

1.11.1 Producto

El producto del trabajo de grado será un documento que contenga el listado y descripción de los componentes del área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente, entendiendo los componentes generales como operaciones, proyectos y otro tipo de trabajos que sean desarrollados en esta área. Adicional, se presentará un modelo de arquitectura propuesta, con base en el análisis del área de tecnología como un programa y por último hará parte del producto final el plan de gestión de los dominios de desempeño enfocados al tema desarrollado y con base en el estándar de gestión de programas del PMI®.

1.11.2 Entregables principales del Trabajo de Grado

De acuerdo al documento *Guías Generales para el desarrollo del Trabajo de Grado*, los entregables que harán parte del proyecto de grado se mencionan a continuación, -para ver más detalle de cada entregable consultar la guía:

- Propuesta para el Trabajo de grado (Anexo B).
- Sustentación de la propuesta.
- Plan de gerencia del Trabajo de grado (Anexo C).
- Sustentación del Plan de gerencia.
- Informe final: documento con estudios y asuntos pertinentes al tema específico del Trabajo de grado, según guías y normas relacionadas.
- Libro de gerencia: seguimiento y control gerencial del plan de trabajo (Anexo C).
- Sustentación del Trabajo de grado: presentación y defensa de los aspectos más relevantes del Trabajo de grado ante los miembros del Jurado, según normas y reglas de juego definidas.
- Poster: medio visual para comunicar los resultados de trabajos o proyectos de investigación (Anexo I).
- Artículo corto: trabajo relativamente breve destinado a la publicación en revistas especializadas (Anexo J).

1.12 OTROS ASPECTOS ESPECIALES

Supuestos

- Las empresas que serán consideradas para la aplicación de las encuestas darán respuesta oportuna.
- Las respuestas de las encuestas serán confiables.
- La cantidad de encuestas realizadas exitosamente (es decir de las que se obtenga respuesta), serán tomadas como representativas para el análisis de datos.
- Se contará con la disponibilidad de mínimo tres expertos para realizar las validaciones y verificaciones propuestas en la metodología.
- El equipo del proyecto se mantendrá unido a lo largo de la ejecución del trabajo de grado.
- El equipo del proyecto contará con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- Se contará con apoyo del asesor metodológico y del director de trabajo de grado a lo largo del desarrollo del proyecto

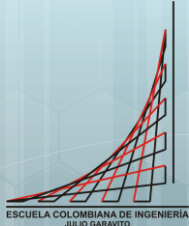
Restricciones

- El proyecto debe ejecutarse de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma definido por el comité de trabajos de grado.
- Se contará con una disponibilidad de 40 horas presenciales del director de trabajo de grado.

2 PRESENTACIONES

2.1 PRESENTACIÓN SUSTENTACIÓN 29-10-2014

2014 – 2
Trabajo de Grado



Diseñar una estructura de programa para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente

Juana Lucía Guevara M.
Daniela Vargas M.
Juan Sebastián Sánchez G.

Director de Proyecto: Rodrigo Buzeta Ayara

Proyecto Arch - IT

Enfoque de la investigación



Programas
Gestión de Proyectos, operaciones y otros tipos de trabajo.

Área de IT en las organizaciones
Facilitador organizacional.

Sector
Empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Proyecto Arch - IT

Introducción

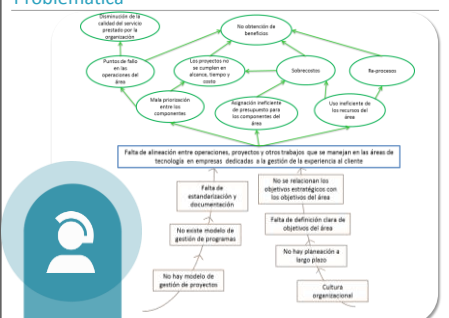


“Programs provide a transformational way to integrate projects and Organizational strategies”.

Shao, J., Turner, J. R., & Müller, R. (2012). Measuring program success. Project Management Journal, 43(1), 37–49. doi:10.1002/pmj.20286

Proyecto Arch - IT

Problemática



Falta de alineación entre operaciones, proyectos y otros trabajos que se manejan en las áreas de tecnología en empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente

Falta de estandarización y documentación

No se relacionan los objetivos estratégicos con los objetivos del área

Falta de definición clara de objetivos del área

No hay modelo de gestión de programas

No hay planeación a largo plazo

Cultura organizacional

Proyecto Arch - IT

Agenda



- Enfoque de la investigación.
- Problemática.
- Propósito.
- Objetivos.
 - General.
 - Específicos.
- Metodología.
- Producto.
- Cronograma Macro.
- Recursos.

Proyecto Arch - IT

Propósito



Plan Nacional de Desarrollo.
• Dinamizar la investigación, desarrollo e innovación en tecnologías de información para mejorar competitividad y productividad de las empresas.


Asociación colombiana de Contact Center y BPO.
• Fortalecer sector servicios.

Escuela Colombiana de Ingeniería
• Investigación científica y tecnológica.

Proyecto Arch - IT

Objetivo General

- Diseñar una **estructura de programa** que permita la gestión de las operaciones, proyectos y otros trabajos en el **área de tecnología** de empresas dedicadas a la gestión de la **experiencia al cliente**.



Proyecto Arch - IT

Producto




- Listado y descripción de componentes.**
- Modelo de arquitectura propuesta.**
- Plan de gestión de dominios de desempeño.**



Proyecto Arch - IT

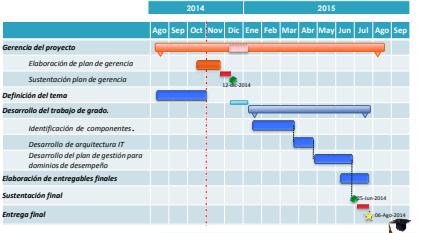
Objetivos específicos

- Identificar los **componentes** que hacen parte del **área de tecnología** de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.
- Planear una **arquitectura de programa** para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.
- Planear un **plan de gestión** para los **dominios de desempeño** asociados por el **ITM** en el estándar para la gestión de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología.

Proyecto Arch - IT

Cronograma Macro



Convenión

- Gerencia de Proyectos
- Ejecución del proyecto
- Hitos
- Ajustes
- Variaciones

- ✓ Iniciar diseño de encuestas.
- ✓ Profundizar sobre dominios de desempeño.

Proyecto Arch - IT

Metodología

- Investigación **cuantitativa** con alcance **exploratorio**.



Componentes de IT.

- Encuestas.
- Análisis de resultados.
- Listado de componentes.

Arquitectura de IT

- Casos de estudios.
- Aspectos claves y puntos comunes.
- Contribución de arquitectura validada.

Plan de gestión: dominios de desempeño.

- Profundizar los conceptos.
- Participación de acuerdo a la arquitectura.
- Consolidación de información y elaboración de planes de gestión.

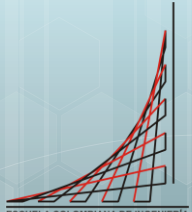
Proyecto Arch - IT

Recursos

Item	IAEP	Planeación	Ejecución	Cierre	Total
Recurso Humano	9	18	27	3	57
Equipos y materiales	7.4	0.07	0.45	0.1	8.02
Asesorías	-	*0.8	*2.8	-	3.6
Otros	0.11	0.2	0.4	0.08	0.79
TOTAL:					69.41

- ✓ Cifras en millones de pesos.
- *Las asesorías son estimadas y corresponde al soporte de los expertos.
- ✓ *Las asesorías no incluyen los valores del asesor técnico ni el asesor metodológico.

2.2 PRESENTACIÓN PLAN DE GERENCIA.

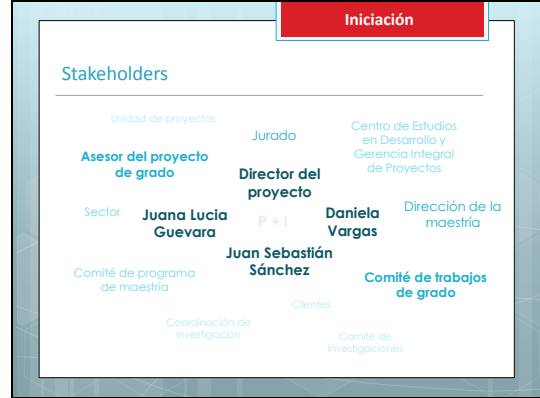


2014 – 2
Trabajo de Grado

Diseñar una estructura de programa para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente

Juana Lucia Guevara M.
Daniela Vargas M.
Juan Sebastián Sánchez G.

Director de Proyecto: Rodrigo Ruzeta Ayara
Asesor Metodológico: German Giraldo

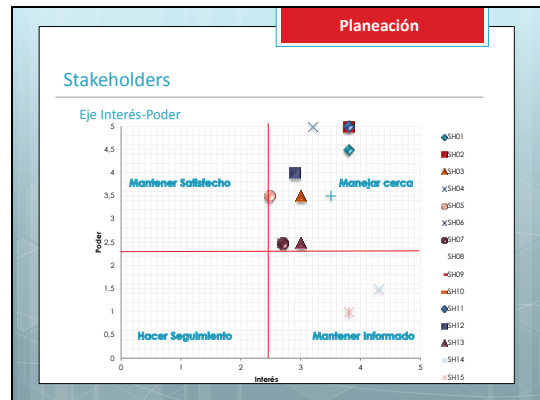


Proyecto Arch - IT

Agenda



- Iniciación
- Planeación
- Seguimiento y Control
- Cierre
- Bibliografía



Iniciación

Project Charter

- Empresas dónde el uso de las Tecnologías de información es un factor crítico de éxito.
- Desarrollo e innovación en las TICs con el fin de mejorar la productividad y consolidar empresas más competitivas.
- Contribuir al fortalecimiento del sector servicios
- Gerente de Proyecto: Juan Sebastián Sánchez

1.1. Acta de constitución del proyecto (Project Charter)

Este es un documento de proyecto para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Área: Proyecto Arch-IT

El propósito de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente ha experimentado un crecimiento de sus líneas de negocio en los últimos años, incrementando su actividad económica. Se espera que el uso de las Tecnologías de Información participen en el desarrollo de estas líneas de negocio.

El área de tecnología de estas organizaciones está por consolidarse, incrementando la capacidad de generar un nuevo tipo de soluciones de servicios con el fin de apoyar los procesos operativos, logísticos y de trabajo de las empresas que se han dedicado a la prestación de servicios, incrementando la satisfacción de los clientes para las empresas dedicadas a la tecnología en el sector de servicios de la experiencia al cliente.

Por consiguiente, se requiere realizar un estudio técnico en el Plan Nacional de Desarrollo de la Universidad de la Costa en relación con el TICs en el área de negocio de productividad y competitividad de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Adicionalmente, se requiere a través de la Universidad Colombiana del Caribe (UC) el desarrollo del trabajo de grado para contribuir al fortalecimiento del sector servicios, permitiendo de esta manera poder consolidar empresas más competitivas en el área de desarrollo de un negocio que permita el mejoramiento de los procesos de trabajo de las empresas dedicadas a la prestación de servicios operativos, logísticos y de trabajo de las empresas que se han dedicado a la prestación de servicios, incrementando la satisfacción de los clientes para las empresas dedicadas a la tecnología en el sector de servicios de la experiencia al cliente.

Se requiere contar con el Proyecto de Ingeniería Juan Sebastián Sánchez con el fin de apoyar el desarrollo de este trabajo de grado.

Los criterios para la selección del proyecto de trabajo de grado son: mantener los costos del proyecto en un presupuesto estimado de \$77 millones, cumplir con los tiempos de entrega establecidos, como un resultado de la gestión de la experiencia al cliente de las empresas dedicadas a la prestación de trabajo de grado.

Planeación

Requerimientos

Requerimientos de negocio	Requerimientos de gerencia
<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de trabajo de grado debe iniciar posterior a la aprobación de la propuesta. • El trabajo de grado debe cumplir con los lineamientos conceptuales y metodológicos de la unidad de proyectos de la ECI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los costos del proyecto deben estar dentro del presupuesto estimado de \$77 millones. • Se debe cumplir con los tiempos para el desarrollo de la propuesta, la ejecución del proyecto y los entregables según el cronograma establecido por la unidad de proyectos de la ECI.

Planeación

Matriz de trazabilidad

Requerimientos Funcionales

Código	Requerimiento	Relación con objetivos estratégicos	Trazabilidad		
			WBS	Verificación	Validación
RF001	El trabajo de grado debe comprender listado y descripción de los proyectos, operaciones y roles de trabajos comunes en las áreas de IT de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia del cliente.	El cumplimiento de este requerimiento aporta a la caracterización del área de IT en empresas dedicadas a la gestión del cliente aportando así información para el desarrollo del sector.	2.3.1		
RF002	Los componentes identificados deben estar relacionados en una arquitectura que refleje la integración de los mismos.	El cumplimiento de este requerimiento permite brindar un panorama para tener a cabo una mejor gestión de las áreas de IT de las empresas dedicadas a la gestión del cliente fortaleciendo así el sector servicios.	2.3.2		
RF003	Realizar énfasis en los dominios de desempeño y describir el plan de gestión respectivo en relación a la arquitectura propuesta para la gestión de los componentes de IT.	El cumplimiento de este requerimiento permite brindar un panorama para tener a cabo una mejor gestión de las áreas de IT de las empresas dedicadas a la gestión del cliente fortaleciendo así el sector servicios. En adición, los planes de gestión desarrollados aportarán la mejora de la productividad de este tipo de empresas con base en la consecución de beneficios permitiendo así mejorar sus competencias.	2.3.3		
RF004	El diseño de las encuestas debe realizarse con apoyo de expertos en temas de IT .	El cumplimiento de este requerimiento permite contar con un soporte investigativo científico y tecnológico para el desarrollo del enfoque del Trabajo de Grado.	2.3.1.1		
RF005	La arquitectura elaborada debe ser validada mediante juicio de expertos .	El cumplimiento de este requerimiento permite contar con un soporte investigativo científico y tecnológico para el desarrollo del enfoque del Trabajo de Grado.	2.3.2.2		

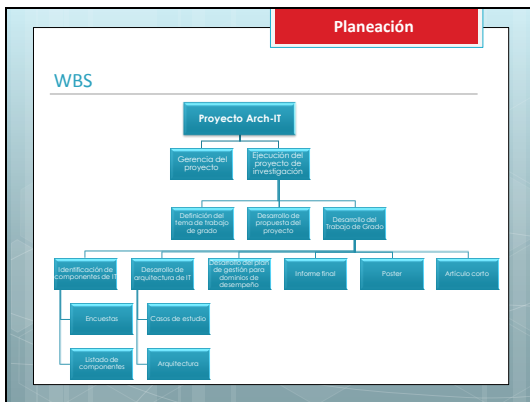
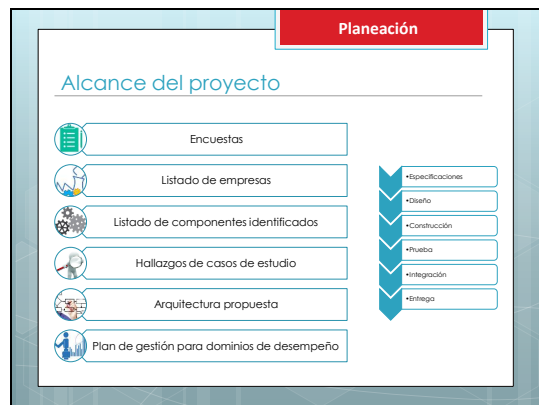


Planeación

Matriz de trazabilidad

Requerimientos no funcionales

Código	Requerimiento	Relación con objetivos estratégicos	Trazabilidad		
			WBS	Verificación	Validación
RFN001	Los entregables del trabajo de grado deben cumplir con el contenido descrito en los respectivos anexos entregados por la unidad de proyectos.	El cumplimiento de este requerimiento permite contar con la estructura de investigación propuesta por la ECI.	2.3.4		
RFN002	Se deben entregar de forma obligatoria los siguientes documentos al terminar el trabajo: documento final (Informe y libro de gerencia), artículo corto y poster.	El cumplimiento de este requerimiento permite contar con la estructura de investigación propuesta por la ECI.	2.3.4, 2.3.5		

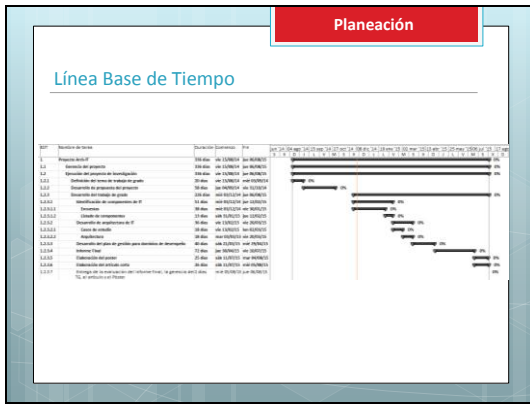


- Planeación**
- ### Exclusiones, Restricciones y supuestos
- Exclusiones**

 - No se contemplarán los procesos de soporte.
 - No se contempla la aplicación de la estructura de programa a una empresa.
 - Solo se tendrá en cuenta el estándar propuesto por el FMV para la gestión de programas.
 - No serán desarrollados los planes de gestión subordinados.
- Restricciones**

 - Fechas establecidas en el cronograma definido por el comité de trabajos de grado.
 - 40 horas presenciales del director de trabajo de grado.
- Supuestos**

 - Las empresas encuestadas darán respuesta oportuna.
 - Se enviarán las encuestas a 20-30 empresas. Se espera respuesta de cinco.
 - Los resultados de las encuestas serán confiables.
 - Las encuestas contestadas serán tomadas como representativas para el análisis de datos.
 - Tres expertos para realizar las validaciones y verificaciones propuestas en la metodología.
 - El equipo del proyecto se mantendrá unido.
 - Se contará con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto.
 - Se contará con apoyo del asesor metodológico y del director de trabajo de grado.

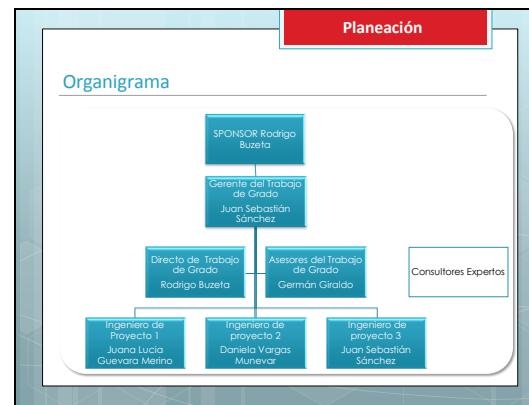


Planeación

Plan de Calidad

Métricas de Control

Factor a controlar	Indicador	Fórmula	Métrica	Frecuencia	Responsable
Contenido del informe final	Cumplimiento sobre contenido del informe final - CCF	Puntos incluidos / Puntos definidos por la ECI	CCF < 1: no se cumplió CCF = 1: se cumplió exactamente CCF > 1: se cumplió más de lo planeado	Al finalizar proyecto	Juan Sebastián Sánchez
Entregables	Cantidad de entregables aprobados CEA	Entregables entregados y aprobados / Entregables definidos según cronograma	CEA < 1: no se cumplió CEA = 1: se cumplió CEA > 1: se han entregado más de lo planeado	mensual	Juana Guevara
Cumplimiento de objetivos específicos	Objetivos cumplidos OC	Número de objetivos desatendidos y aprobados / Objetivos específicos formulados en el Trabajo de Grado	OC < 1: No se cumplieron con los objetivos propuestos. OC = 1: Objetivos cumplidos	mensual	Daniela Vargas



Planeación

Plan de Calidad

Métricas de Aseguramiento

Restricción	Indicador	Descripción	Frecuencia / Reporte	Responsable
Costo	CV	Variación en Costo	Semanal / Quincenal	Juana Guevara
Tiempo	SV	Variación en programación	Semanal / Quincenal	Daniela Vargas
Costo	CPI	Índice de desempeño en costo	Semanal / Quincenal	Juan Sebastián Sánchez
Tiempo	SPI (T)	Índice de desempeño en programación	Semanal / Quincenal	Juana Guevara
Alcance	SPI (S)	Índice de desempeño en alcance	Semanal / Quincenal	Daniela Vargas

CPI, SPI(T), SPI(S)

Planeación

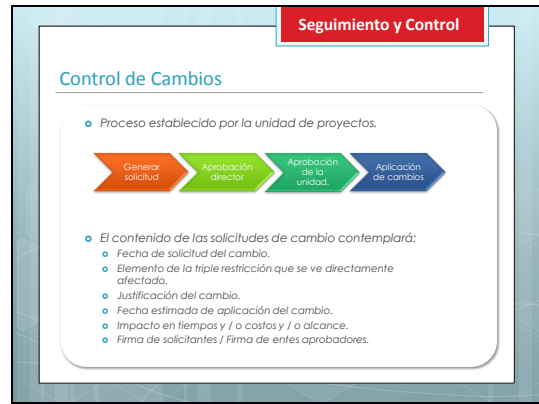
MATRIZ RACI	OBS					
	Ingeniero de proyecto 1	Ingeniero de proyecto 2	Ingeniero de proyecto 3	Director de T.G.	Asesores de T.G.	Expertos
WBS						
1.1 Generación del proyecto	I	I	RA	CI	C	-
Ejecución del proyecto de investigación						
1.1.1 Definición del tema de trabajo de grado	RA	R	R	CI	CI	-
1.1.2 Desarrollo de propuesta del proyecto	R	RA	R	CI	CI	-
Desarrollo del Trabajo de Grado						
1.2 Identificación de componentes de IT						
1.2.1 Encuestas	R	R	RA	CI	C	C
1.2.2 Selección de componentes de IT	RA	R	R	CI	I	C
Desarrollo de arquitectura de IT						
1.2.3 Caso de estudio	R	RA	R	CI	CI	-
1.2.4 Arquitectura	R	R	RA	CI	I	-
Desarrollo del plan de gestión para dominios de desempeño						
1.3.1 Informe final	RA	R	R	CI	CI	-
1.3.2 Informe final	R	RA	R	ACI	CI	-
1.3.3 Informe final	R	R	RA	CI	CI	-
1.3.4 Informe final	RA	R	R	CI	CI	-

R: Encargado A: Responsable C: Consultado I: Informado

Planeación

Matriz de Comunicaciones

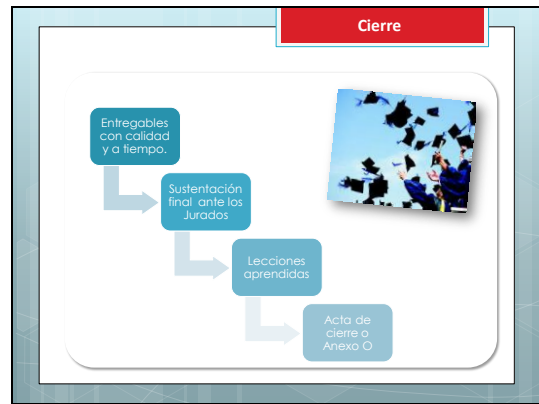
INFORMACIÓN	RESPONSABLE COMUNICADOR	RECEPTOR DE LA COMUNICACIÓN	MEDIO	FRECUENCIA
Reuniones de seguimiento	Juan Sebastián Sánchez	Director de Trabajo de Grado, equipo de proyecto.	Presencial / Virtual	Quincenal
Actas de reuniones	Equipo de proyecto	Director de Trabajo de Grado	Digital	Quincenal
Informes de desempeño	Equipo de proyecto	Director de Trabajo de Grado	Digital	Quincenal
Solicitudes de cambio	Juan Sebastián Sánchez	Director de Trabajo de Grado, Director de la Maestría.	Digital	Según necesidad
Sustentaciones	Equipo de proyecto	Jurados	Presencial	De acuerdo a cronograma
Entregables	Equipo de proyecto	Director de Trabajo de Grado, Unidad de Proyectos	De acuerdo a requerimientos de la guía de Trabajo de Grado	De acuerdo a cronograma
Solicitud de asesoría	Técnicas: Juan Sebastián Sánchez Metodológicas: Daniel Vargas Administrativas: Juana Guavara	Técnicas: Asesor Técnico Metodológico: Asesor Metodológico Administrativas: Unidad de Proyectos	De acuerdo a la necesidad (Digital, presencial, telefónica).	Según necesidad



Planeación

Matriz de Riesgos

ID	CAUSA	RIESGOS	CONSECUENCIA	P1	ESTRATEGIA	RESPUESTA
R001	La falta de interés en el tema Falta de trabajo de los contactos en encuestas Falta de datos de contacto en algunas empresas.	No contar con un mínimo de 5 encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector.	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	56	Evitar	Elaborar encuestas cortas con el fin de no requerir tiempos externos para su respuesta Contar con un subjetos interesados (30) en la cantidad de empresas para tener mayor probabilidad de contar con el número mínimo de encuestas respondidas.
R008	Si algún integrante del equipo de proyecto presenta aumentos de carga de trabajo profesional	La ejecución de las actividades asignadas para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Grado se pueden ver comprometidas.	Retraso del cronograma total del proyecto y aumento del esfuerzo de los demás integrantes.	49	Mitigar	Realizar redistribución de esfuerzos entre los integrantes del grupo para no afectar tiempos. Asignar tareas diferentes a los programados con el fin de llevar a cabo asignación equitativa de tareas.
R003	La falta de interés en el tema o encuestas de trabajo de los contactos encuestados.	Respuestas tardías de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas.	Retraso en el cronograma de proyecto.	42	Evitar	Enviar las encuestas a las empresas con tiempo suficiente para obtener una respuesta, estableciendo cordalmente la fecha requerida de respuesta.



- ### Seguimiento y Control
- #### Reuniones de seguimiento
- Se realizarán de forma periódica cada 15 días.
 - El formato de seguimiento y control tendrá:
 - Avances significativos sobre el proyecto.
 - Próximos pasos del proyecto.
 - Indicadores de proyecto actualizados a la fecha.
 - Matriz de riesgos & Issues simplificada.
 - Riesgo
 - Quién Reporta.
 - Plan de acción propuesta.
 - Fecha de cierre propuesta.
 - Acta de reunión de seguimiento.
-

Proyecto Arch - IT

Bibliografía

- A Guide to the Project Management Body of Knowledge . (2013) (Fifth). Project Management Institute.
- Buitrago Mara, Yeri Rocío Romero Ardila, Ingrid Paola Ureaga Díaz, A. (2013). *Diseño y desarrollo de un manual para la gestión de proyectos con énfasis en investigación*. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito .
- Gulierrez, G. (2013). Notas de clase Planeación y control .
- The Standard for Program Management . (2013) (Third, p. 176). Project Management Institute.

3 INFORMES DE DESEMPEÑO CON SUS RESPECTIVOS SOPORTES

3.1 INFORME DE DESEMPEÑO 24 DE ENERO DEL 2015.

3.1.1 Reporte de estado 24 de Enero del 2015.





RIESGOS E ISSUES

Fecha del reporte: 24/01/2015

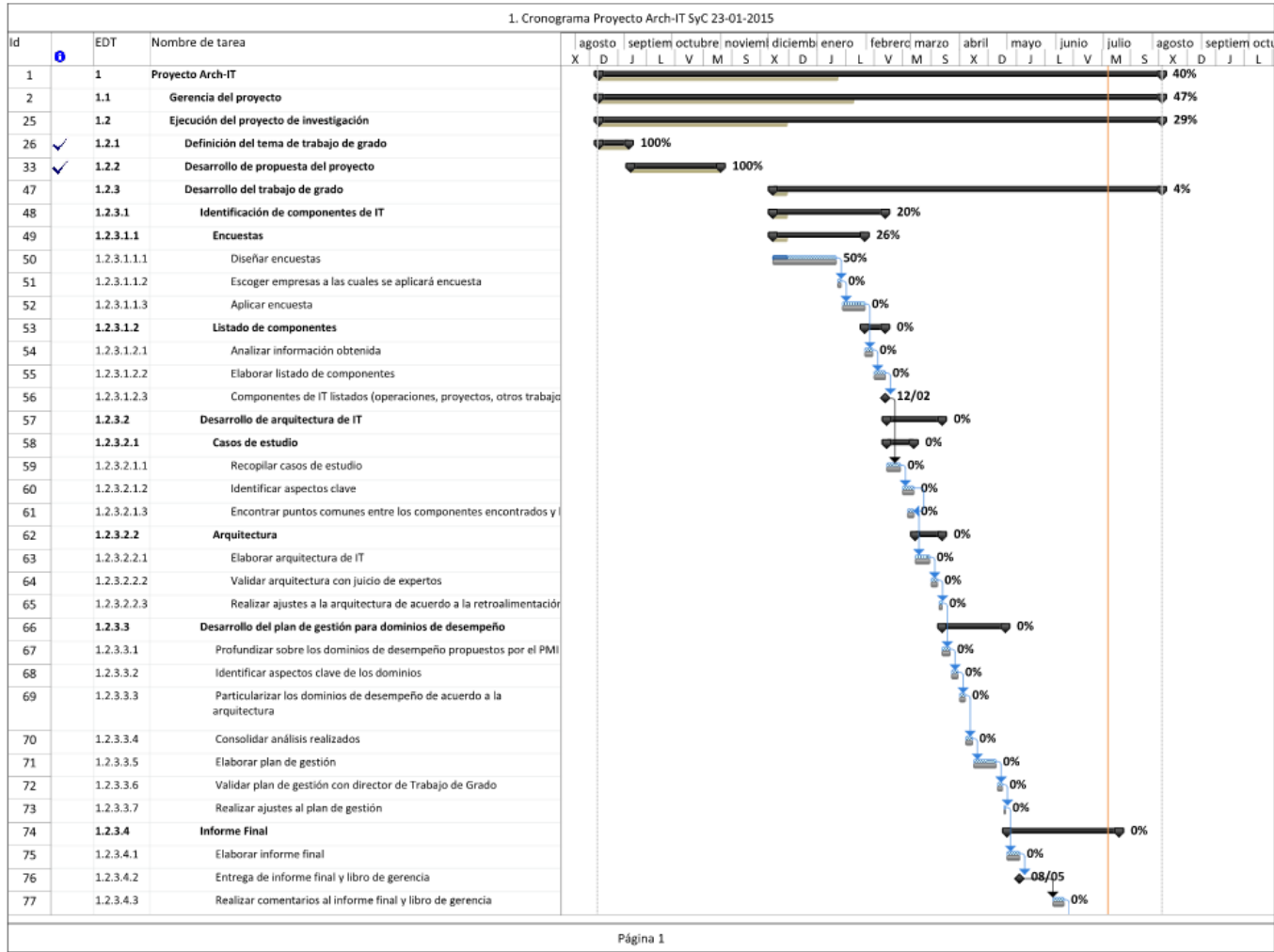
Riesgos

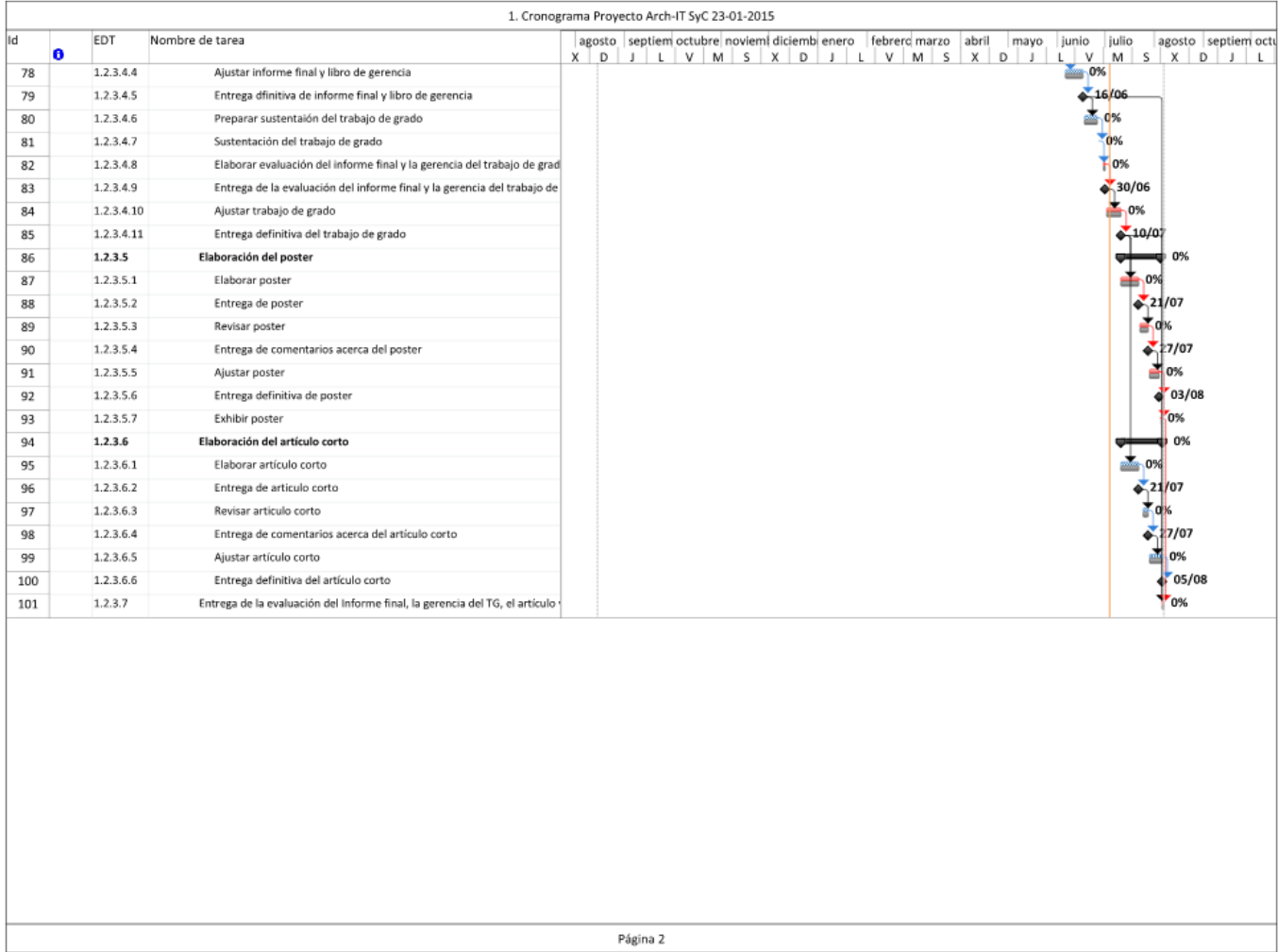
Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
El plan del proyecto no refleja los recursos y el tiempo real de las actividades debido a desviaciones en las estimaciones.	Equipo de Proyecto	Ajustar las estimaciones de los tiempos de las actividades de acuerdo a la experiencia y actividades realizadas hasta la fecha como guía para su ajuste.	30/01/2015

Issues

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre

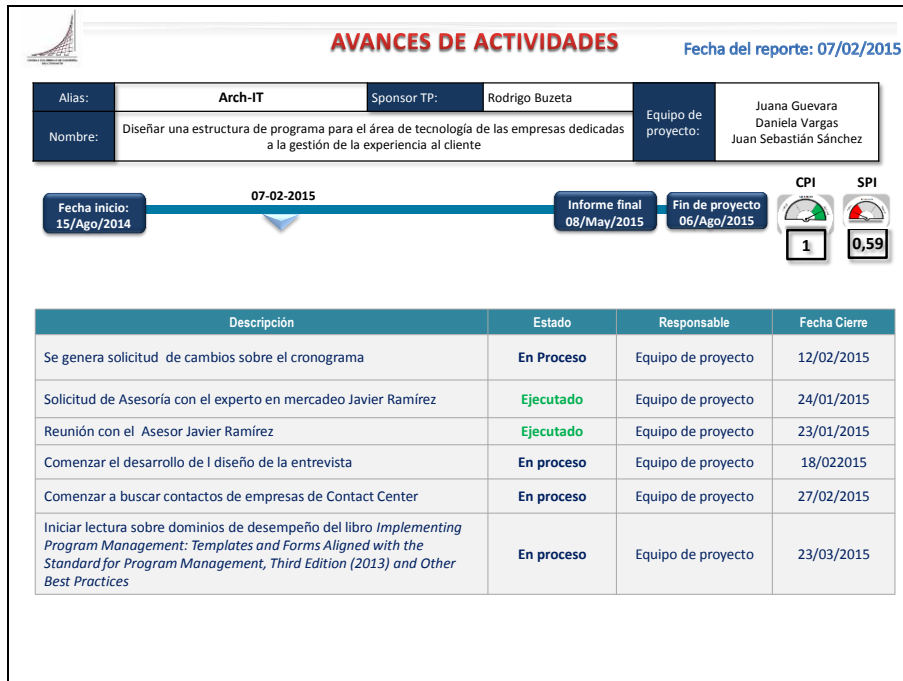
3.1.2 Cronograma 23 de Enero de 2015





3.2 INFORME DE DESEMPEÑO 07 DE FEBRERO DE 2015

3.2.1 Reporte de estado 07 de febrero de 2015





RIESGOS E ISSUES

Fecha del reporte: 07/02/2015

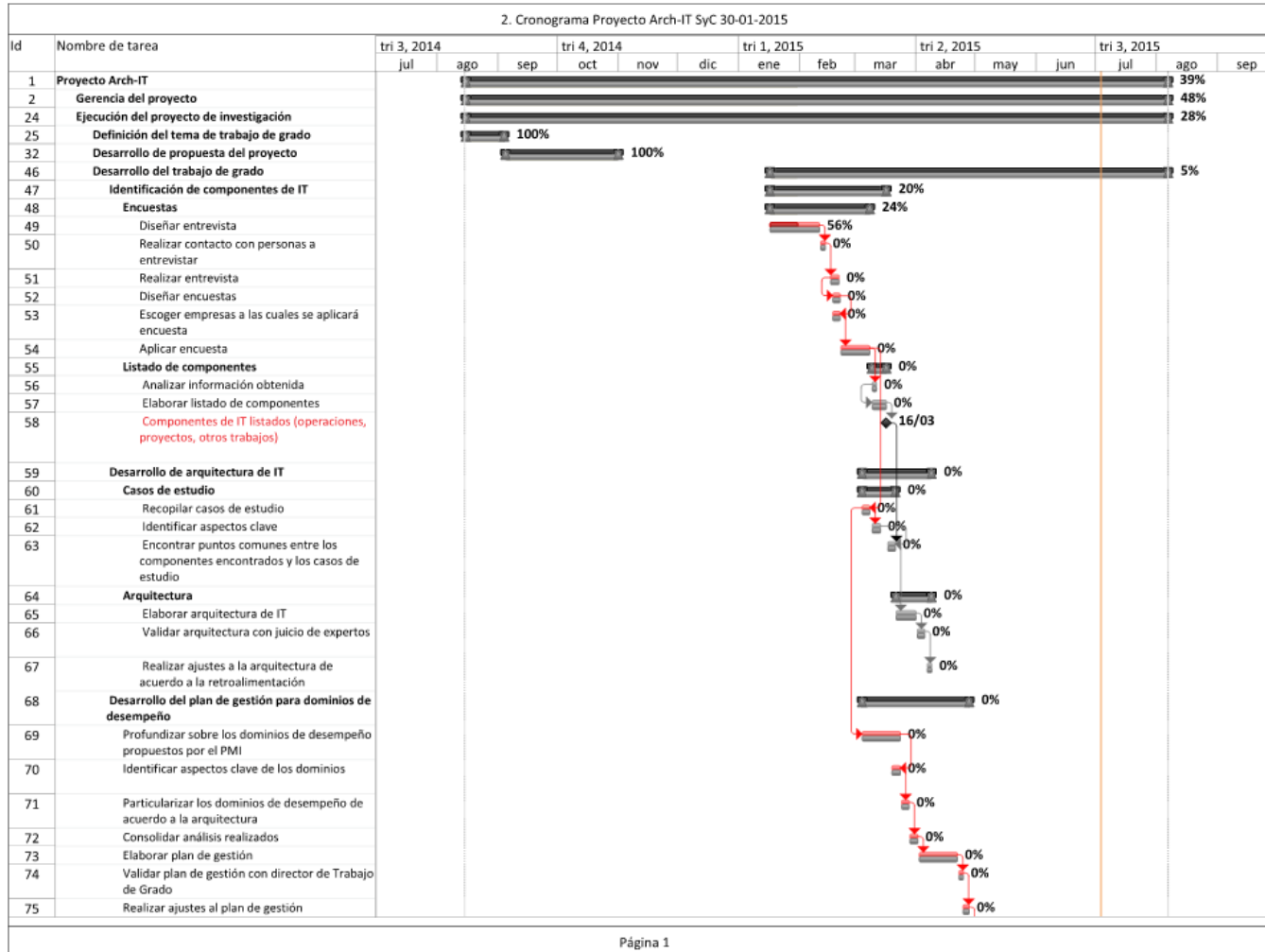
Riesgos

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
El plan del proyecto no refleja los recursos y el tiempo real de las actividades debido a desviaciones en la estimación.	Equipo de Proyecto	Ajustar las estimaciones de los tiempos de las actividades de acuerdo a la experiencia y actividades realizadas hasta la fecha como guía para su ajuste.	30/01/2015
El plan del proyecto no refleja los recursos y el tiempo real de las actividades debido a que se deben incluir nuevas actividades	Equipo de Proyecto	Incluir las nuevas actividades para dar cubrimiento al análisis cualitativo (Realizar entrevistas)	30/01/2015

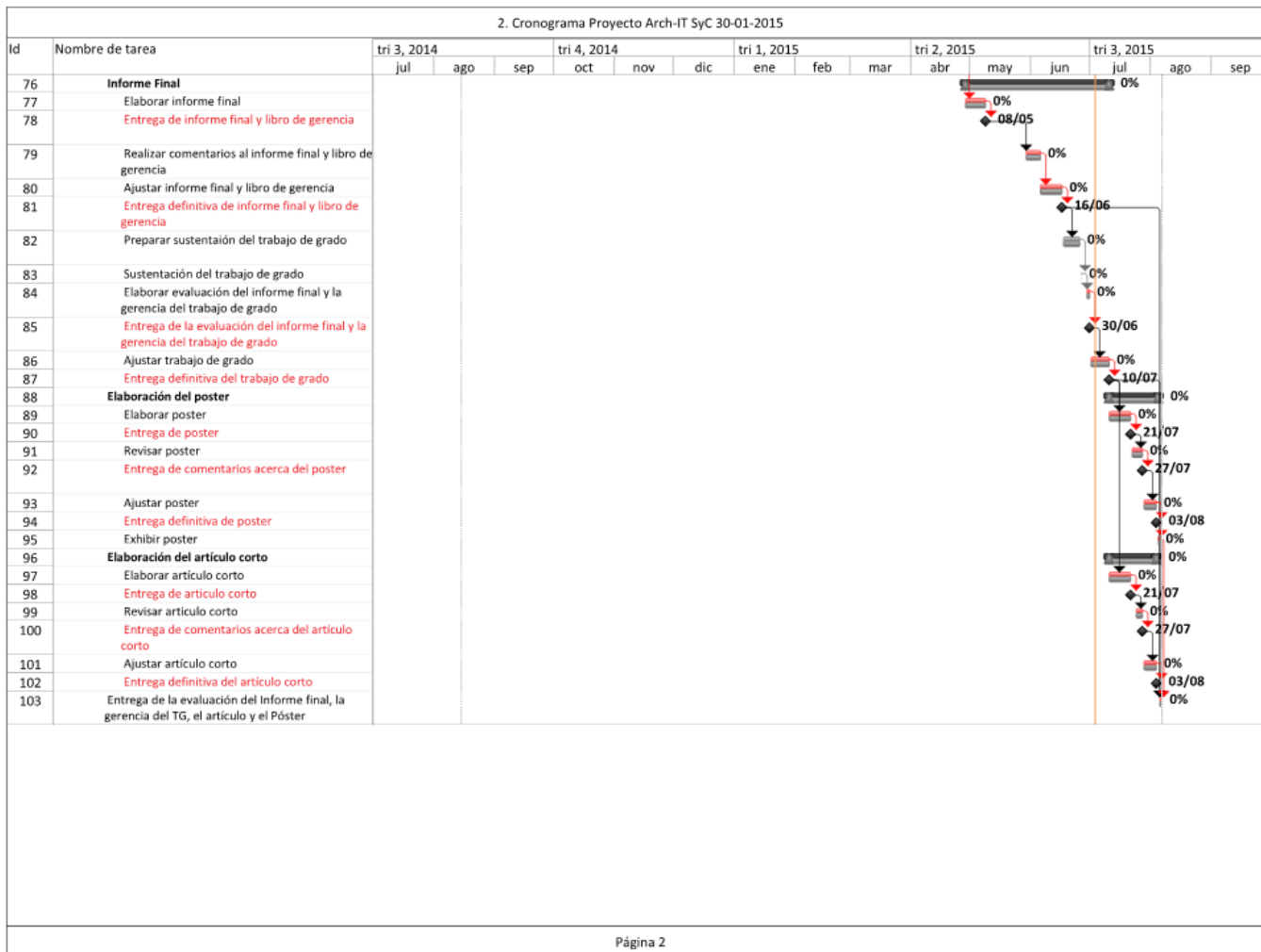
Issues

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
NA			

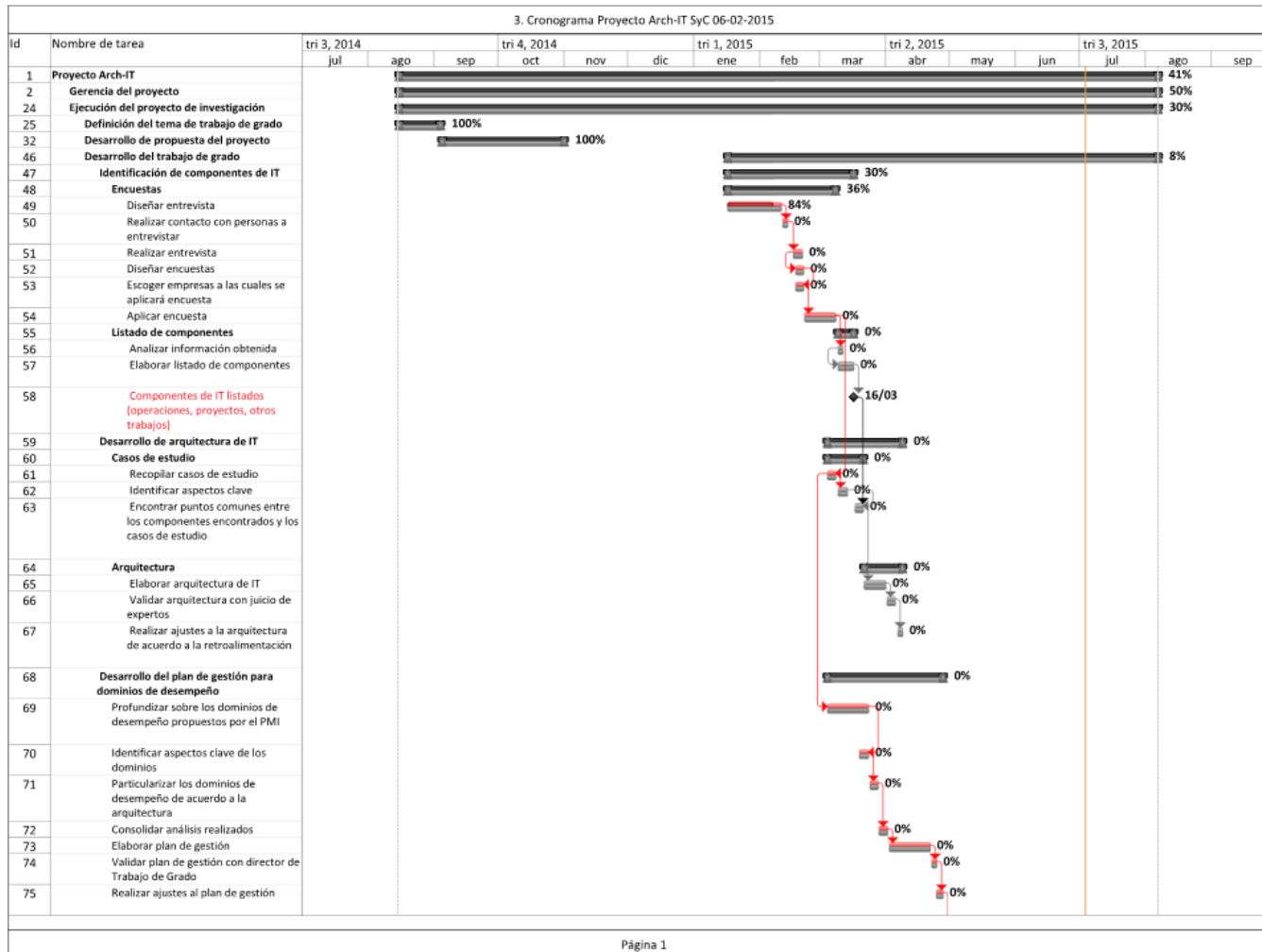
3.2.2 Cronograma 30 Enero de 2015

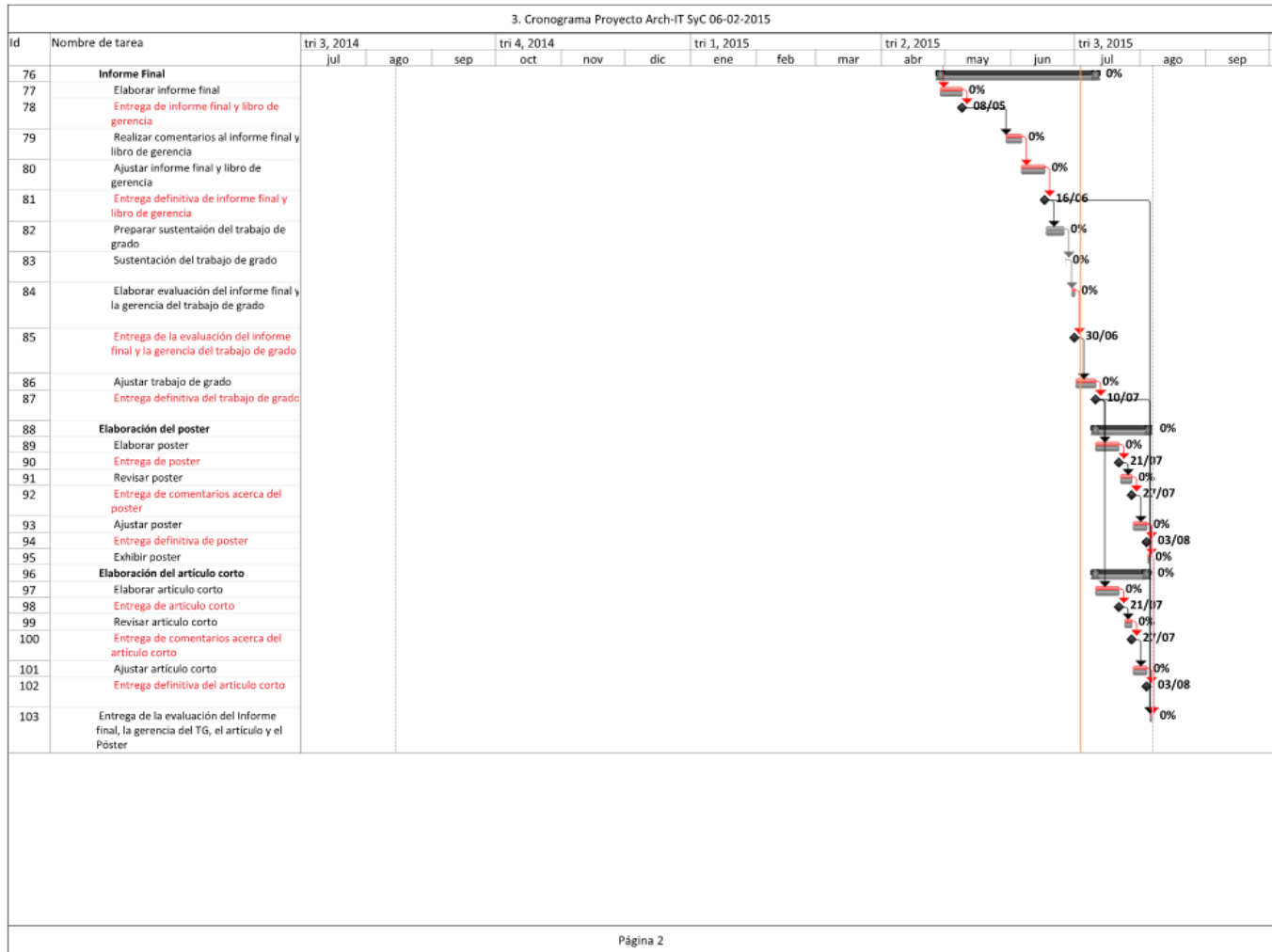


2. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 30-01-2015



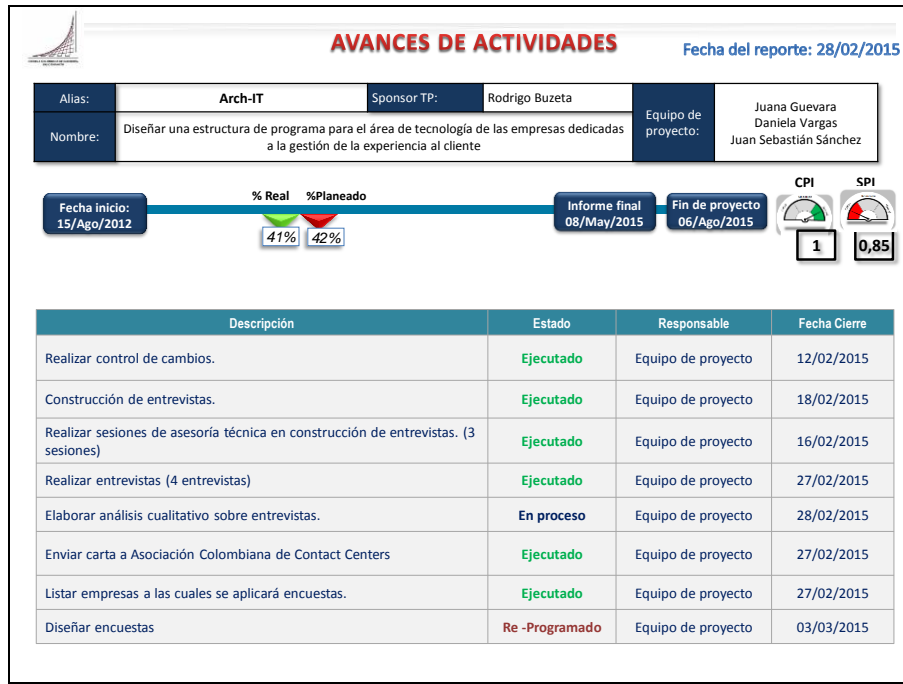
3.2.3 Cronograma 6 de febrero de 2015





3.3 INFORME DE DESEMPEÑO 28 DE FEBRERO DE 2015

3.3.1 Reporte de estado 28 de febrero de 2015





RIESGOS E ISSUES

Fecha del reporte: 28/02/2015

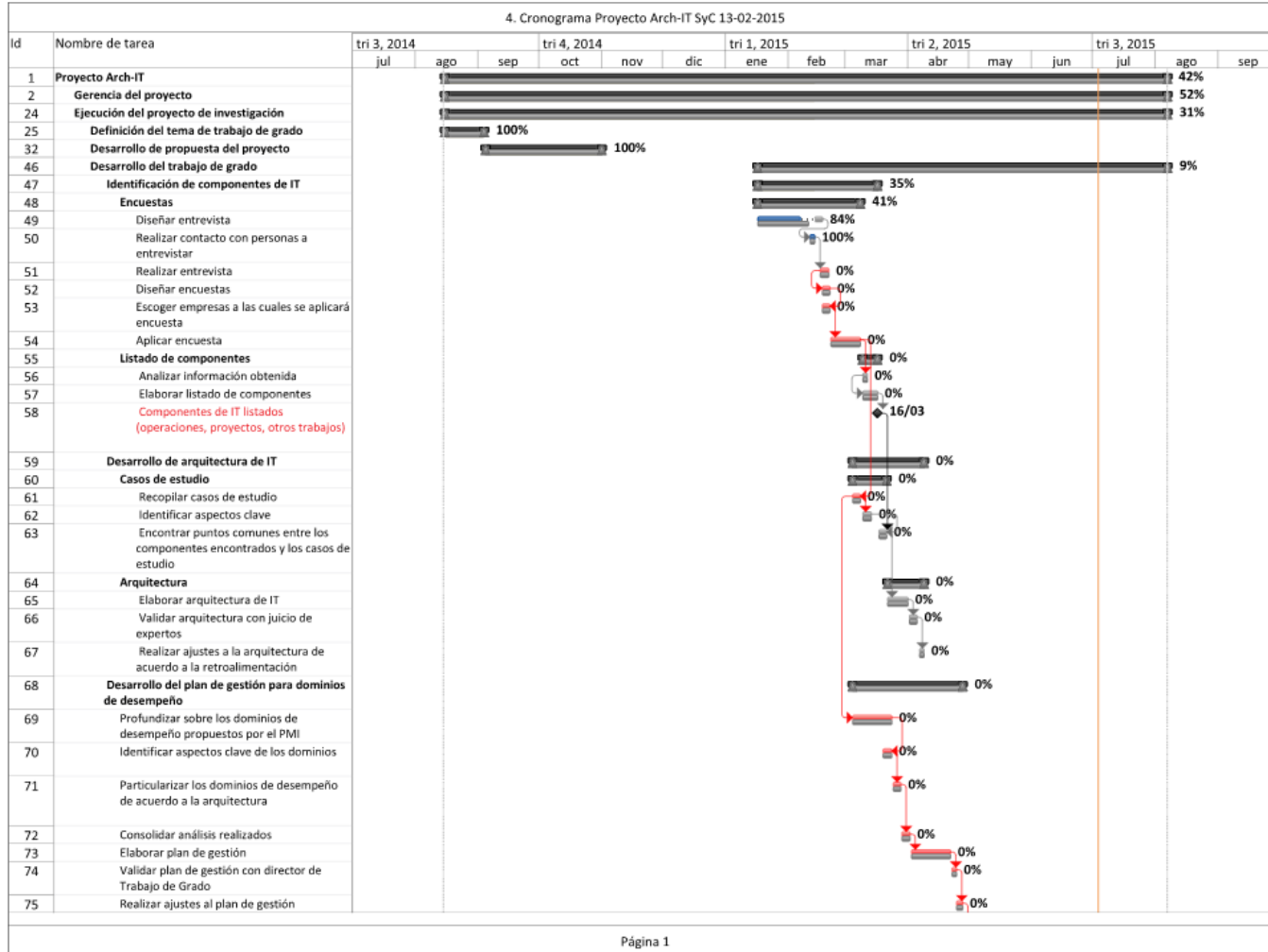
Riesgos

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
NA			

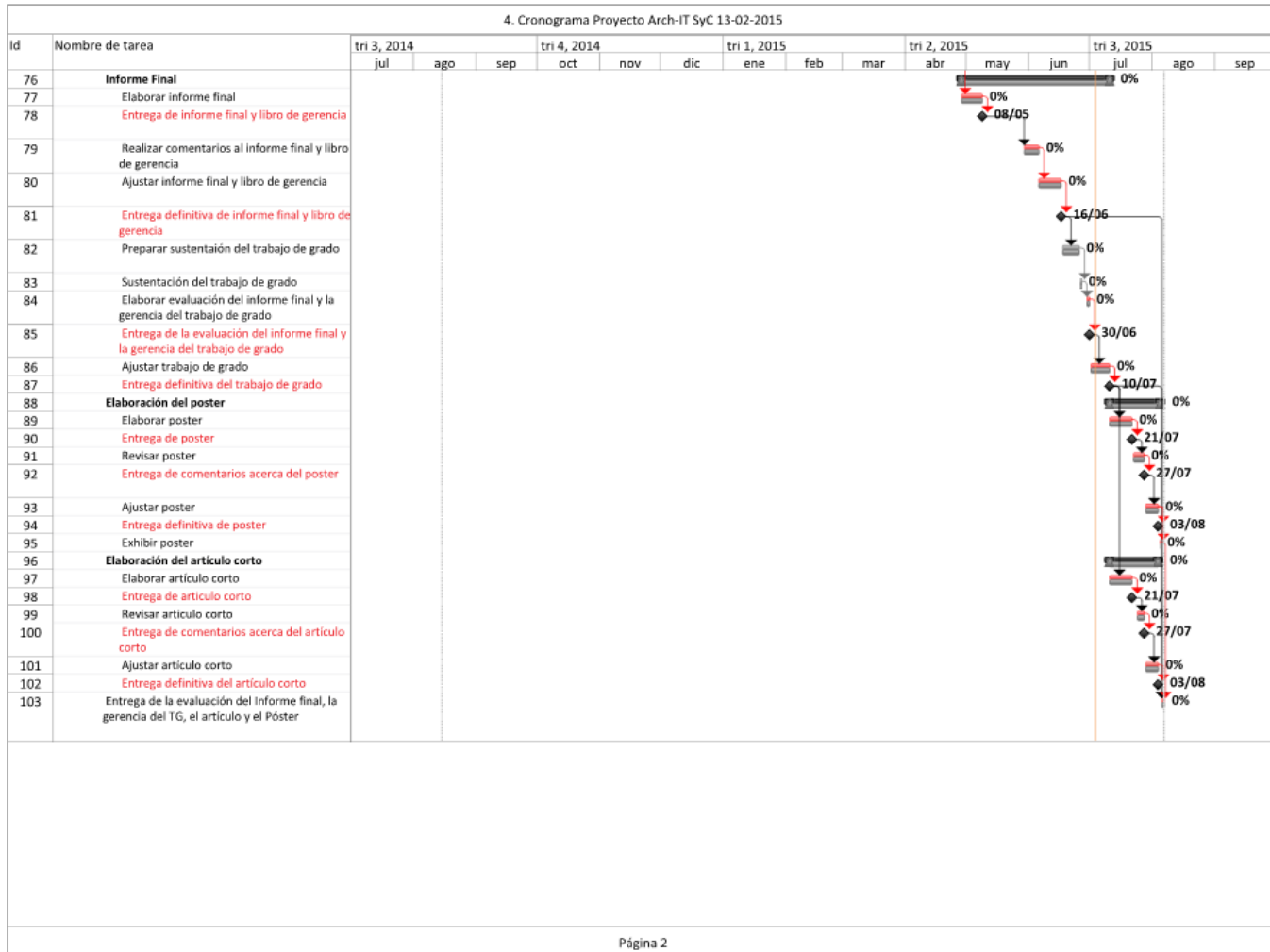
Issues

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
La Asociación Colombiana de Contact Center no ha respondido la carta enviada en la cual se solicita apoyo para realizar contacto con empresas del sector para aplicar encuesta.	Equipo de Proyecto	En la semana del 2 de marzo el equipo de proyecto llamará a las posibles empresas del sector que puedan responder la encuesta con el fin de aplicarla en el transcurso de las próximas dos semanas.	14/02/2014

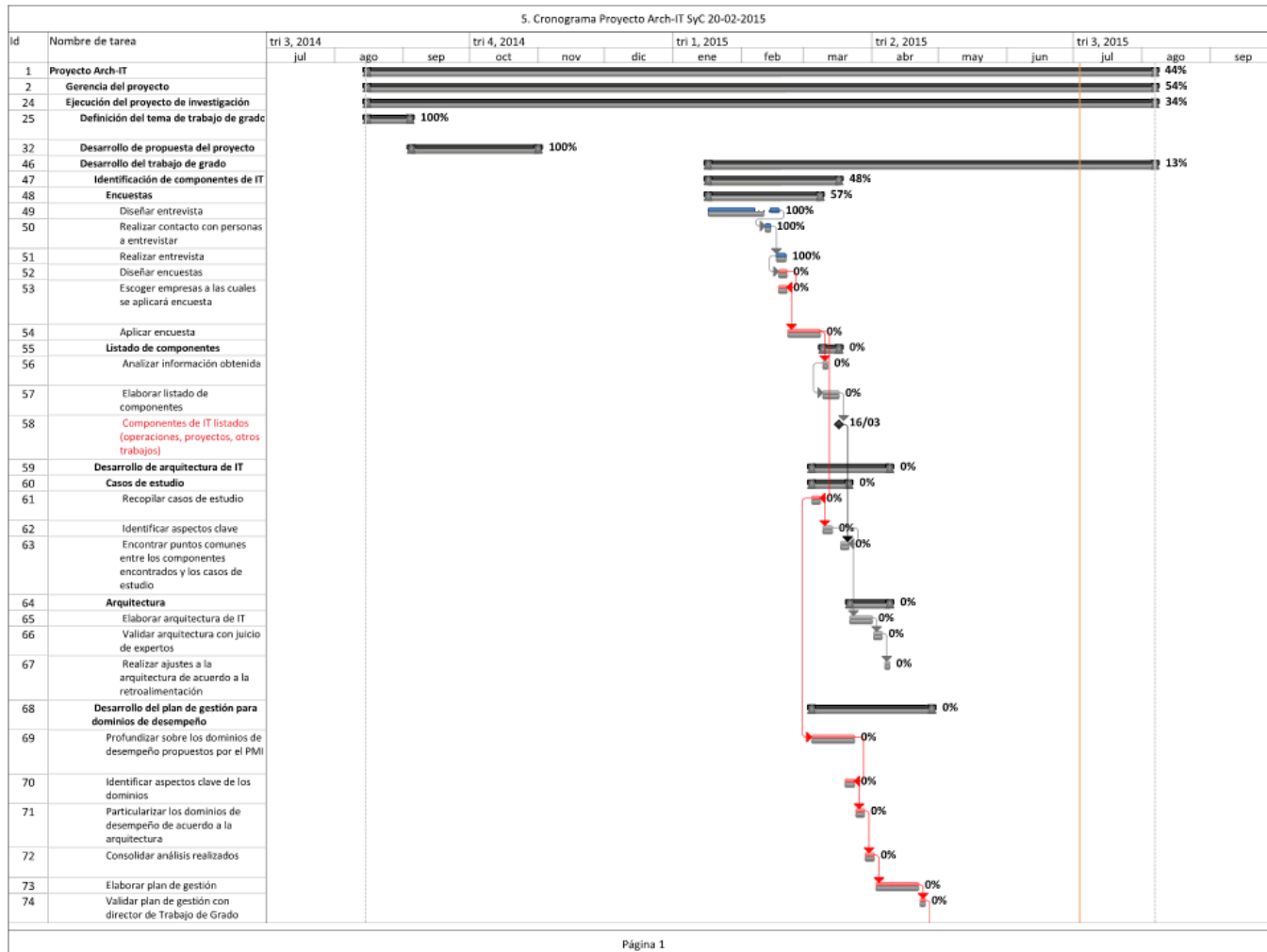
3.3.2 Cronograma 13 de febrero de 2015



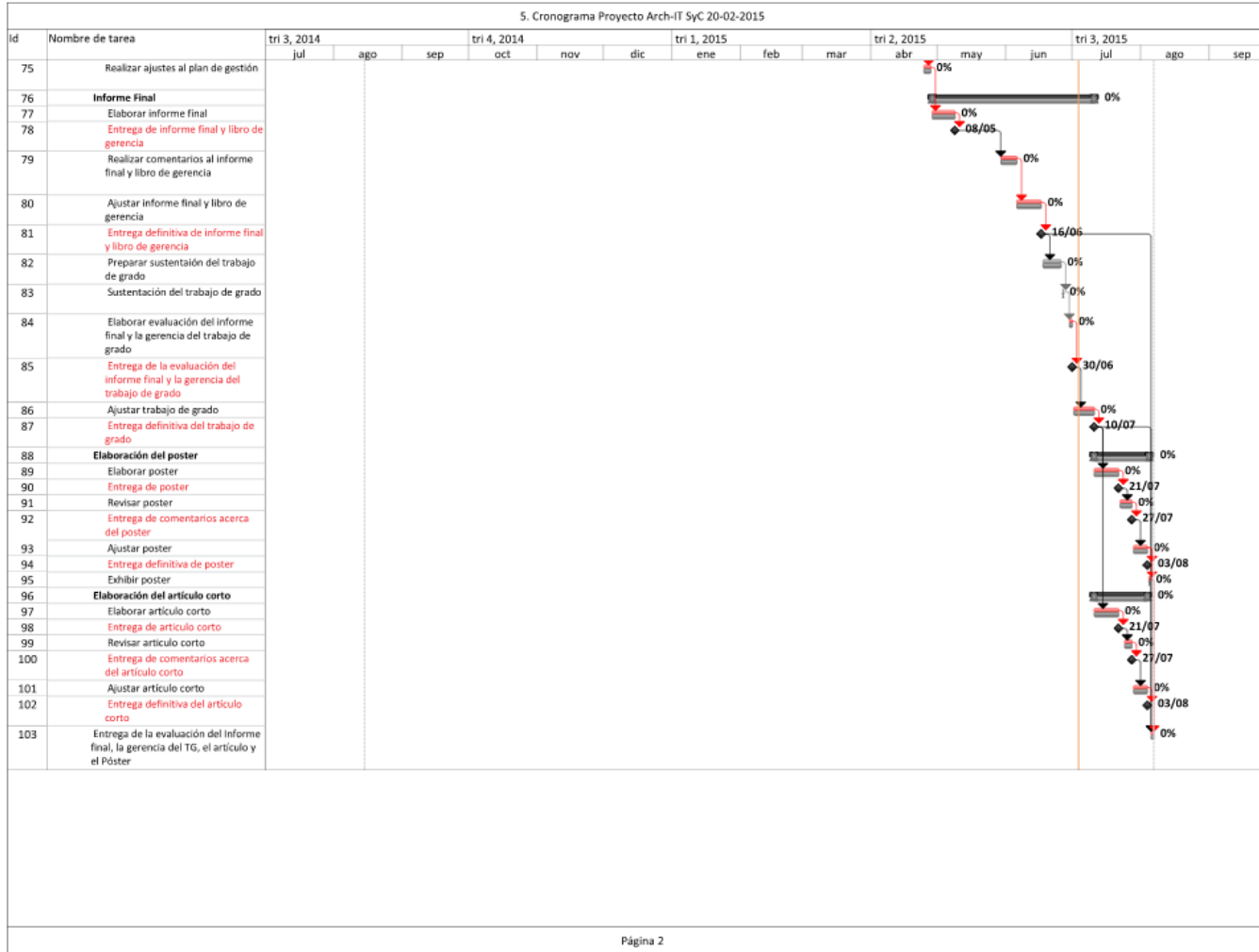
4. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 13-02-2015



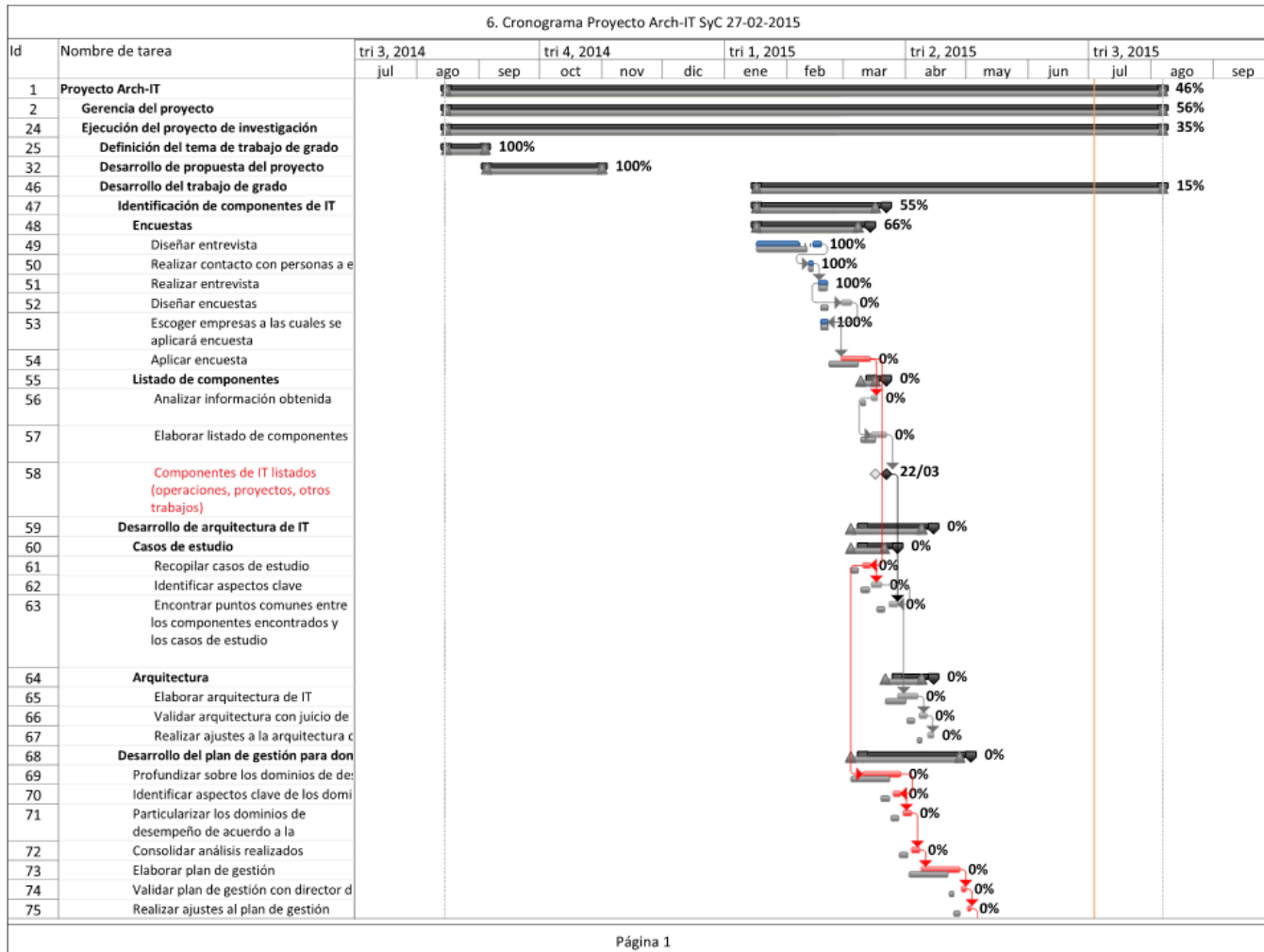
3.3.3 Cronograma 20 de febrero de 2015



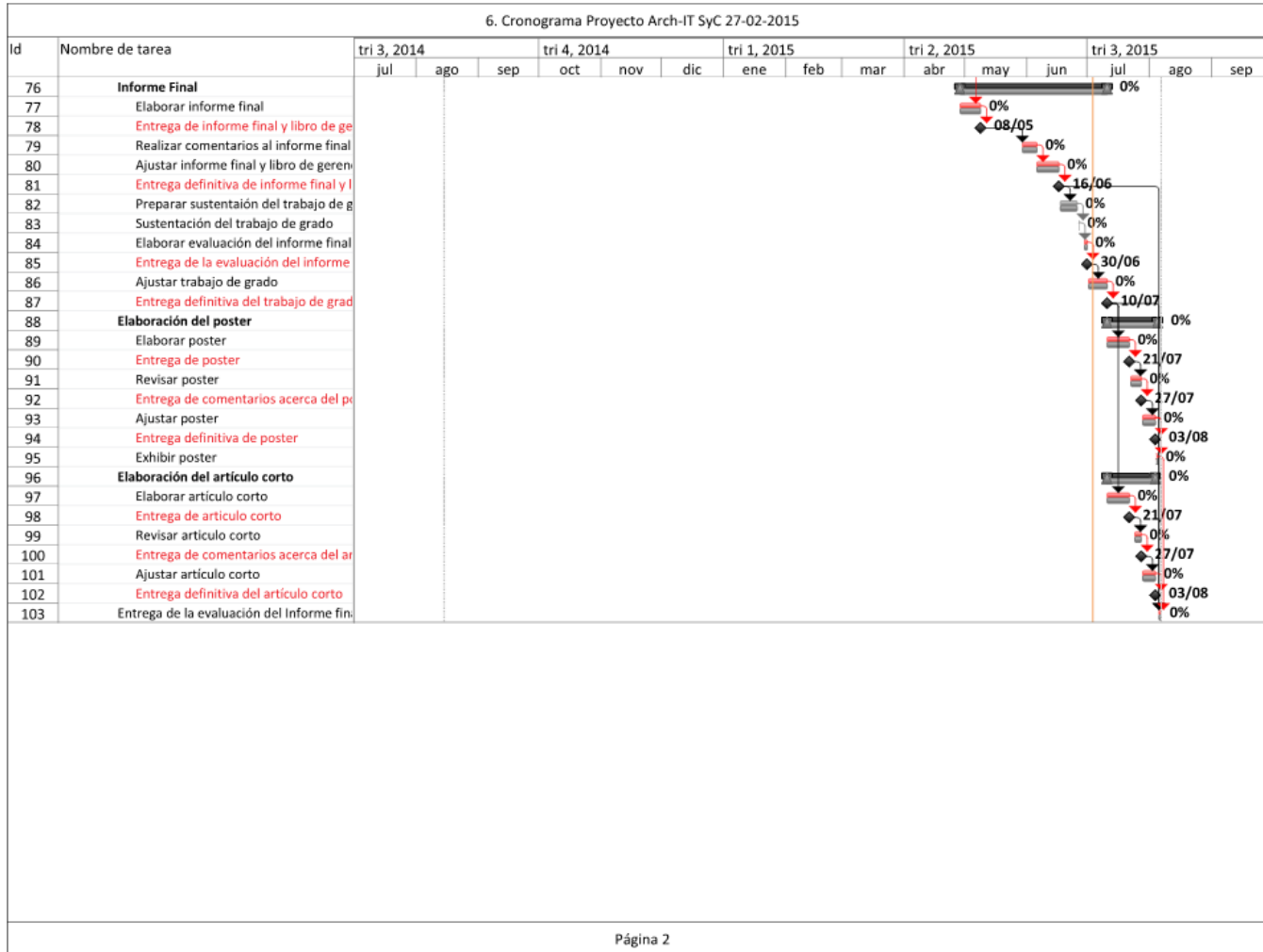
5. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 20-02-2015



3.3.4 Cronograma 27 de febrero de 2015

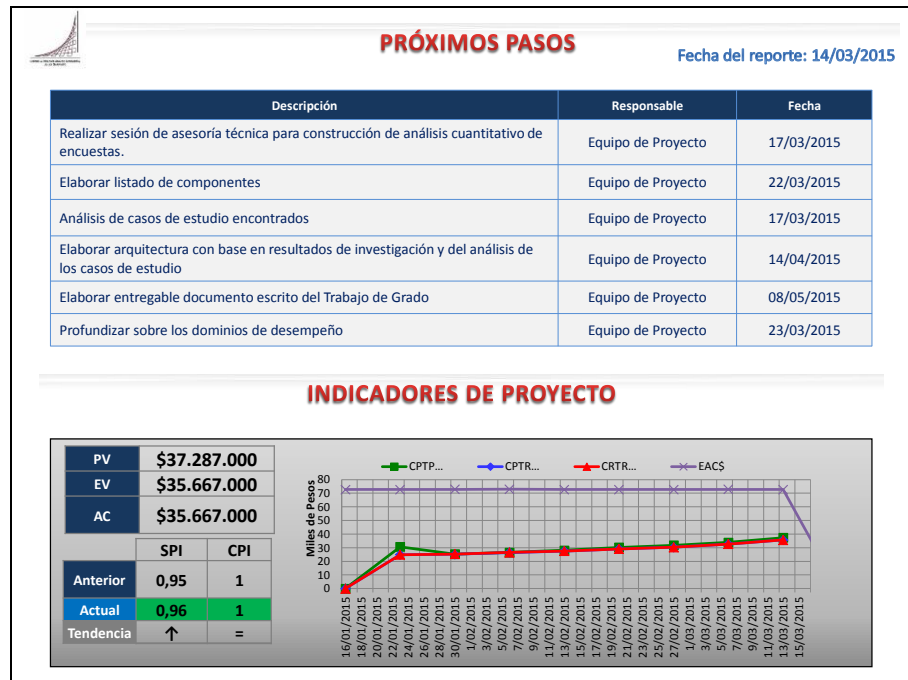
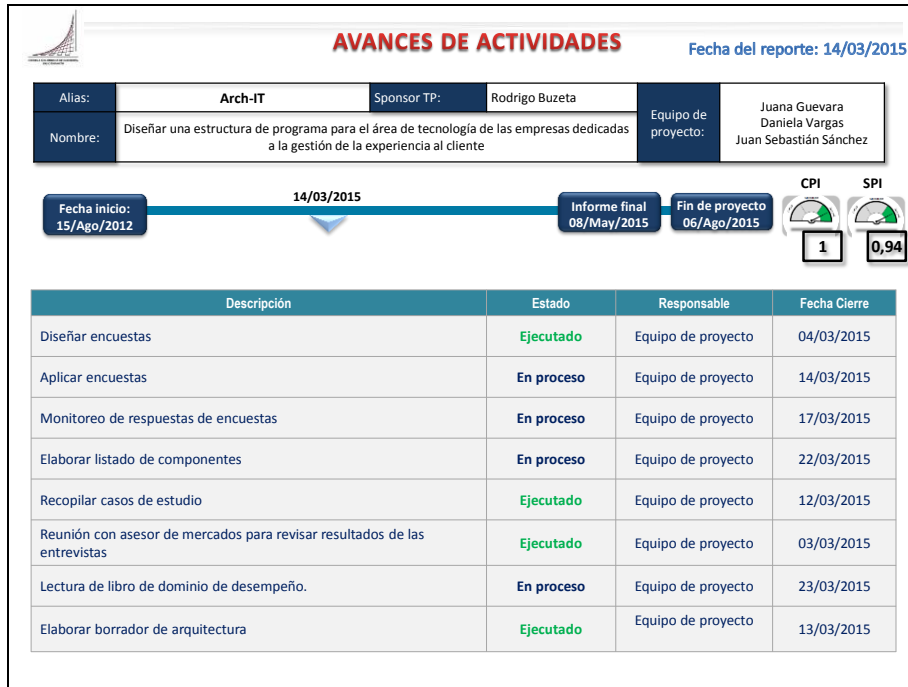


6. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 27-02-2015



3.4 INFORME DE DESEMPEÑO 14 DE MARZO DE 2015

3.4.1 Reporte de estado 14 de marzo de 2015





RIESGOS E ISSUES

Fecha del reporte: 14/03/2015

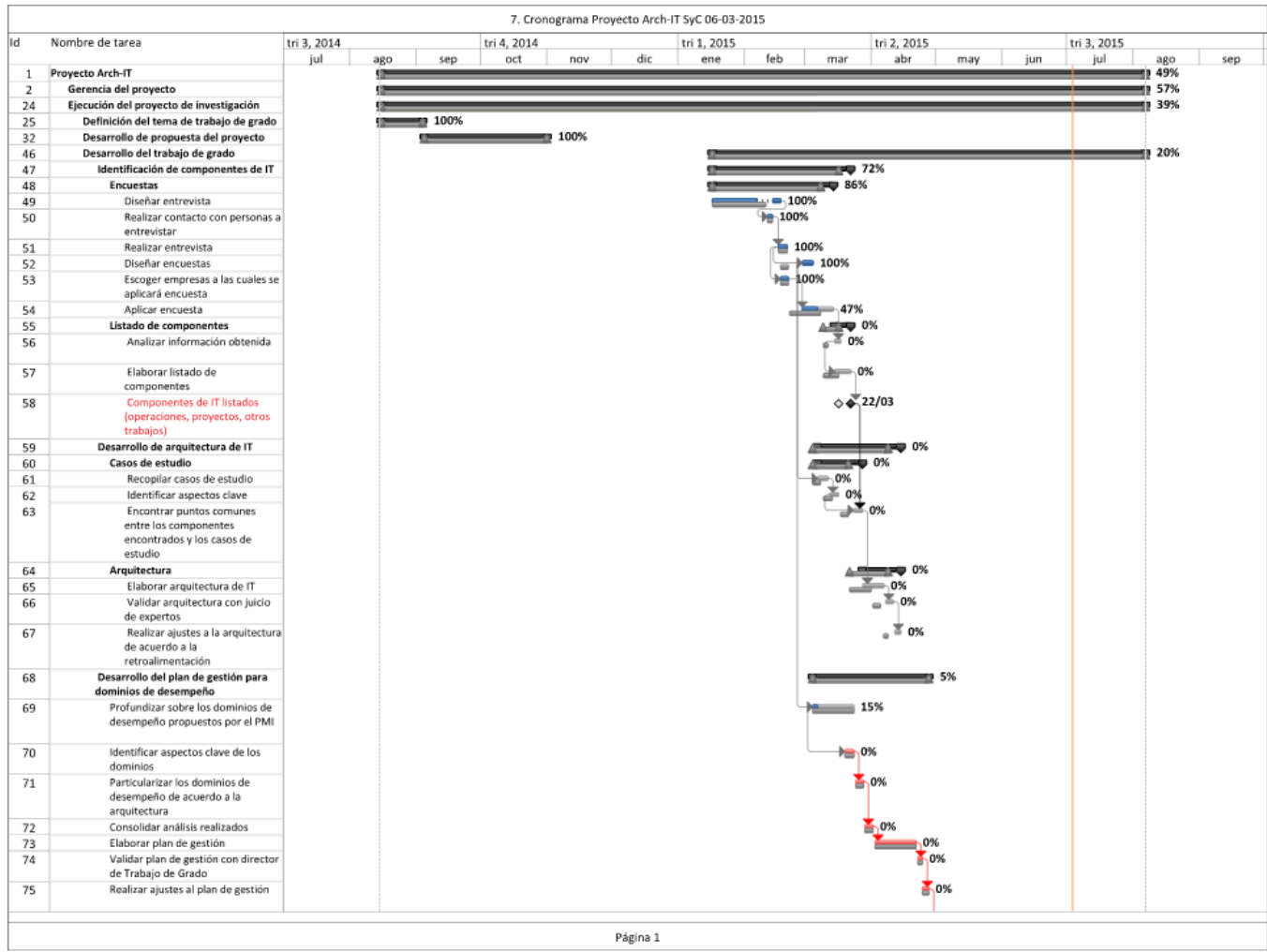
Riesgos

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre
No obtener respuesta de las encuestas por parte de las empresas.	Equipo de Proyecto	Por asesoría del experto en mercados realizar trabajo de telemarketing para incentivar a las empresas a responder las encuestas.	16/03/2015

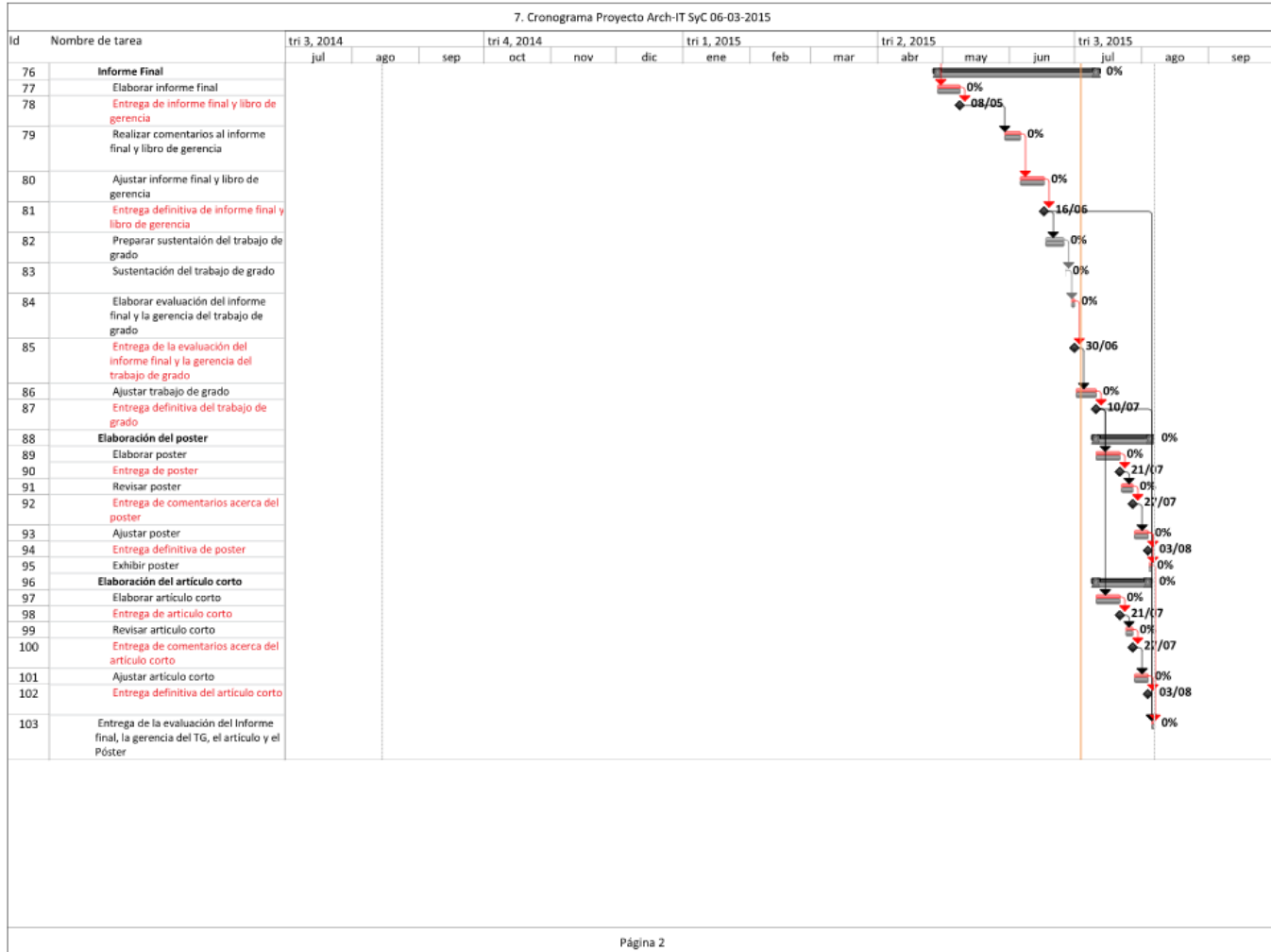
Issues

Tema	Responsable	Plan de acción	Fecha de Cierre

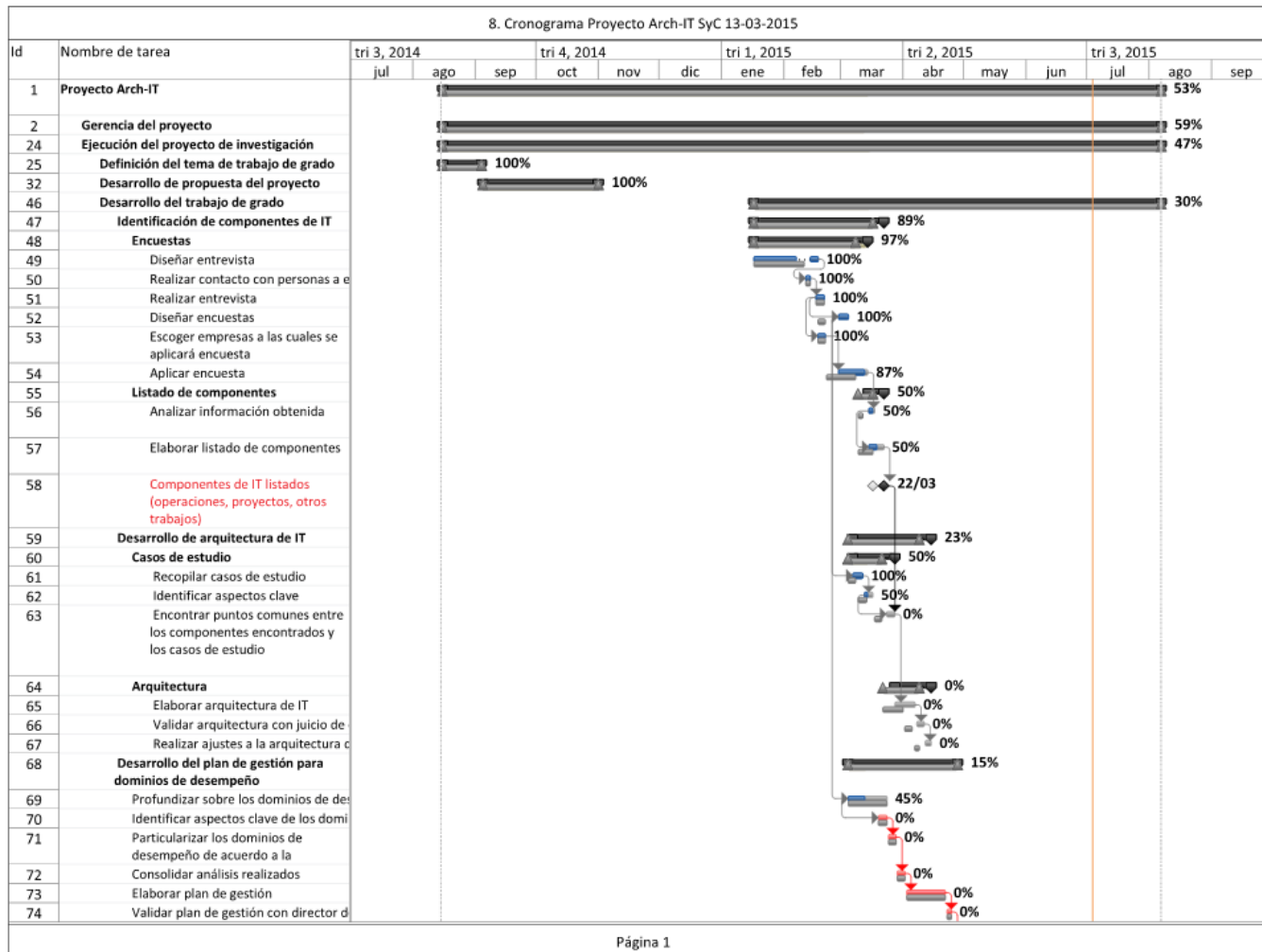
3.4.2 Cronograma 6 de marzo de 2015



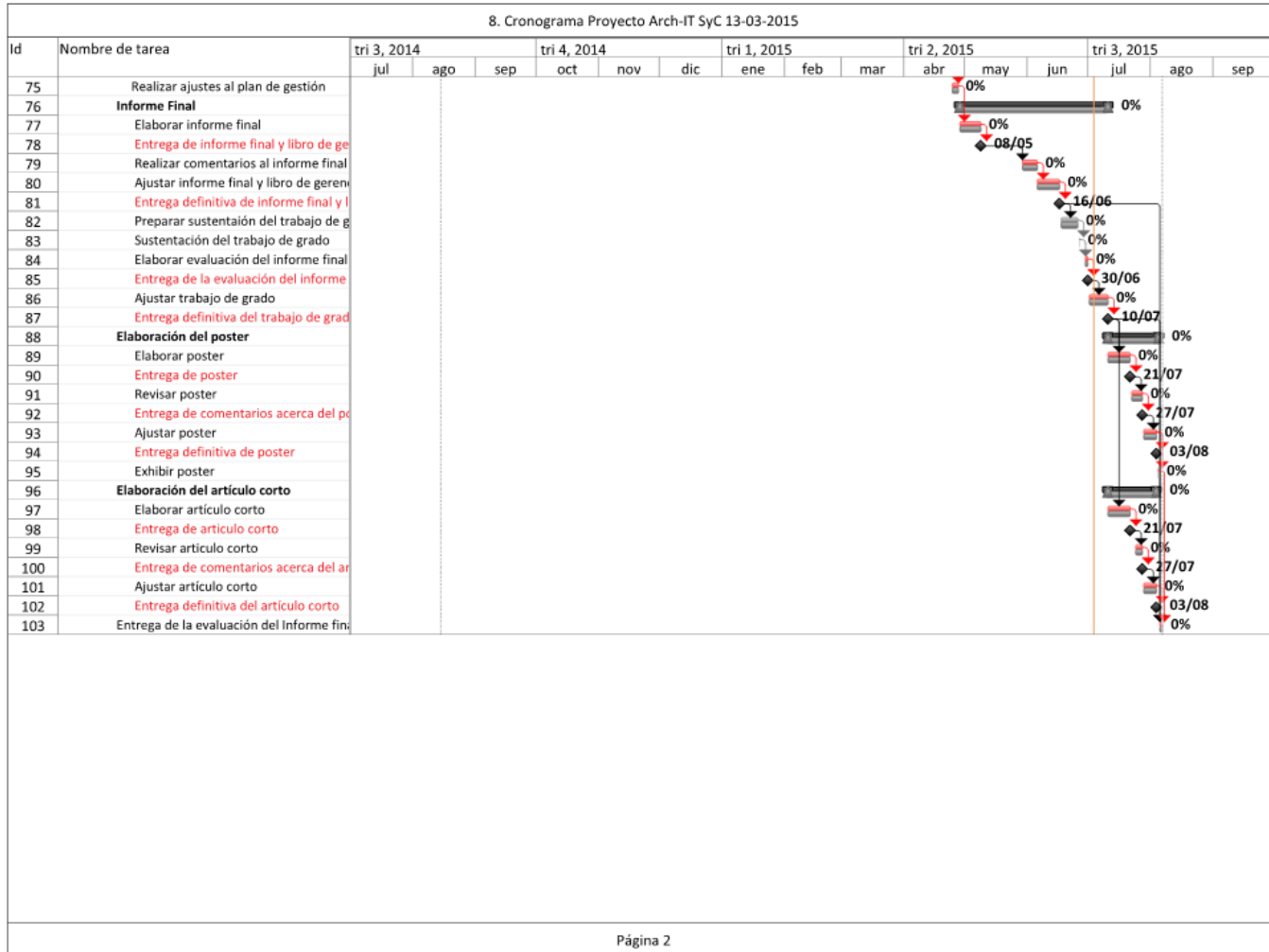
7. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 06-03-2015



3.4.3 Cronograma 13 de marzo de 2015



8. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 13-03-2015



3.5 INFORME DE DESEMPEÑO 27 DE MARZO DE 2015

3.5.1 Reporte de estado 27 de marzo de 2015



Métricas de calidad

Fecha del reporte: 27/03/2015

Cantidad de entregables aprobados

$$CEA = \frac{\text{Entregables entregados y aprobados}}{\text{Entregables definidos según cronograma}}$$

Entregable	Mes Entrega Programada	Entregables programados	Mes Entrega Real	Entregables Entregados	CEA
Entrevistas	Febrero	1	Febrero	1	1
Encuestas	Marzo	2	Marzo	2	1
Listado de Componentes	Marzo		Marzo		
Arquitectura	NA	NA	NA	NA	NA
Plan de gestión para dominios de desempeño	NA	NA	NA	NA	NA
Documento final	NA		NA		
Libro de Gerencia	NA		NA		

CEA < 1: no se cumplió con la calidad y las fechas de los entregables

CE = 1: se cumplió con las fechas y calidad de los entregables.

CE > 1: se han entregado más entregables de los establecidos en el cronograma y con la calidad respectiva.

Métricas de calidad

Fecha del reporte: 27/03/2015

Cumplimiento de objetivos específicos

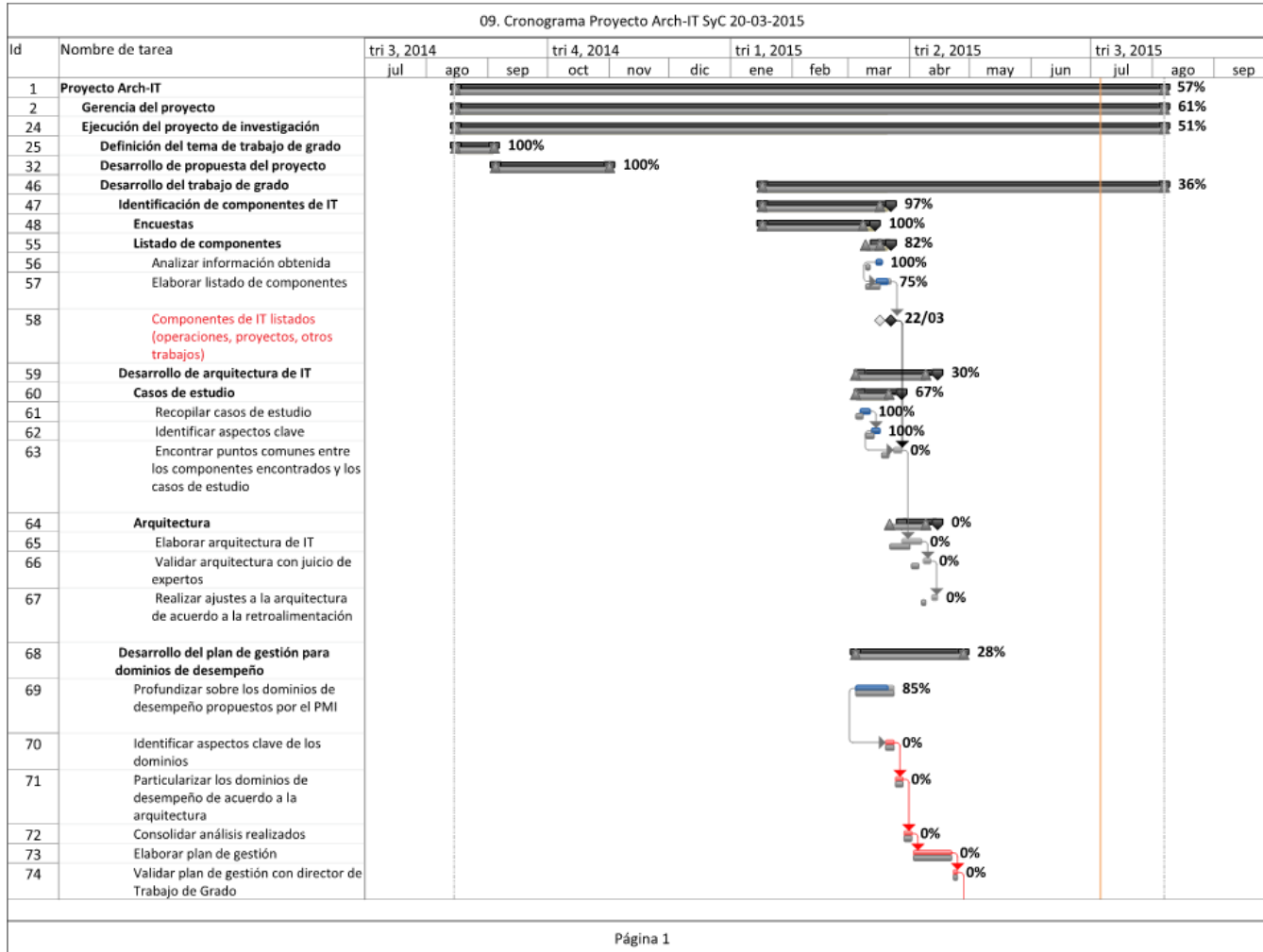
$$CEA = \frac{\text{Numero de objetivos especificos desarrollados y aprobados}}{\text{Objetivos especificos formulados en el Trabajo de Grado}}$$

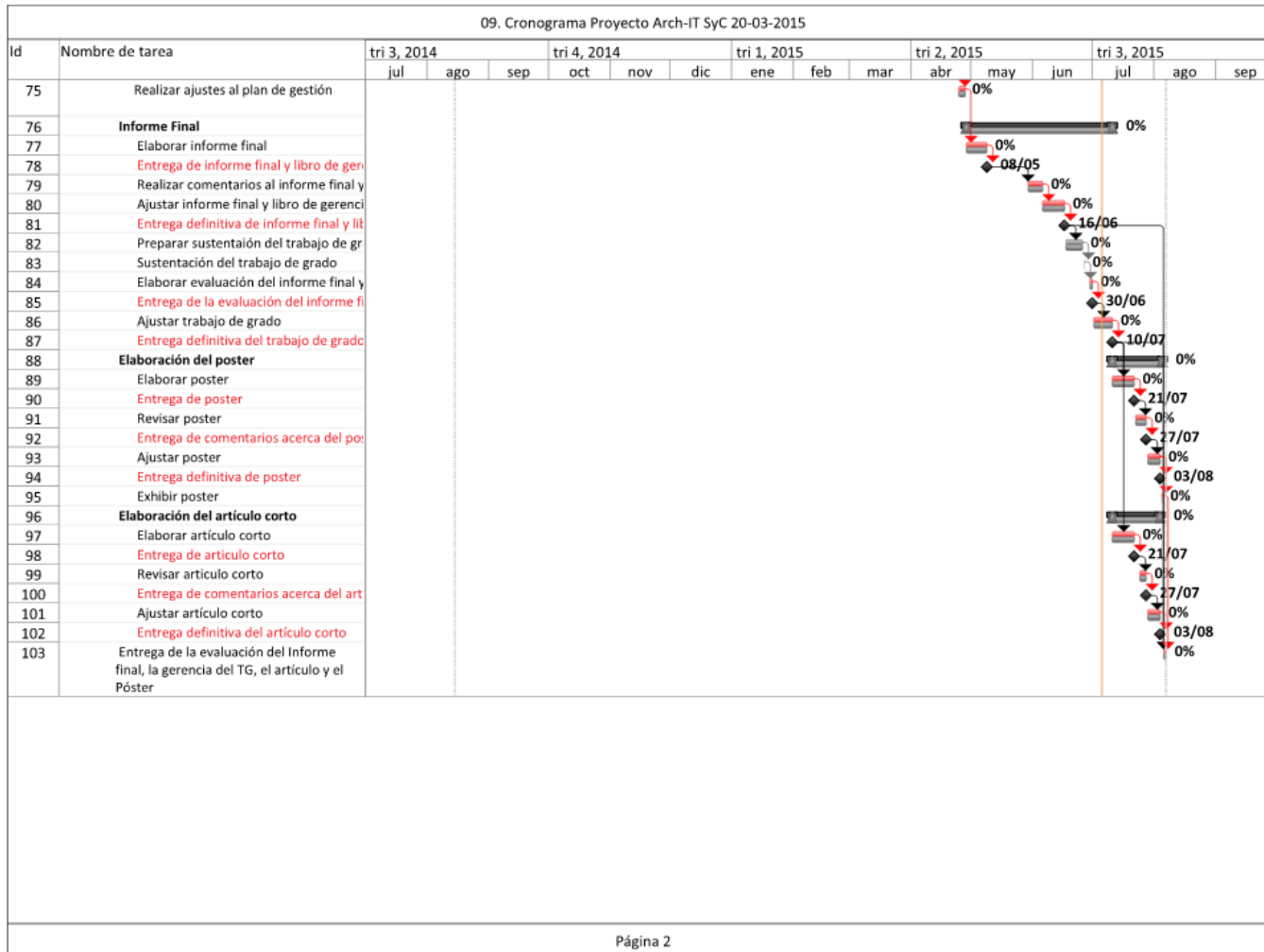
Objetivos	Mes Entrega Programada	Objetivos especificos programados	Mes Entrega Real	Objetivos especificos Aprobados	CEA
Identificar los componentes que hacen parte del área de tecnología de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.	Marzo	1	Marzo	1	1
Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.	NA	NA	NA	NA	NA
Plantear un plan de gestión para los dominios de desempeño propuestos por el PMI en el estándar para la gerencia de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología	NA	NA	NA	NA	NA

OC < 1: No se cumplieron con los objetivos propuestos.

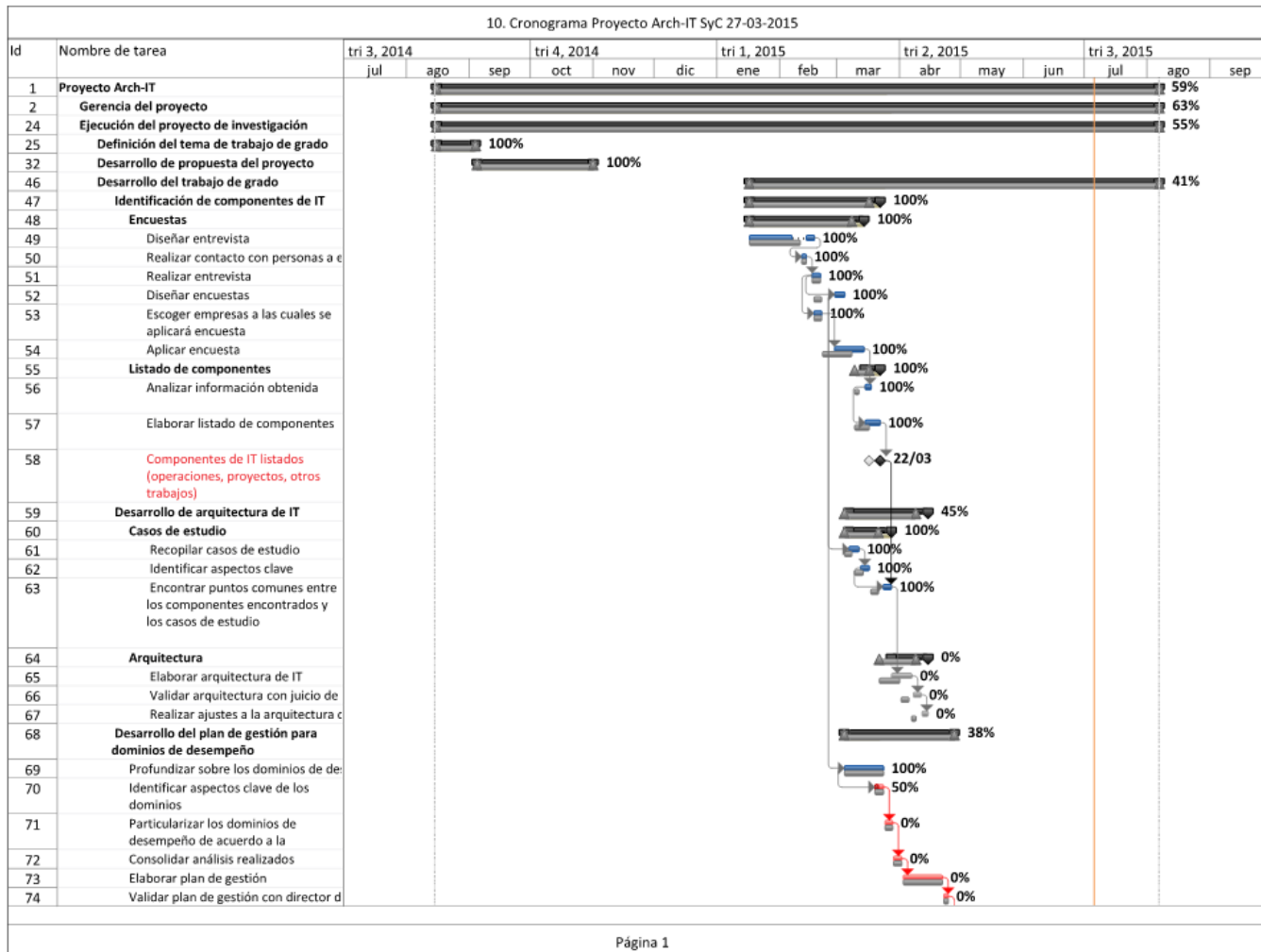
OC = 1: Objetivos cumplidos

3.5.2 Cronograma 20 de marzo de 2015

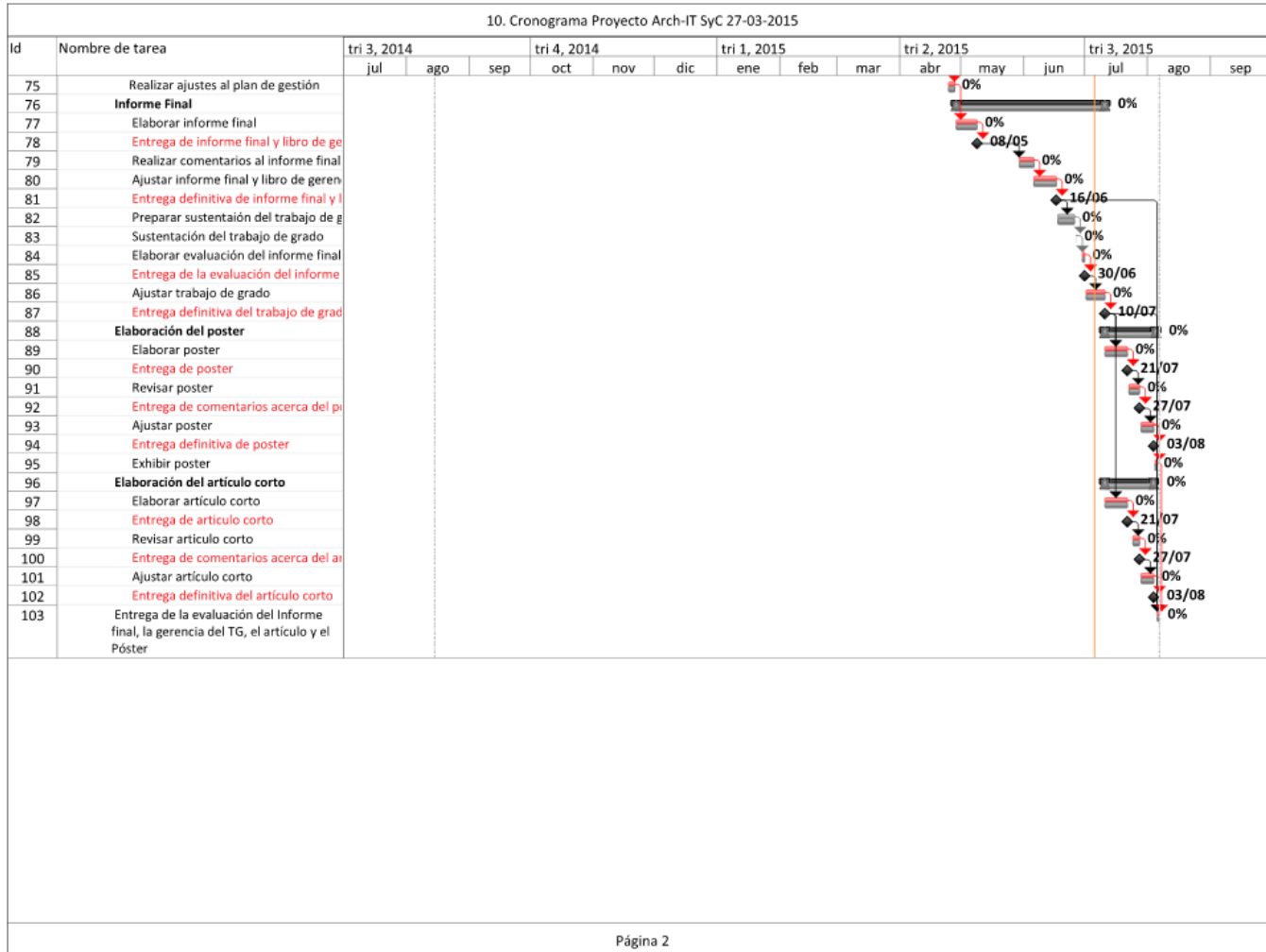




3.5.3 Cronograma 27 de marzo de 2015

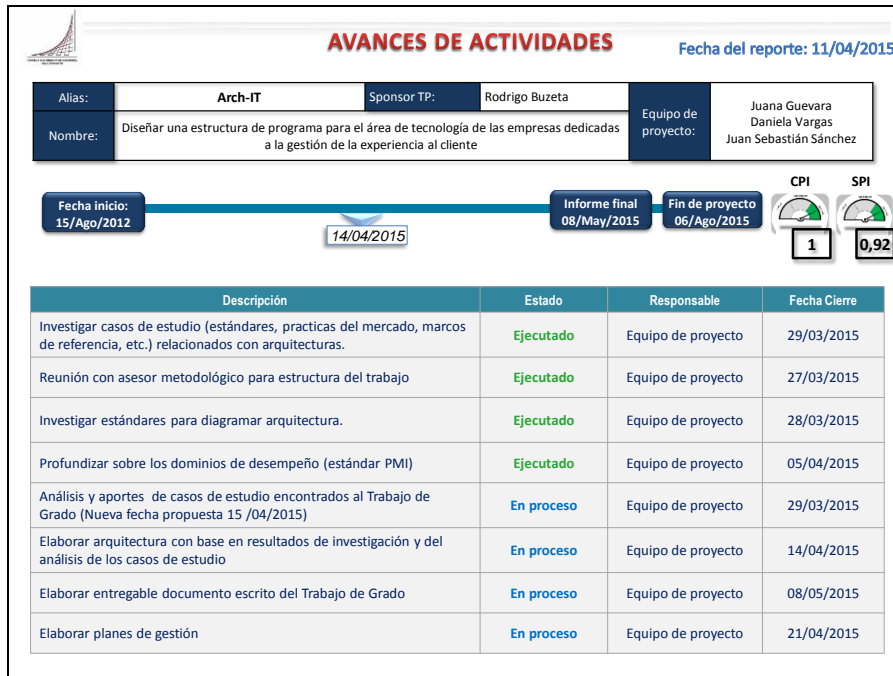


10. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 27-03-2015

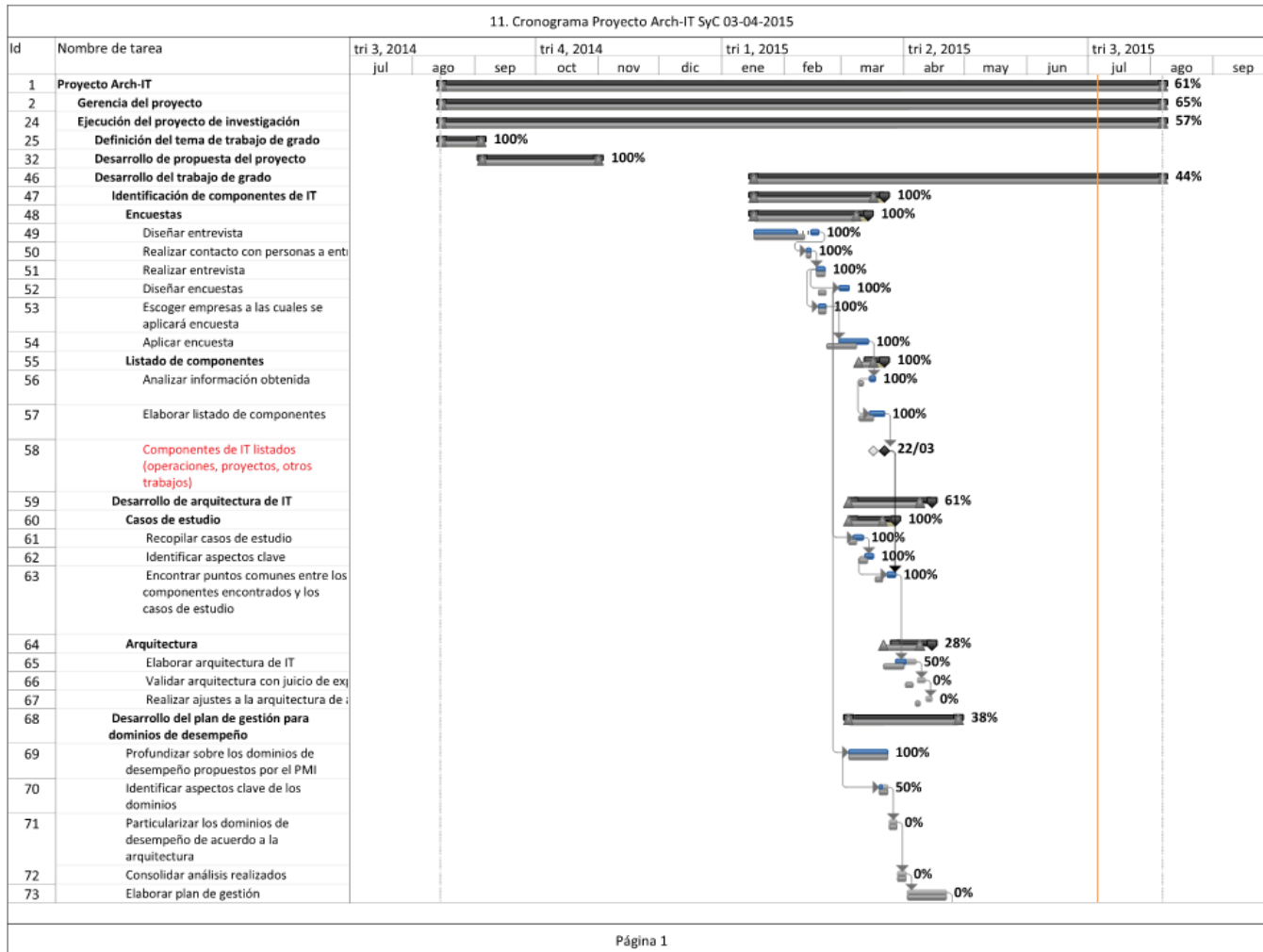


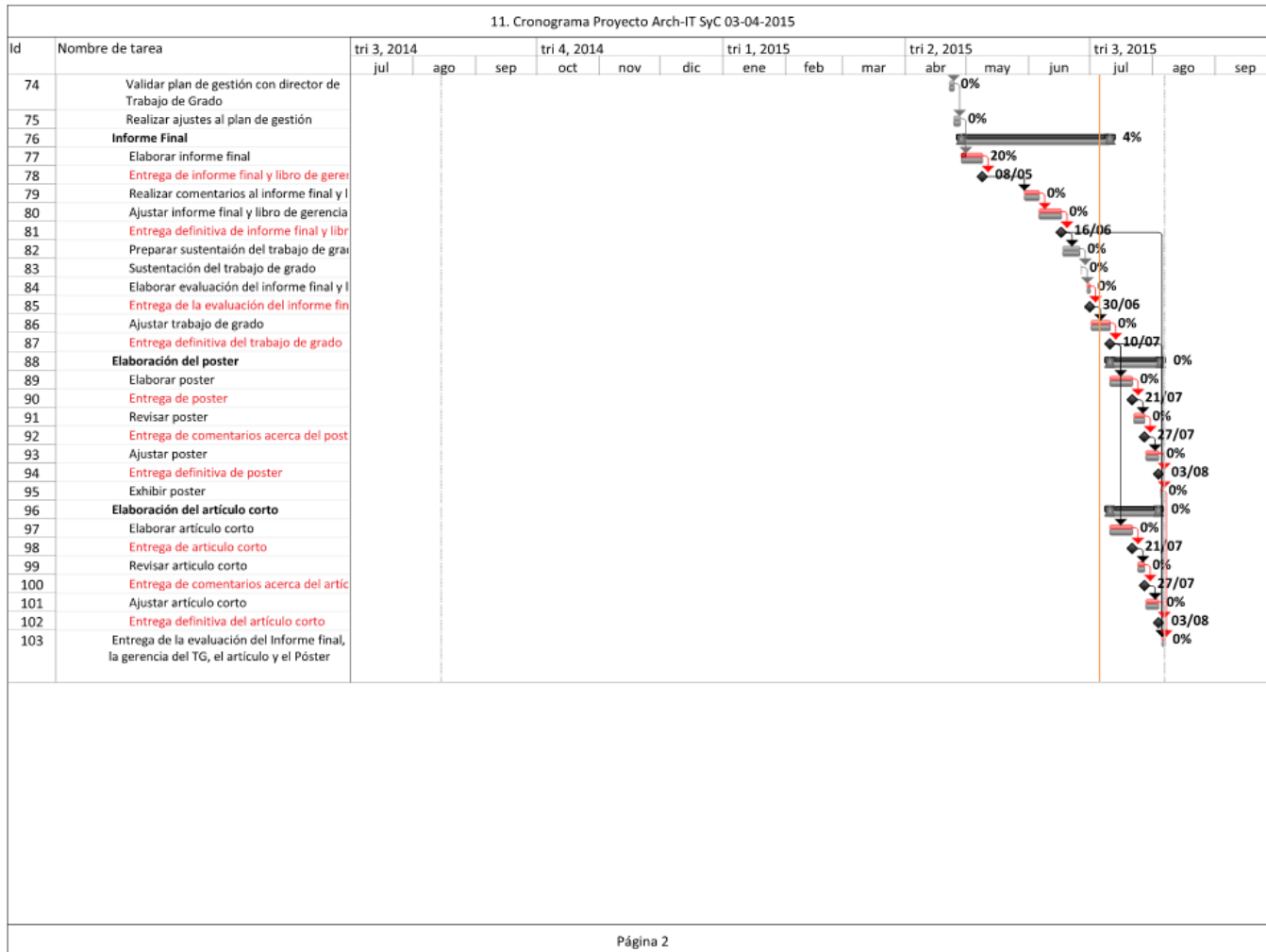
3.6 INFORME DE DESEMPEÑO 11 DE ABRIL DE 2015

3.6.1 Reporte de estado 11 de abril de 2015

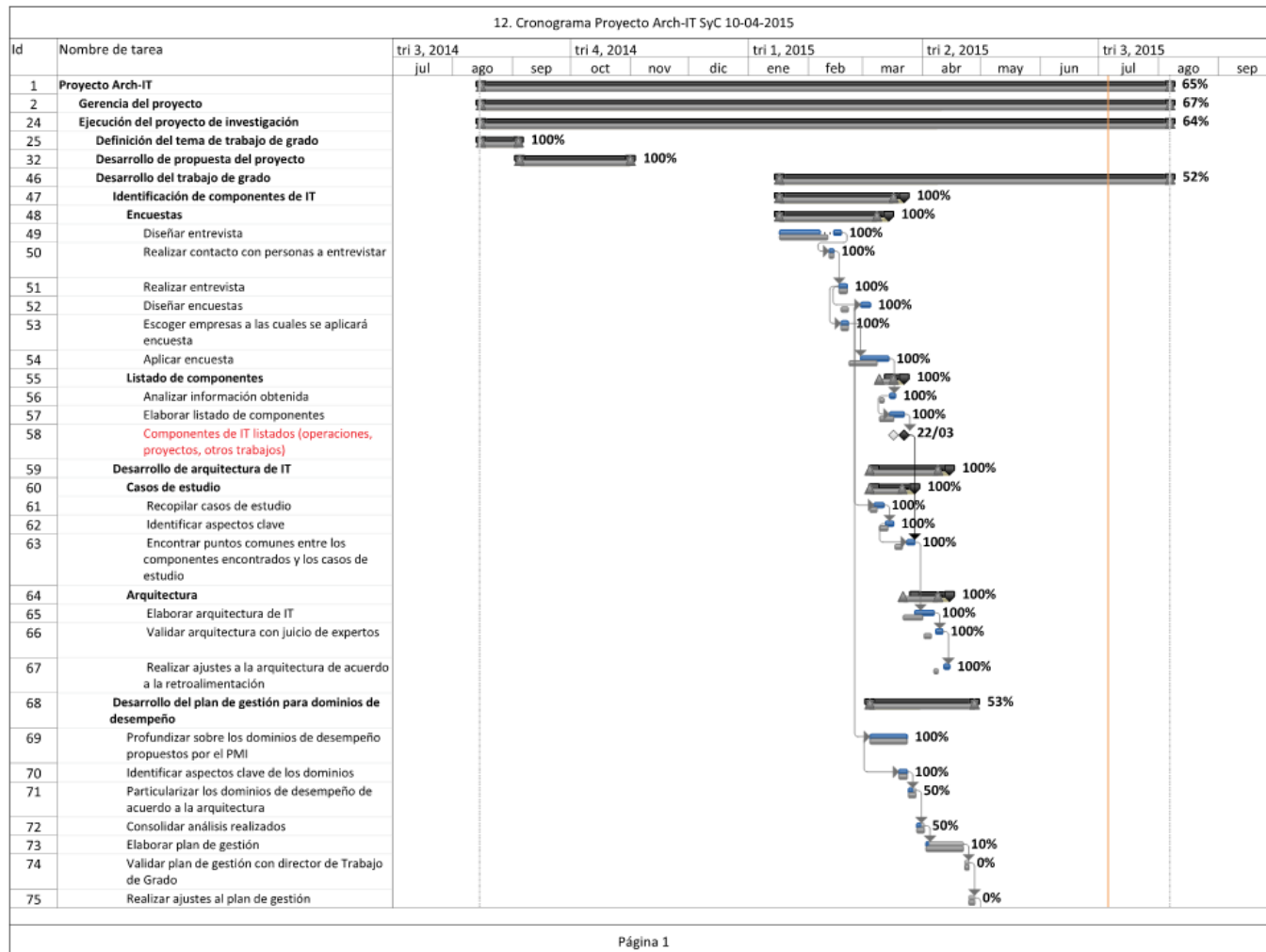


3.6.2 Cronograma 03 de abril de 2015

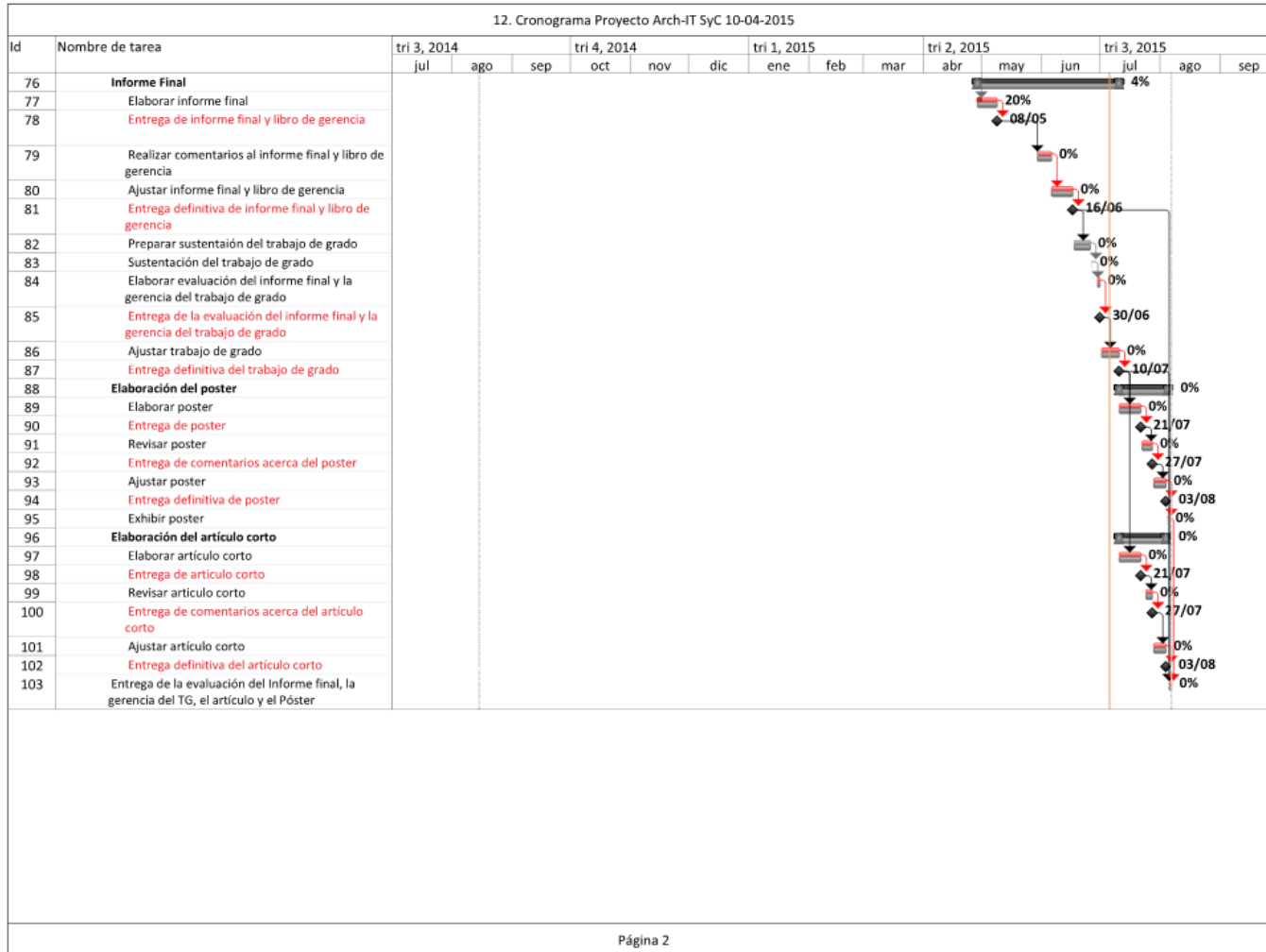




3.6.3 Cronograma 10 de abril de 2015



12. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 10-04-2015



3.7 INFORME DE DESEMPEÑO 25 DE ABRIL DE 2015

3.7.1 Reporte de estado 25 de abril de 2015



Métricas de calidad

Fecha del reporte: 25/04/2015

Cantidad de entregables aprobados

$$CEA = \frac{\text{Entregables entregados y aprobados}}{\text{Entregables definidos según cronograma}}$$

Entregable	Mes Entrega Programada	Entregables programados	Mes Entrega Real	Entregables Entregados	CEA
Entrevistas	Febrero	1	Febrero	1	1
Encuestas	Marzo	2	Marzo	2	1
Listado de Componentes	Marzo		Marzo		
Arquitectura	Abril	1	Abril	1	1
Plan de gestión para dominios de desempeño	Mayo	NA	Mayo	NA	NA
Documento final	Mayo				
Libro de Gerencia	Mayo				

CEA < 1: no se cumplió con la calidad y las fechas de los entregables

CE = 1: se cumplió con las fechas y calidad de los entregables.

CE > 1: se han entregado más entregables de los establecidos en el cronograma y con la calidad respectiva.

Métricas de calidad

Fecha del reporte: 25/04/2015

Cumplimiento de objetivos específicos

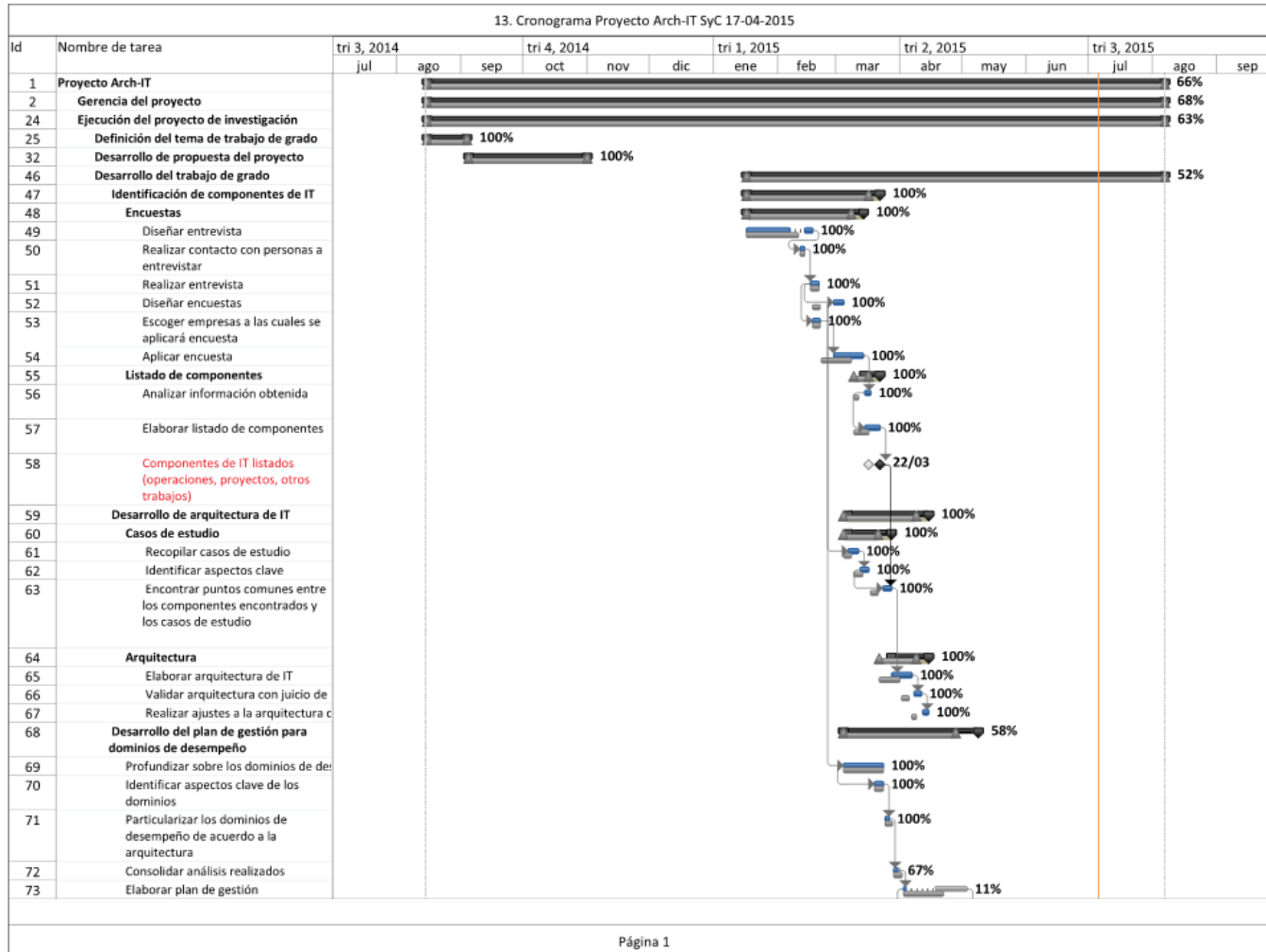
$$CEA = \frac{\text{Numero de objetivos especificos desarrollados y aprobados}}{\text{Objetivos especificos formulados en el Trabajo de Grado}}$$

Objetivos	Mes Entrega Programada	Objetivos especificos programados	Mes Entrega Real	Objetivos especificos Aprobados	CEA
Identificar los componentes que hacen parte del área de tecnología de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.	Marzo	1	Marzo	1	1
Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.	Abril	1	Abril	1	1
Plantear un plan de gestión para los dominios de desempeño propuestos por el PMI en el estándar para la gerencia de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología	Mayo	NA	Mayo	NA	NA

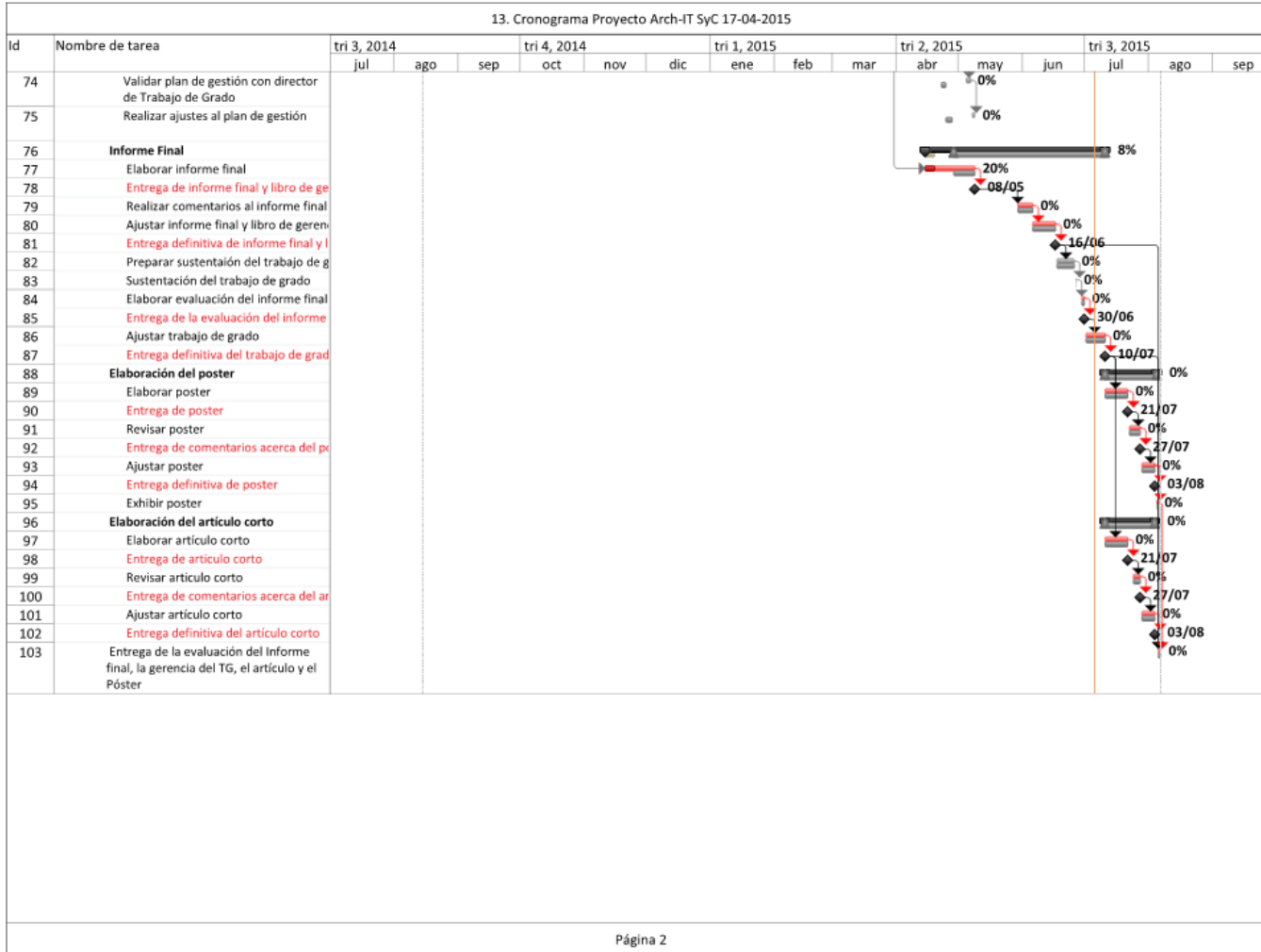
OC < 1: No se cumplieron con los objetivos propuestos.

OC = 1: Objetivos cumplidos

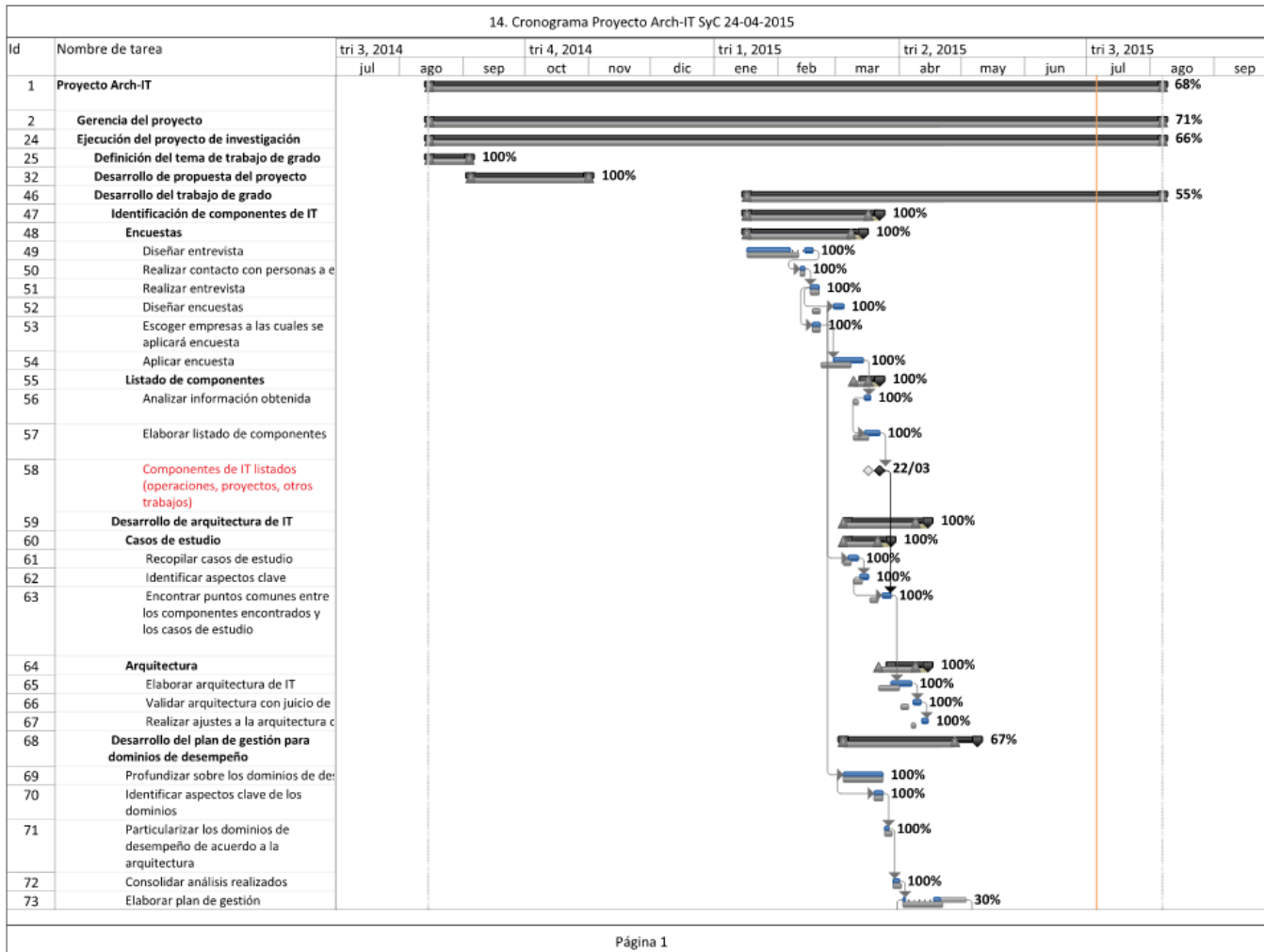
3.7.2 Cronograma 17 de abril de 2015

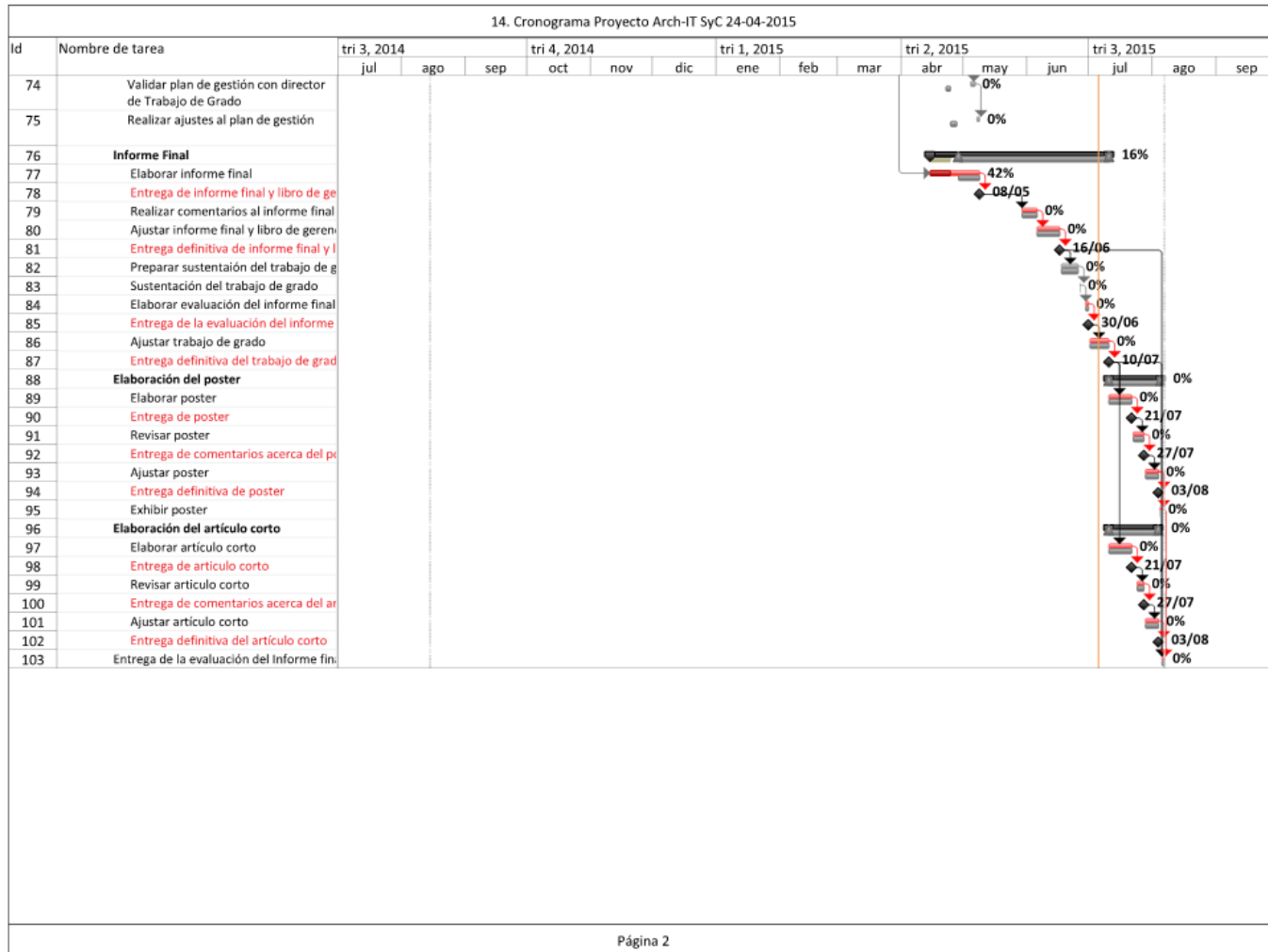


13. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 17-04-2015



3.7.3 Cronograma 24 de abril de 2015





3.8 INFORME DE DESEMPEÑO 08 DE MAYO DE 2015

3.8.1 Reporte de estado 08 de mayo de 2015



Métricas de calidad

Fecha del reporte: 08/05/2015

Cantidad de entregables aprobados

$$CEA = \frac{\text{Entregables entregados y aprobados}}{\text{Entregables definidos según cronograma}}$$

Entregable	Mes Entrega Programada	Entregables programados	Mes Entrega Real	Entregables Entregados	CEA
Entrevistas	Febrero	1	Febrero	1	1
Encuestas	Marzo	2	Marzo	2	1
Listado de Componentes	Marzo		Marzo		
Arquitectura	Abril	1	Abril	1	1
Plan de gestión para dominios de desempeño	Mayo	3	Mayo	3	1
Documento final	Mayo		Mayo		
Libro de Gerencia	Mayo		Mayo		

CEA < 1: no se cumplió con la calidad y las fechas de los entregables

CE = 1: se cumplió con las fechas y calidad de los entregables.

CE > 1: se han entregado más entregables de los establecidos en el cronograma y con la calidad respectiva.

Métricas de calidad

Fecha del reporte: 25/04/2015

Cumplimiento de objetivos específicos

$$CEA = \frac{\text{Numero de objetivos especificos desarrollados y aprobados}}{\text{Objetivos especificos formulados en el Trabajo de Grado}}$$

Objetivos	Mes Entrega Programada	Objetivos específicos programados	Mes Entrega Real	Objetivos específicos Aprobados	CEA
Identificar los componentes que hacen parte del área de tecnología de empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.	Marzo	1	Marzo	1	1
Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.	Abril	1	Abril	1	1
Plantear un plan de gestión para los dominios de desempeño propuestos por el PMI en el estándar para la gerencia de programas, que permita la administración coordinada de los componentes identificados y relacionados en la arquitectura del programa definido para las áreas de tecnología	Mayo	1	Mayo	1	1

OC < 1: No se cumplieron con los objetivos propuestos.

OC = 1: Objetivos cumplidos

Métricas de calidad

Cumplimiento sobre contenido del informe final - CCIF

$$CCIF = \frac{\text{Puntos incluidos}}{\text{Punto definidos por la ECI}}$$

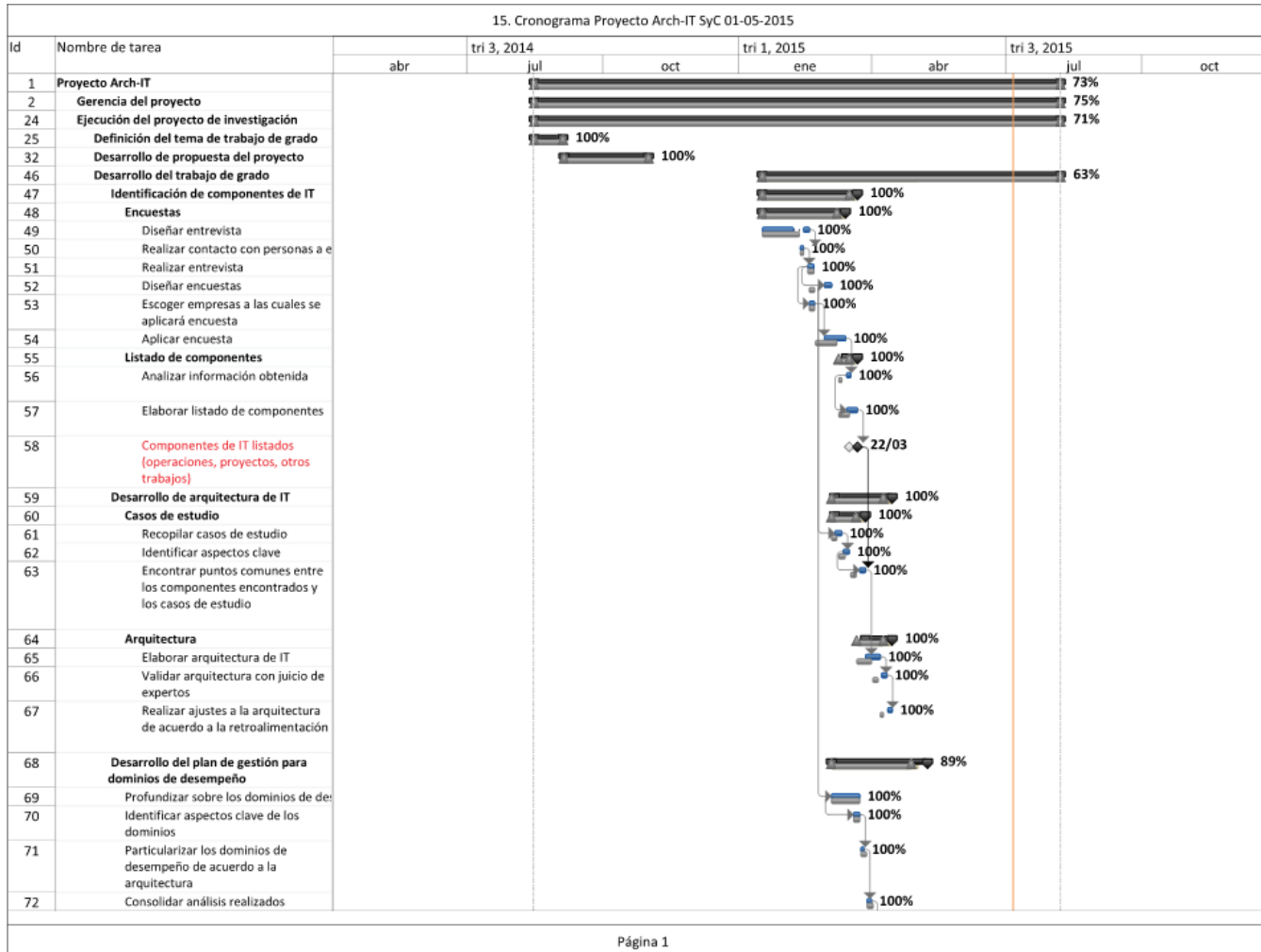
Numero de puntos	Mes Entrega Programada	Numero de puntos a entregar	Mes Entrega Real	Puntos entregados	CEA
La escuela solicita que se incluyan los siguientes puntos dentro del contenido del Trabajo de Grado .					
Preliminares (Tapas o pastas, Gurdas cubierta portada, contenido , listas especiales, Glosarios, Resumen Ejecutivo)					
Cuerpo del Documento (Introducción, propósito del trabajo de grado y objetivo estratégico al que contribuye, objetivos generales y específicos, justificación,)	Mayo	4	Mayo	4	1
Capítulos (Revision de literatura, metodología, resultados, conclusiones , recomendaciones hallazgos, trabajo futuro.)					
Complementarios (Bibliografía , anexos, libro de gerencia)					

CCIF < 1: no se cumplió con el contenido propuesto

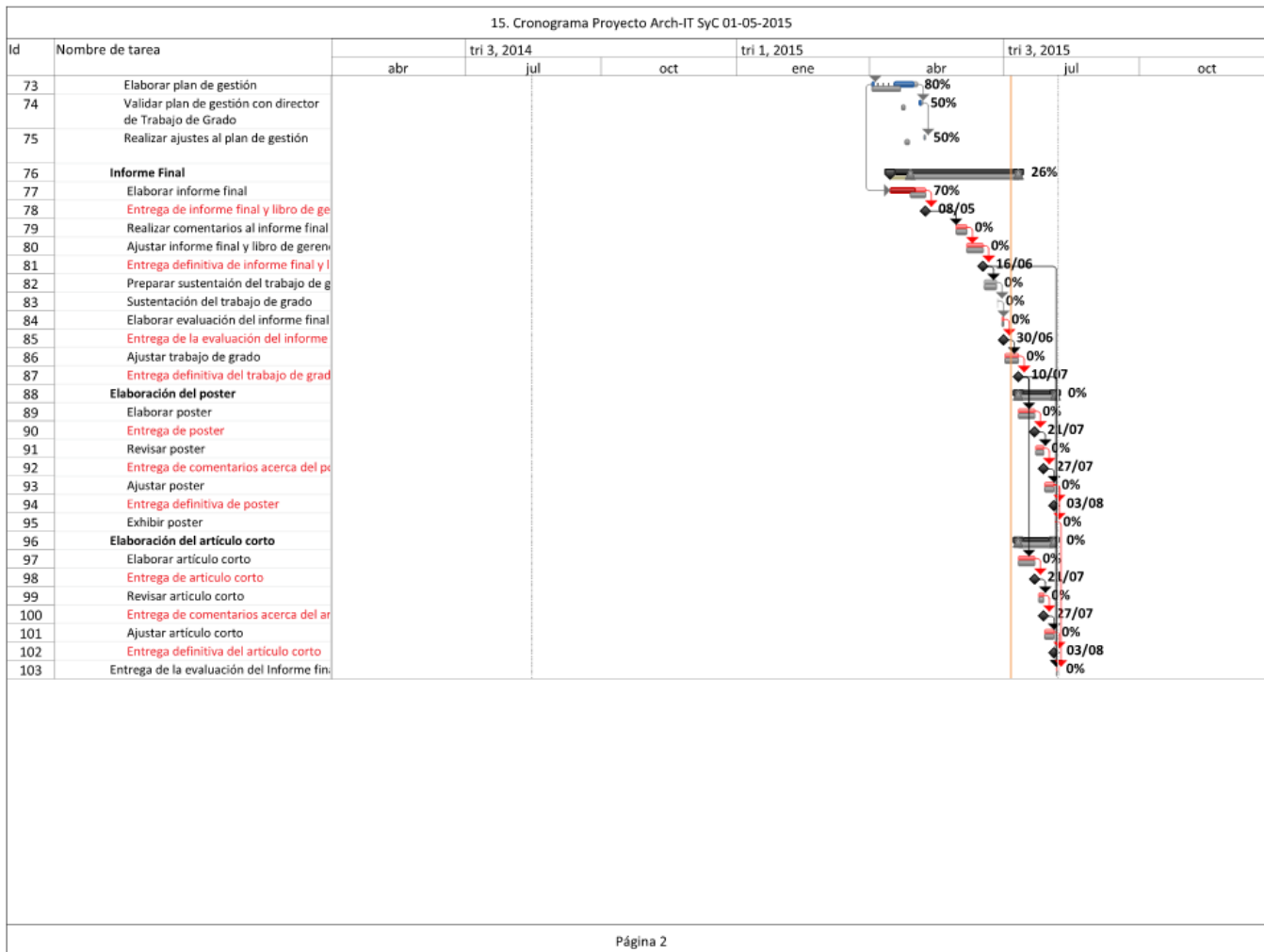
CCIF = 1: se cumplió exactamente con el contenido propuesto.

CCIF > 1: se cumplió con el contenido propuesto y se agregaron temas adicionales.

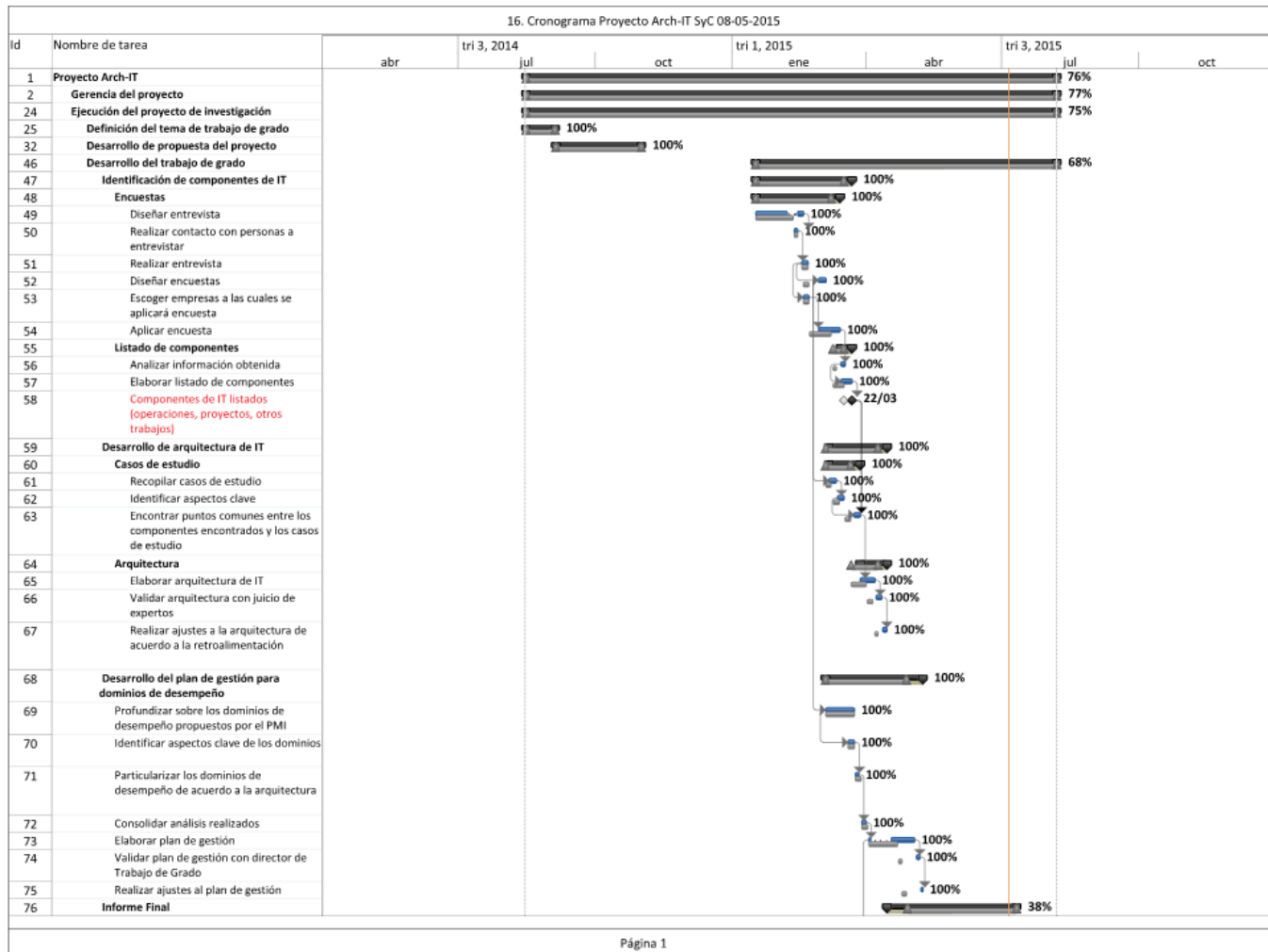
3.8.2 Cronograma 01 de mayo de 2015

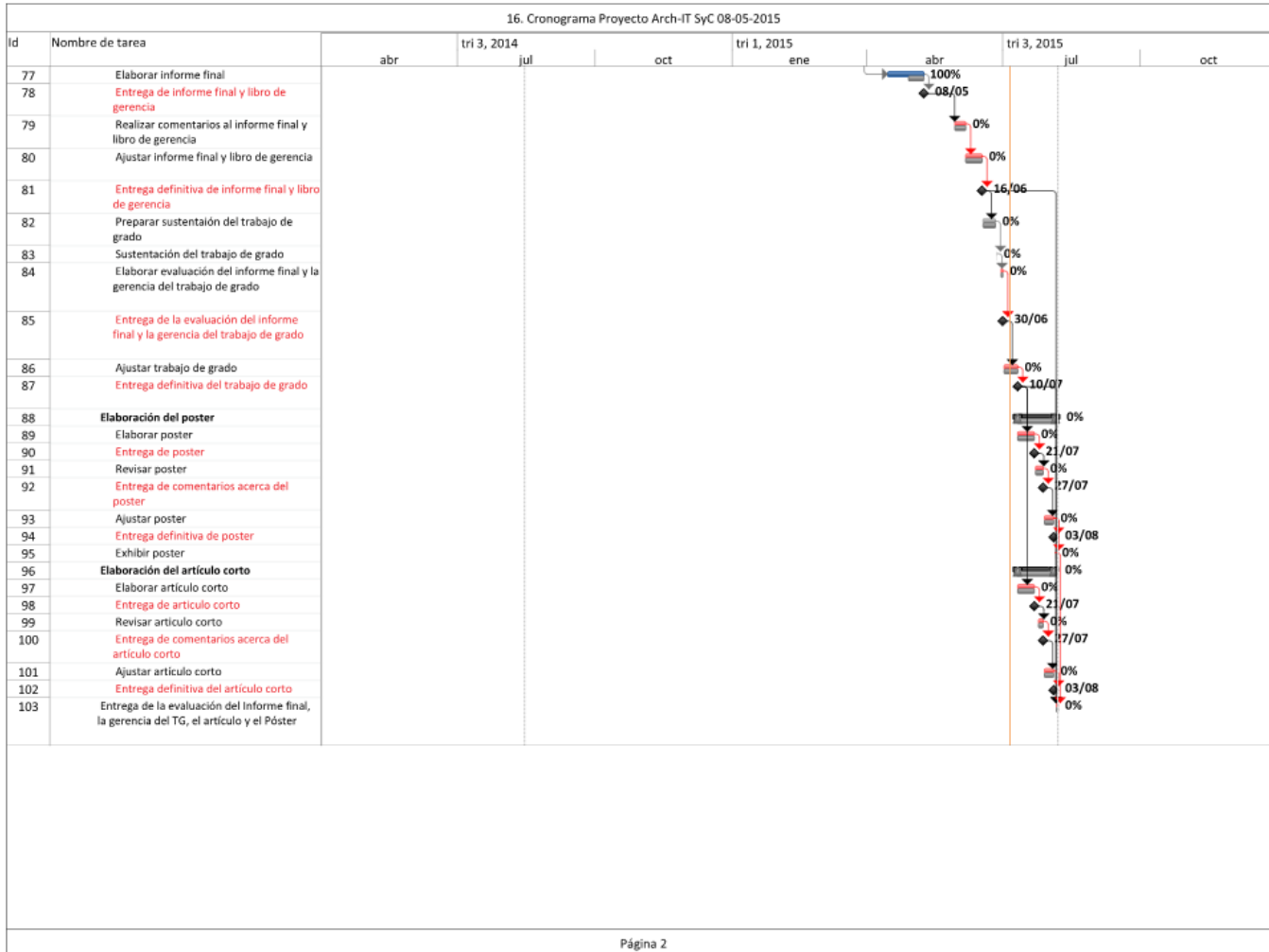


15. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 01-05-2015



3.8.3 Cronograma 08 de mayo de 2015



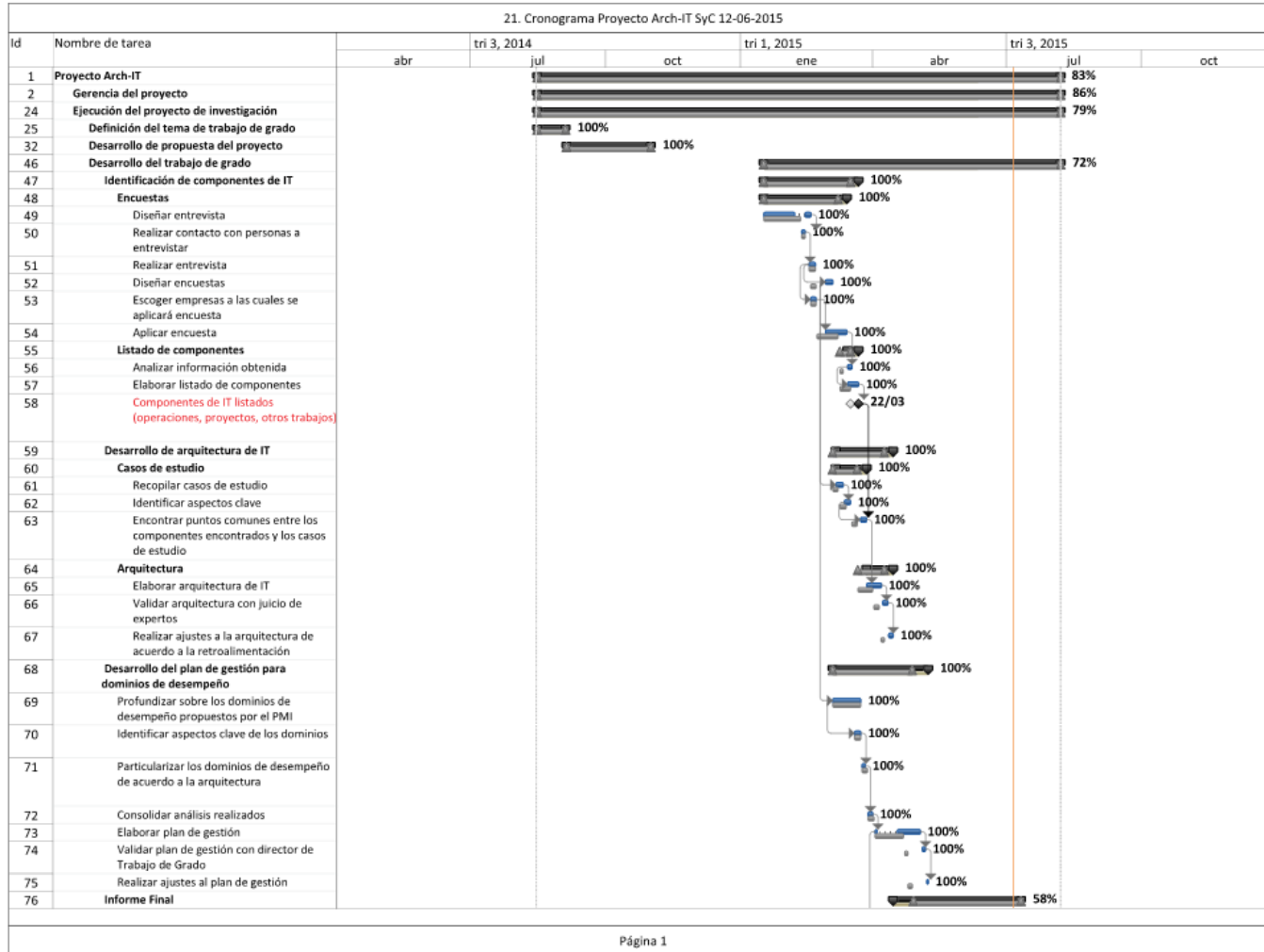


3.9 INFORME DE DESEMPEÑO 12 DE JUNIO DE 2015

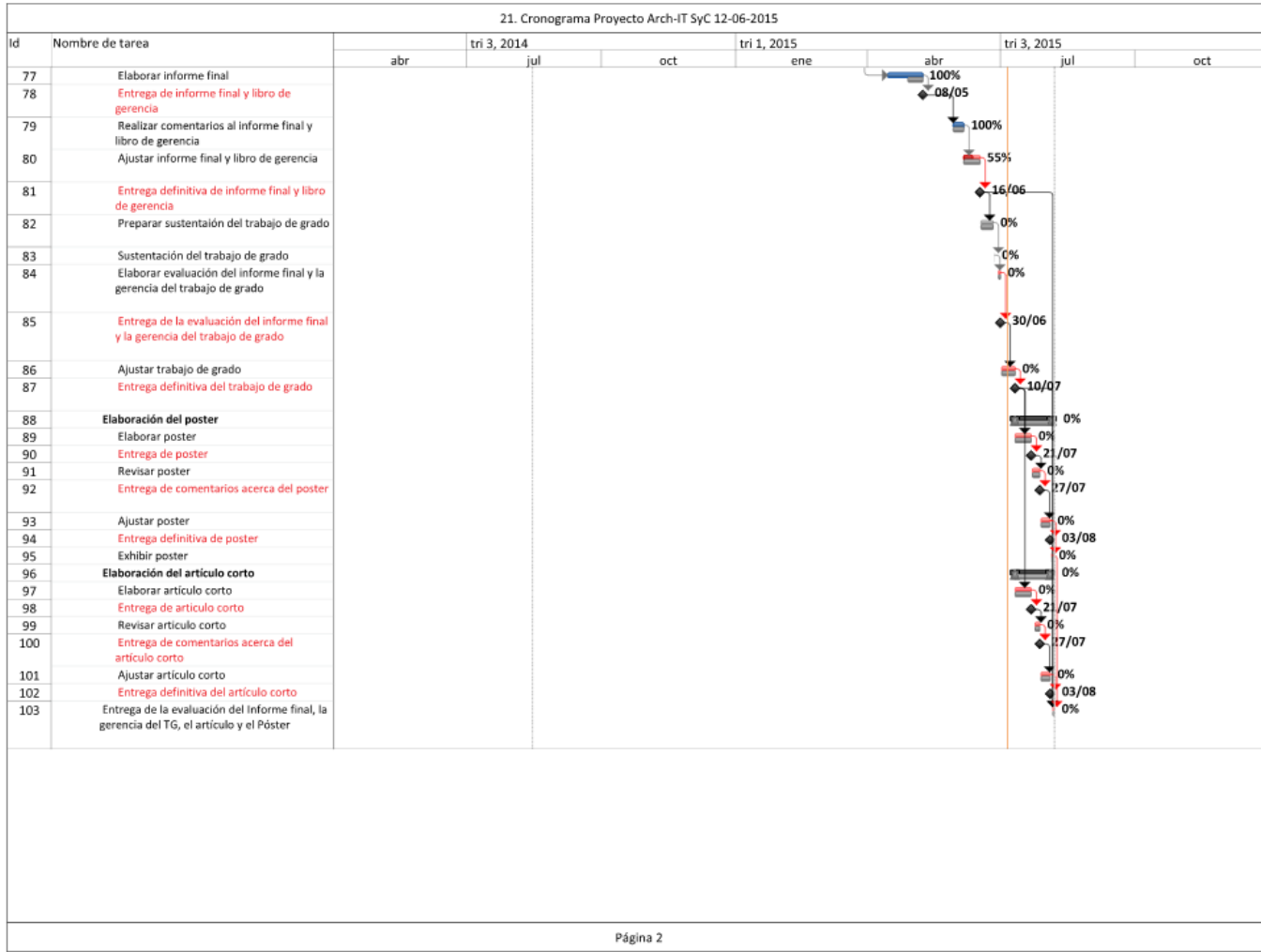
3.9.1 Reporte de estado 12 de junio de 2015



3.9.2 Cronograma 12 de junio de 2015



21. Cronograma Proyecto Arch-IT SyC 12-06-2015

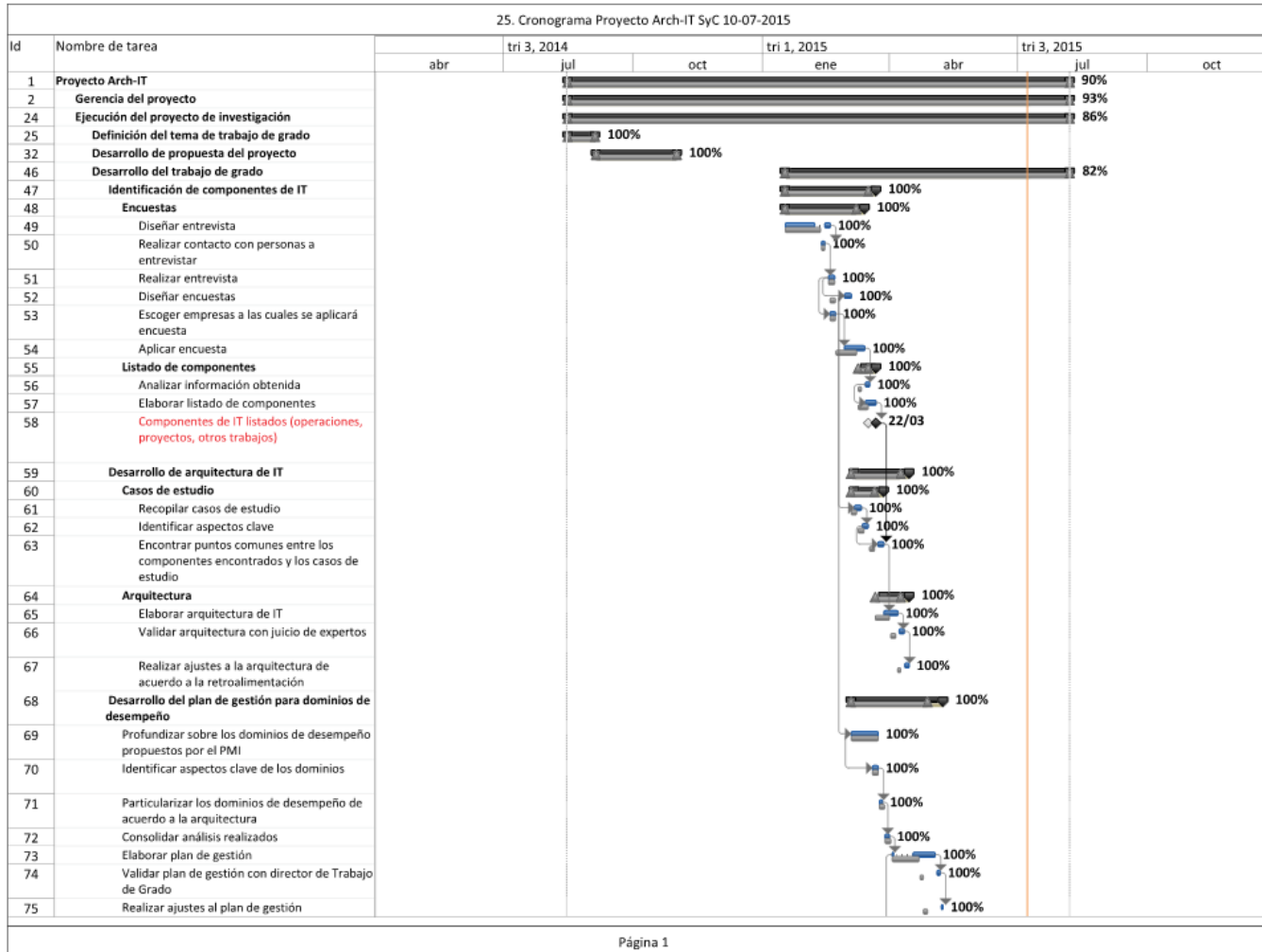


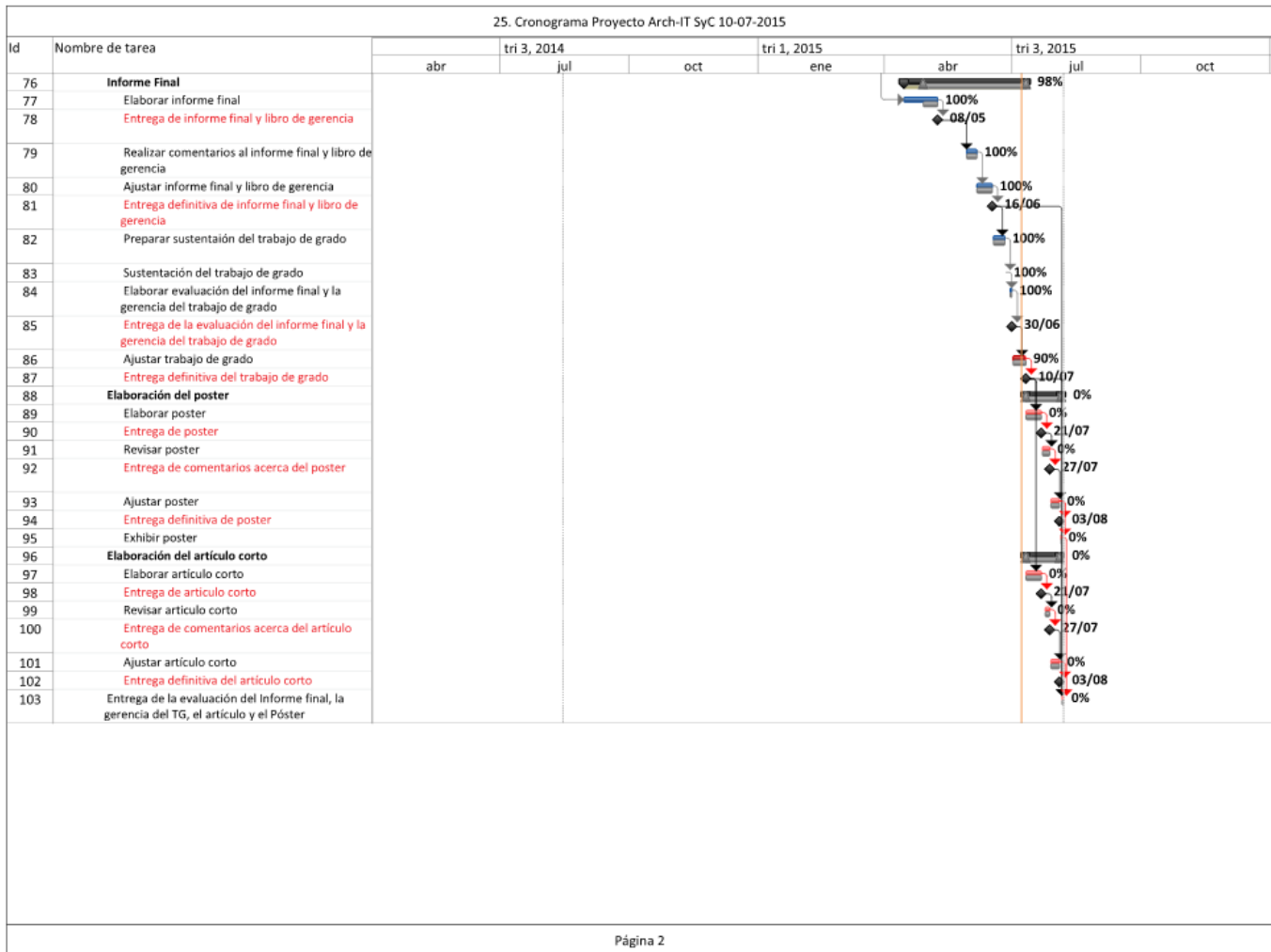
3.10 INFORME DE DESEMPEÑO 10 DE JULIO DE 2015

3.10.1 Reporte de estado 10 de julio de 2015



3.10.2 Cronograma 10 de julio de 2015



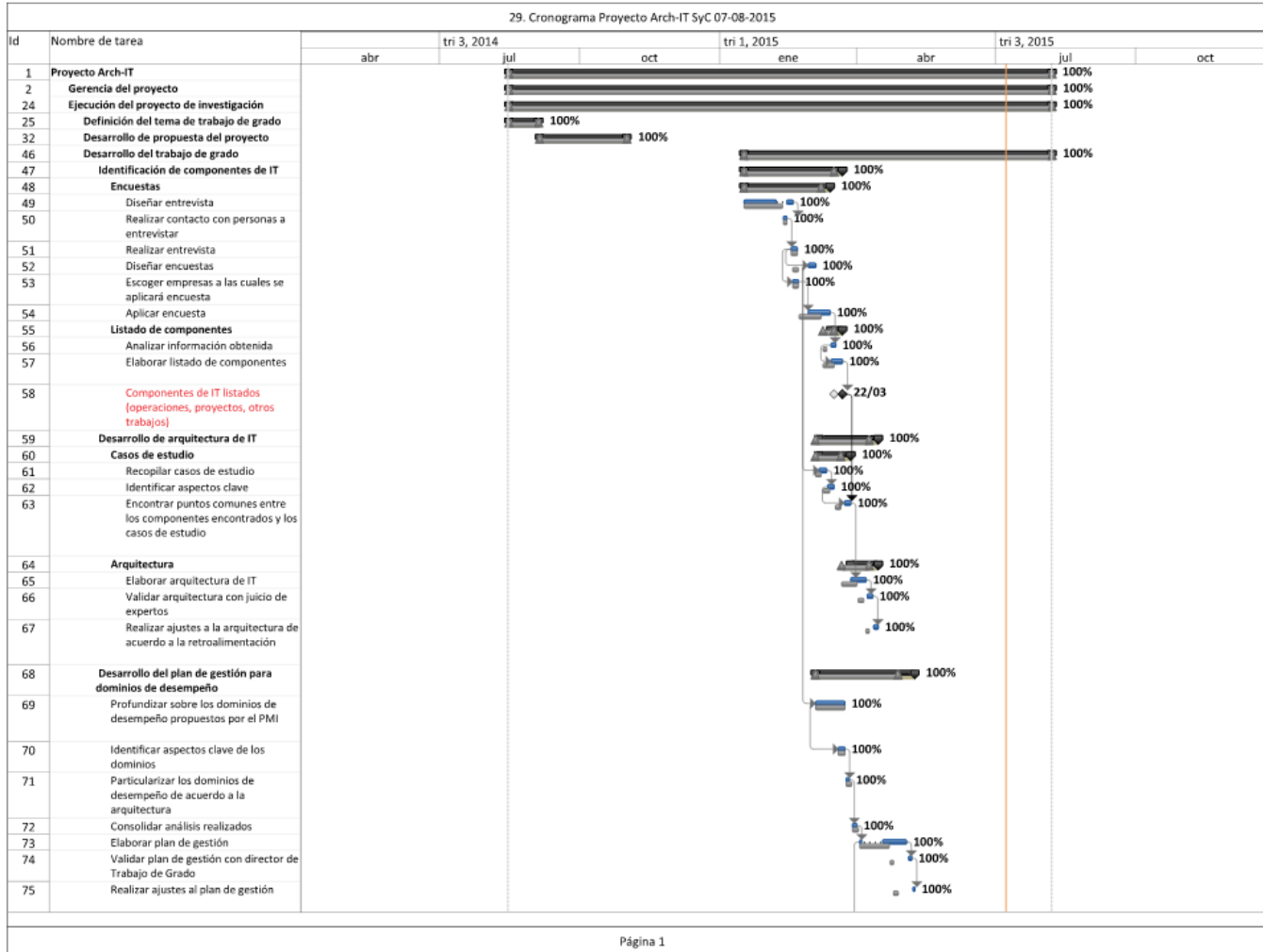


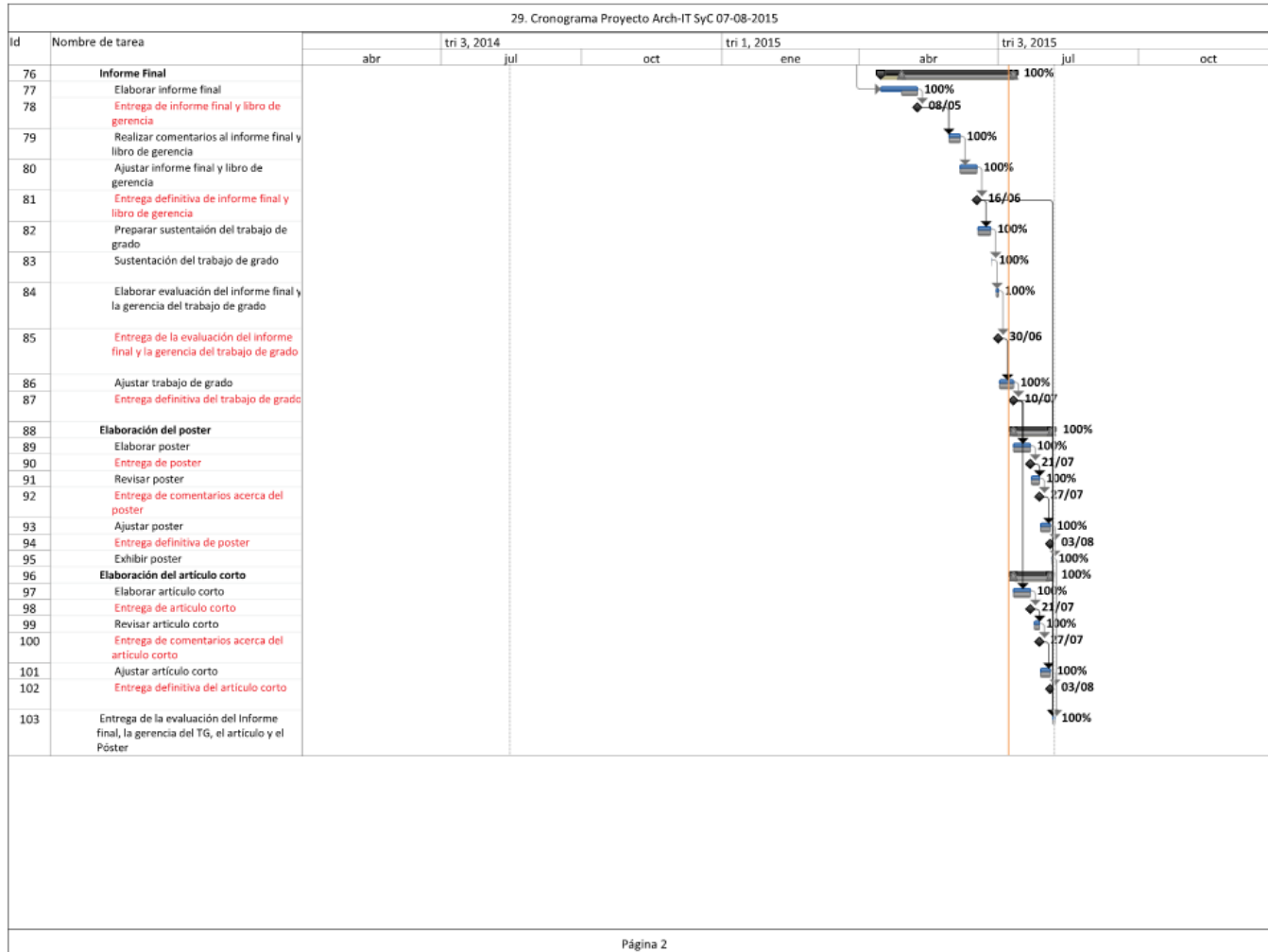
3.11 INFORME DE DESEMPEÑO 07 DE AGOSTO DE 2015

3.11.1 Reporte de estado 07 de agosto de 2015



3.11.2 Cronograma 10 de julio de 2015





3.12 INDICADORES DE GERENCIA DE PROYECTOS

En la Tabla 3 se muestra el resumen de los indicadores calculados semana a semana y que muestran el progreso del proyecto.

Tabla 3 Indicadores de Gerencia

Fecha	PV	EV	AC	Earned Value Management				Earned Schedule Management
				CV	CPI	SV	SPI	SPI
23/01/2015	\$30.596.630	\$24.822.000	\$24.822.000	0	1,00	-5.774.630	0,81	0,81
30/01/2015	\$25.272.000	\$25.225.025	\$25.272.000	-46.975	1,00	-46.975	1,00	0,41
06/02/2015	\$26.532.000	\$26.464.700	\$26.532.000	-67.300	1,00	-67.300	1,00	0,59
13/02/2015	\$28.077.000	\$27.537.000	\$27.537.000	0	1,00	-540.000	0,98	0,95
20/02/2015	\$30.147.000	\$29.067.000	\$29.067.000	0	1,00	-1.080.000	0,96	0,93
27/02/2015	\$31.827.000	\$30.342.000	\$30.342.000	0	1,00	-1.485.000	0,95	0,85
06/03/2015	\$33.897.000	\$32.672.075	\$32.682.000	-9.925	1,00	-1.224.925	0,96	0,92
13/03/2015	\$37.287.000	\$35.667.000	\$35.667.000	0	1,00	-1.620.000	0,96	0,94
20/03/2015	\$40.212.000	\$39.078.875	\$39.132.000	-53.125	1,00	-1.133.125	0,97	0,96
27/03/2015	\$43.107.000	\$41.419.500	\$41.419.500	0	1,00	-1.687.500	0,96	0,94
03/04/2015	\$46.302.000	\$42.409.500	\$42.409.500	0	1,00	-3.892.500	0,92	0,89
10/04/2015	\$48.522.000	\$46.429.500	\$46.429.500	0	1,00	-2.092.500	0,96	0,92
17/04/2015	\$49.602.000	\$47.804.850	\$47.577.000	227.850	1,00	-1.797.150	0,96	0,90
24/04/2015	\$51.777.000	\$49.650.750	\$49.936.500	-285.750	0,99	-2.126.250	0,96	0,93
01/05/2015	\$53.442.000	\$53.051.600	\$53.802.000	-750.400	0,99	-390.400	0,99	0,98
08/05/2015	\$55.932.000	\$55.932.000	\$56.862.000	-930.000	0,98	0	1,00	1,00

Fecha	PV	EV	AC	Earned Value Management				Earned Schedule Management
				CV	CPI	SV	SPI	SPI
15/05/2015	\$56.202.000	\$56.202.000	\$57.132.000	-930.000	0,98	0	1,00	1,00
22/05/2015	\$56.802.000	\$56.802.000	\$57.732.000	-930.000	0,98	0	1,00	1,00
29/05/2015	\$57.117.000	\$57.117.000	\$58.047.000	-930.000	0,98	0	1,00	1,00
05/06/2015	\$58.617.000	\$58.617.000	\$59.547.000	-930.000	0,98	0	1,00	1,00
12/06/2015	\$60.006.546	\$60.006.546	\$60.936.546	-930.000	0,98	0	1,00	1,00
19/06/2015	\$61.651.444	\$61.651.444	\$62.581.444	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
26/06/2015	\$62.927.000	\$62.927.000	\$63.857.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
03/07/2015	\$63.512.000	\$63.512.000	\$64.442.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
10/07/2015	\$64.772.000	\$64.772.000	\$65.702.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
17/07/2015	\$66.842.000	\$66.842.000	\$67.772.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
24/07/2015	\$68.807.000	\$68.807.000	\$69.737.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
31/07/2015	\$70.870.571	\$70.870.571	\$71.800.571	-930.000	0,99	0	1,00	1,00
07/08/2015	\$72.727.000	\$72.727.000	\$73.657.000	-930.000	0,99	0	1,00	1,00

Fuente: Los autores.

3.14 SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS Y RIESGOS

En esta sección se presentan las tablas de seguimiento correspondientes a los Incidencias Y riesgos que se presentaron durante la ejecución del proyecto.

3.14.1 Matriz de Riesgos Enero 26 del 2015.

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R001	09-dic-14	La falta de interés en el tema, exceso de trabajo de los contactos encontrados o falta de datos de contacto en algunas empresas.	No contar con un mínimo de 5 encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	7	8	56	Alta	Evitar	18-mar-15	09-Dic Elaborar encuestas cortas con el fin de no requerir tiempos extensos para su respuesta. Contar con un sobre-dimensionamiento (30) en la cantidad de empresas para tener mayor probabilidad de contar con el número mínimo de encuestas respondidas.		Abierto	
R002	09-dic-14	Si no se encuentran casos de estudio	No tener puntos de referencia documentados sobre arquitectura o gestión de áreas de IT.	Dificulta el desarrollo de la arquitectura de programa para el área de IT de las empresas del sector investigado.	4	7	28	Media	Mitigar	18-mar-15	09-Dic Consultar con expertos técnicos en el tema para lograr el desarrollo de una arquitectura acorde a las verdaderas necesidades de un área de IT.		Abierto	

Descripción del Riesgo														
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R003	09-dic-14	La falta de interés en el tema o exceso de trabajo de los contactos encontrados.	Respuestas tardías de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas.	Retrasos en el cronograma de proyecto.	6	7	42	Media	Evitar	18-mar-15	09-Dic Enviar las encuestas a las empresas con tiempo suficiente para obtener una respuesta, estableciendo cordialmente la fecha requerida de respuesta.		Abierto	
R004	09-dic-14	Si se presentan causas de fuerza mayor que afecten a la Unidad de Proyectos	Cambio de fechas en el cronograma de la unidad de proyectos.	Puede requerir un ejercicio de ajuste de tiempos y costos que deben ser gestionados mediante controles de cambios.	5	4	20	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizando un análisis de impacto sobre costos y cronograma y ajustando los tiempos y esfuerzos requeridos para cumplir con el plan de proyecto.		Abierto	
R005	09-dic-14	Debido a que las estimaciones no se realizaron con base en datos históricos.	Es posible que el plan de proyecto no refleje los recursos y el tiempo real necesario para su ejecución.	Se puede incurrir un control de cambio que afecten el tiempo y costo inicialmente definido para el proyecto.	4	7	28	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Ajustar los tiempos de las actividades aplicando técnicas de re-programación como <i>crashing</i> o <i>fast tracking</i> de acuerdo a la naturaleza del cambio. Todos los cambios sobre cronograma y presupuesto deben ser aprobados por el sponsor de proyecto.		Abierto	

Descripción del Riesgo														
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R006	09-dic-14	Por compromisos del director de proyecto	Cambio de director de proyecto	Cambio de directriz, necesidades y expectativas en cuanto a la ejecución del proyecto.	1	9	9	Baja	Aceptar	06-ago-15	09-Dic Realizar sesiones para alineación de expectativas del nuevo sponsor del proyecto frente a los resultados del trabajo de grado.		Abierto	
R007	09-dic-14	Por diferentes motivos (personales).	Retiro de algún integrante del equipo de proyecto	Requiere aprobación de la Unidad de Proyectos previo a un ejercicio de control de cambios integral sobre el cronograma de proyecto.	1	9	9	Baja	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Se debe redistribución de cargas de trabajo para no afectar el cronograma.		Abierto	
R008	09-dic-14	Si algún integrante del equipo de proyecto presenta aumentos de carga de trabajo profesional	La ejecución de las actividades asignadas para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Grado se pueden ver comprometidas.	Retraso del cronograma total del proyecto y aumento del esfuerzo de los demás integrantes	7	7	49	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizar redistribución de esfuerzo entre los integrantes del grupo para no afectar tiempos. Asignar tareas diferentes a las programadas con el fin de llevar a cabo reasignación equitativa de tareas.		Abierto	

3.14.2 Matriz de Incidencias Enero 26 del 2015.

		Descripción del Incidencia								
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Prioridad	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R001	15-ene-15	En la asesoría técnica solicitada para el desarrollo de la encuesta Javier Ramírez recomendó complementar el instrumento de recolección de información.	Se incluyó dentro del cronograma actividades relacionadas a la elaboración de entrevistas para análisis cualitativo	se presentó cambio en el alcance del proyecto y se modificaron los tiempos de algunas actividades	Alta	20-ene-15	09-Dic Elaborar control de cambios sobre el alcance y cronograma del proyecto sin afectar los tiempos de entrega de los compromisos establecidos por la unidad de proyectos.		Cerrado	20-ene

3.14.3 Matriz de Riesgos marzo 14 del 2015.

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R001	09-dic-14	La falta de interés en el tema, exceso de trabajo de los contactos encontrados o falta de datos de contacto en algunas empresas.	No contar con un mínimo de 5 encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	7	8	56	Alta	Evitar	18-mar-15	09-Dic Elaborar encuestas cortas con el fin de no requerir tiempos extensos para su respuesta. Contar con un sobre-dimensionamiento (30) en la cantidad de empresas para tener mayor probabilidad de contar con el número mínimo de encuestas respondidas.	13-Mar Se materializó el riesgo. Se relaciona con el incidencia 1002.	Cerrado	
R002	09-dic-14	Si no se encuentran casos de estudio	No tener puntos de referencia documentados sobre arquitecturas o gestión de áreas de IT.	Dificulta el desarrollo de la arquitectura de programa para el área de IT de las empresas del sector investigado.	4	7	28	Media	Mitigar	18-mar-15	09-Dic Consultar con expertos técnicos en el tema para lograr el desarrollo de una arquitectura acorde a las verdaderas necesidades de un área de IT.		Abierto	
R003	09-dic-14	La falta de interés en el tema o exceso de trabajo de los contactos encontrados.	Respuestas tardías de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas.	Retrasos en el cronograma de proyecto.	6	7	42	Media	Evitar	18-mar-15	09-Dic Enviar las encuestas a las empresas con tiempo suficiente para obtener una respuesta, estableciendo cordialmente la fecha requería de		Abierto	

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
											respuesta.			
R004	09-dic-14	Si se presentan causas de fuerza mayor que afecten a la Unidad de Proyectos	Cambio de fechas en el cronograma de la unidad de proyectos.	Puede requerir un ejercicio de ajuste de tiempos y costos que deben ser gestionados mediante controles de cambios.	5	4	20	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizando un análisis de impacto sobre costos y cronograma y ajustando los tiempos y esfuerzos requeridos para cumplir con el plan de proyecto.		Abierto	
R005	09-dic-14	Debido a que las estimaciones no se realizaron con base en datos históricos.	Es posible que el plan de proyecto no refleje los recursos y el tiempo real necesario para su ejecución.	Se puede incurrir un control de cambio que afecten el tiempo y costo inicialmente definido para el proyecto.	4	7	28	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Ajustar los tiempos de las actividades aplicando técnicas de re-programación como <i>crashing</i> o <i>fast tracking</i> de acuerdo a la naturaleza del cambio. Todos los cambios sobre cronograma y presupuesto deben ser aprobados por el sponsor de proyecto.	15-Ene Se realiza control de cambios para agregar tareas correspondientes al desarrollo de la investigación por medio de entrevistas y encuestas.	Abierto	
R006	09-dic-14	Por compromisos del director de proyecto	Cambio de director de proyecto	Cambio de directriz, necesidades y expectativas en cuanto a	1	9	9	Baja	Aceptar	06-ago-15	09-Dic Realizar sesiones para alineación de expectativas del nuevo sponsor del proyecto frente a		Abierto	

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
				la ejecución del proyecto.							los resultados del trabajo de grado.			
R007	09-dic-14	Por diferentes motivos (personales).	Retiro de algún integrante del equipo de proyecto	Requiere aprobación de la Unidad de Proyectos previo a un ejercicio de control de cambios integral sobre el cronograma de proyecto.	1	9	9	Baja	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Se debe redistribución de cargas de trabajo para no afectar el cronograma.		Abierto	
R008	09-dic-14	Si algún integrante del equipo de proyecto presenta aumentos de carga de trabajo profesional	La ejecución de las actividades asignadas para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Grado se pueden comprometer.	Retraso del cronograma total del proyecto y aumento del esfuerzo de los demás integrantes	7	7	49	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizar redistribución de esfuerzo entre los integrantes del grupo para no afectar tiempos. Asignar tareas diferentes a las programadas con el fin de llevar a cabo reasignación equitativa de tareas.		Abierto	

3.14.4 Matriz de Incidencias marzo 14 del 2015.

		Descripción del Incidencia								
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Prioridad	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
I001	15-ene-15	En la asesoría técnica solicitada para el desarrollo de la encuesta Javier Ramírez recomendó complementar el instrumento de recolección de información.	Se incluyó dentro del cronograma actividades relacionadas a la elaboración de entrevistas para análisis cualitativo	se presentó cambio en el alcance del proyecto y se modificaron los tiempos de algunas actividades	Alta	30-ene-15	09-Dic Elaborar control de cambios sobre el alcance y cronograma del proyecto sin afectar los tiempos de entrega de los compromisos establecidos por la unidad de proyectos.		Cerrado	26-ene
I002	13-feb-15	El desconocimiento y el exceso de trabajo de los contactos encontrados.	No contar con un mínimo representativo de encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector.	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	Alta	09-mar-15	09-Mar Realizar labor de telemercadeo con el fin de que las empresas respondan la encuesta.		Abierto	16-mar

3.14.5 Matriz de Riesgos marzo 27 del 2015.

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R001	09-dic-14	La falta de interés en el tema, exceso de trabajo de los contactos encontrados o falta de datos de contacto en algunas empresas.	No contar con un mínimo de 5 encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	7	8	56	Alta	Evitar	18-mar-15	09-Dic Elaborar encuestas cortas con el fin de no requerir tiempos extensos para su respuesta. Contar con un sobre-dimensionamiento (30) en la cantidad de empresas para tener mayor probabilidad de contar con el número mínimo de encuestas respondidas.	13-Mar Se materializó el riesgo. Se relaciona con el incidencia I002.	Cerrado	16/03/15
R002	09-dic-14	Si no se encuentran casos de estudio	No tener puntos de referencia documentados sobre arquitectura o gestión de áreas de IT.	Dificulta el desarrollo de la arquitectura de programa para el área de IT de las empresas del sector investigado.	4	7	28	Media	Mitigar	18-mar-15	09-Dic Consultar con expertos técnicos en el tema para lograr el desarrollo de una arquitectura acorde a las verdaderas necesidades de un área de IT.	25-Mar Se presentó dificultad para encontrar casos de estudio aplicados, sin embargo se investigan estándares, prácticas de mercado, entre otros para tener estos como marco de referencia.	Cerrado	15/03/15

Descripción del Riesgo														
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R003	09-dic-14	La falta de interés en el tema o exceso de trabajo de los contactos encontrados.	Respuestas tardías de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas.	Retrasos en el cronograma de proyecto.	6	7	42	Media	Evitar	18-mar-15	09-Dic Enviar las encuestas a las empresas con tiempo suficiente para obtener una respuesta, estableciendo cordialmente la fecha requería de respuesta.	25-Mar Se obtuvo respuesta de 11 encuestas, lo cual se toma como aceptable al utilizar el muestreo por conveniencia como metodología en la investigación según asesoría del experto en mercados.	Cerrado	19/03/2015
R004	09-dic-14	Si se presentan causas de fuerza mayor que afecten a la Unidad de Proyectos	Cambio de fechas en el cronograma de la unidad de proyectos.	Puede requerir un ejercicio de ajuste de tiempos y costos que deben ser gestionados mediante controles de cambios.	5	4	20	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizando un análisis de impacto sobre costos y cronograma y ajustando los tiempos y esfuerzos requeridos para cumplir con el plan de proyecto.	Riesgo se mantiene abierto hasta la entrega final del poster y el artículo fecha: 6 de agosto	Abierto	
R005	09-dic-14	Debido a que las estimaciones no se realizaron con base en datos históricos.	Es posible que el plan de proyecto no refleje los recursos y el tiempo real necesario para su ejecución.	Se puede incurrir un control de cambio que afecten el tiempo y costo inicialmente definido para el proyecto.	4	7	28	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Ajustar los tiempos de las actividades aplicando técnicas de re-programación como <i>crashing</i> o <i>fast tracking</i> de acuerdo a la naturaleza del cambio. Todos los cambios sobre cronograma y presupuesto	15-Ene Se realiza control de cambios para agregar tareas correspondientes al desarrollo de la investigación por medio de entrevistas y encuestas.	Cerrado	

Descripción del Riesgo														
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
											deben ser aprobados por el sponsor de proyecto.			
R006	09-dic-14	Por compromisos del director de proyecto	Cambio de director de proyecto	Cambio de directriz, necesidades y expectativas en cuanto a la ejecución del proyecto.	1	9	9	Baja	Aceptar	06-ago-15	09-Dic Realizar sesiones para alineación de expectativas del nuevo sponsor del proyecto frente a los resultados del trabajo de grado.		Abierto	
R007	09-dic-14	Por diferentes motivos (personales)	Retiro de algún integrante del equipo de proyecto	Requiere aprobación de la Unidad de Proyectos previo a un ejercicio de control de cambios integral sobre el cronograma de proyecto.	1	9	9	Baja	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Se debe redistribución de cargas de trabajo para no afectar el cronograma.		Abierto	
R008	09-dic-14	Si algún integrante del equipo de proyecto presenta aumentos de carga de trabajo profesional	La ejecución de las actividades asignadas para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Grado se pueden ver comprometidas.	Retraso del cronograma total del proyecto y aumento del esfuerzo de los demás integrantes	7	7	49	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizar redistribución de esfuerzo entre los integrantes del grupo para no afectar tiempos. Asignar tareas diferentes a las programadas con el fin de llevar a cabo reasignación equitativa de tareas.		Abierto	

3.14.6 Matriz de Incidencias marzo 27 del 2015.

		Descripción del Incidencia								
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Prioridad	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
I001	15-ene-15	En la asesoría técnica solicitada para el desarrollo de la encuesta Javier Ramírez recomendó complementar el instrumento de recolección de información.	Se incluyó dentro del cronograma actividades relacionadas a la elaboración de entrevistas para análisis cualitativo	se presentó cambio en el alcance del proyecto y se modificaron los tiempos de algunas actividades	Alta	30-ene-15	09-Dic Elaborar control de cambios sobre el alcance y cronograma del proyecto sin afectar los tiempos de entrega de los compromisos establecidos por la unidad de proyectos.		Cerrado	26-ene
I002	13-feb-15	El desconocimiento y el exceso de trabajo de los contactos encontrados.	No contar con un mínimo representativo de encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector.	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	Alta	09-mar-15	09-Mar Realizar labor de telemarketing con el fin de que las empresas respondan la encuesta.		Cerrado	16-mar

3.14.7 Matriz de Riesgos marzo 27 del 2015.

		Descripción del Riesgo												
ID	Fecha del Riesgo Reportado	Causa	Evento	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	P*I	Criticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
R001	09-dic-14	La falta de interés en el tema, exceso de trabajo de los contactos encontrados o falta de datos de contacto en algunas empresas.	No contar con un mínimo de 5 encuestas respondidas para identificar componentes comunes en empresas del sector	La información recolectada puede no reflejar los elementos comunes de IT presentes en el sector.	7	8	56	Alta	Evitar	18-mar-15	09-Dic Elaborar encuestas cortas con el fin de no requerir tiempos extensos para su respuesta. Contar con un sobre-dimensionamiento (30) en la cantidad de empresas para tener mayor probabilidad de contar con el número mínimo de encuestas respondidas.	13-Mar Se materializó el riesgo. Se relaciona con el incidencia I002.	Cerrado	16/03/15
R002	09-dic-14	Si no se encuentran casos de estudio	No tener puntos de referencia documentados sobre arquitectura o gestión de áreas de IT.	Dificulta el desarrollo de la arquitectura de programa para el área de IT de las empresas del sector investigado.	4	7	28	Media	Mitigar	18-mar-15	09-Dic Consultar con expertos técnicos en el tema para lograr el desarrollo de una arquitectura acorde a las verdaderas necesidades de un área de IT.	25-Mar Se presentó dificultad para encontrar casos de estudio aplicados, sin embargo se investigan estándares, prácticas de mercado, entre otros para tener estos como marco de referencia.	Cerrado	15/03/15

ID	Fecha del Riesgo Reportado	Descripción del Riesgo			Impacto	Probabilidad	P*I	Críticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
		Causa	Evento	Consecuencia										
R003	09-dic-14	La falta de interés en el tema o exceso de trabajo de los contactos encontrados.	Respuestas tardías de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas.	Retrasos en el cronograma de proyecto.	6	7	42	Media	Evitar	18-mar-15	09-Dic Enviar las encuestas a las empresas con tiempo suficiente para obtener una respuesta, estableciendo cordialmente la fecha requería de respuesta.	25-Mar Se obtuvo respuesta de 11 encuestas, lo cual se toma como aceptable al utilizar el muestreo por conveniencia como metodología en la investigación según asesoría del experto en mercados.	Cerrado	19/03/2015
R004	09-dic-14	Si se presentan causas de fuerza mayor que afecten a la Unidad de Proyectos	Cambio de fechas en el cronograma de la unidad de proyectos.	Puede requerir un ejercicio de ajuste de tiempos y costos que deben ser gestionados mediante controles de cambios.	5	4	20	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizando un análisis de impacto sobre costos y cronograma y ajustando los tiempos y esfuerzos requeridos para cumplir con el plan de proyecto.	Riesgo se mantiene abierto hasta la entrega final del poster y el artículo fecha: 6 de agosto	Abierto	
R005	09-dic-14	Debido a que las estimaciones no se realizaron con base en datos históricos.	Es posible que el plan de proyecto no refleje los recursos y el tiempo real necesario para su ejecución.	Se puede incurrir un control de cambio que afecten el tiempo y costo inicialmente definido para el proyecto.	4	7	28	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Ajustar los tiempos de las actividades aplicando técnicas de re-programación como <i>crashing</i> o <i>fast tracking</i> de acuerdo a la naturaleza del cambio. Todos los cambios sobre cronograma y presupuesto	15-Ene Se realiza control de cambios para agregar tareas correspondientes al desarrollo de la investigación por medio de entrevistas y encuestas. 19-abr: se realiza control de cambios para ajustar esfuerzos	Cerrado	

ID	Fecha del Riesgo Reportado	Descripción del Riesgo			Impacto	Probabilidad	P*I	Críticidad	Estrategia	Fecha de Solución Propuesta	Acción de respuesta	Observaciones	Estado	Fecha Real de Solución
		Causa	Evento	Consecuencia										
											deben ser aprobados por el sponsor de proyecto.	de acuerdo técnica <i>fast tracking</i>		
R006	09-dic-14	Por compromisos del director de proyecto	Cambio de director de proyecto	Cambio de directriz, necesidades y expectativas en cuanto a la ejecución del proyecto.	1	9	9	Baja	Aceptar	06-ago-15	09-Dic Realizar sesiones para alineación de expectativas del nuevo sponsor del proyecto frente a los resultados del trabajo de grado.	Riesgo se mantiene abierto hasta la entrega final del poster y el artículo fecha: 6 de agosto	Abierto	
R007	09-dic-14	Por diferentes motivos (personales)	Retiro de algún integrante del equipo de proyecto	Requiere aprobación de la Unidad de Proyectos previo a un ejercicio de control de cambios integral sobre el cronograma de proyecto.	1	9	9	Baja	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Se debe redistribución de cargas de trabajo para no afectar el cronograma.	Riesgo se mantiene abierto hasta la entrega final del poster y el artículo fecha: 6 de agosto	Abierto	
R008	09-dic-14	Si algún integrante del equipo de proyecto presenta aumentos de carga de trabajo profesional	La ejecución de las actividades asignadas para el desarrollo del proyecto de Trabajo de Grado se pueden ver comprometidas.	Retraso del cronograma total del proyecto y aumento del esfuerzo de los demás integrantes	7	7	49	Media	Mitigar	06-ago-15	09-Dic Realizar redistribución de esfuerzo entre los integrantes del grupo para no afectar tiempos. Asignar tareas diferentes a las programadas con el fin de llevar a cabo reasignación equitativa de tareas.	Riesgo se mantiene abierto hasta la entrega final del poster y el artículo fecha: 6 de agosto	Abierto	

4 SOLICITUDES Y CONTROLES DE CAMBIO

A continuación se presentan los documentos de registro para los controles de cambios que se realizaron durante la ejecución del proyecto.

4.1 SOLICITUD DE CAMBIOS 26 DE ENERO DE 2015

FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO				
Proyecto:	Proyecto Arch - IT			
Solicitado por:	Juan Sebastián Sánchez		Fecha de solicitud:	26-01-2015
Importancia:	Alta	Media	Baja	Número de cambio:
		X		

Descripción del Cambio:

Adición de actividades en el cronograma correspondientes a la elaboración de encuestas para complementar el instrumento de recolección de información.

Aplicación de técnica *fast tracking*.

Justificación del Cambio:

De acuerdo a la sugerencia del asesor metodológico German Giraldo, la construcción de las encuestas como instrumento de recolección de información debe fundamentarse a partir del conocimiento de un experto en mercadología. De acuerdo a estas asesorías técnicas con el experto en mercados Javier Ramírez quién sugirió complementar las encuestas con un instrumento adicional, las entrevistas de profundidad.

Con el fin de tener un soporte de análisis cuantitativo y cualitativo, se desarrollarán en el proyecto ambos instrumentos de recolección de información respectivamente. Esto implicó la adición de las actividades relacionadas a diseñar las encuestas, realizar los contactos con las personas a entrevistar y realizar entrevistas.

De acuerdo a lo anterior y para no afectar el driver del proyecto (el tiempo) se aplicó la técnica de *fast tracking*.

Impacto del Cambio en Tiempo y Costo:			
	Costo	Fecha Fin del proyecto	Alcance
Antes de control de cambios	\$ 77.040.000	05-Ago-2015	Adición de 3 actividades.
Después de control de cambios	\$ 72.727.000	05-Ago-2015	Código EDT:
Diferencia	\$ 4.313.000	0 días	<ul style="list-style-type: none"> • 1.2.3.1.1.1 • 1.2.3.1.1.2 • 1.2.3.1.1.3
Tendencia	Disminuyó	Igual	Aumentó

Aprobación del Cambio		
Nombre	Rol	Firma
Juan Sebastián Sánchez	Gerente de Proyecto	
Rodrigo Buzeta Ayara	Sponsor de Proyecto	 <small>DIRECTOR: Rodrigo Buzeta</small>

4.2 SOLICITUD DE CAMBIOS 17 DE ABRIL 2015

FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO				
Proyecto:	Proyecto Arch - IT			
Solicitado por:	Juan Sebastián Sánchez		Fecha de solicitud:	19-04-2015
Importancia:	Alta	Media	Baja	Número de cambio:
		X		

<p>Descripción del Cambio:</p> <p>Aplicar técnica de <i>fast tracking</i> para las actividades relacionadas con la elaboración de los planes de gestión y el informe final del Trabajo de Grado, de esta manera ambas tareas se realizarían de forma paralela para no afectar los tiempos de entrega establecidos por la unidad de proyectos.</p>
--

<p>Justificación del Cambio:</p> <p>Teniendo en cuenta las tareas relacionadas a la consolidación del informe final del Trabajo de Grado, el equipo de proyecto tomó la decisión de trabajar de forma paralela el desarrollo de este documento respecto a la elaboración de los planes de gerencia. De esta manera se aplica <i>fast tracking</i> para ejecutar ambas tareas de forma simultánea sin afectar los tiempos del cronograma.</p> <p>Aplicando técnica de <i>fast tracking</i> aumenta el costo en \$ 930.000, lo cual se cubre con la reserva de contingencia.</p>

Impacto del Cambio en Tiempo y Costo:			
	Costo	Fecha Fin del proyecto	Alcance
Antes de control de cambios	\$ 72.727.000	05-Ago-2015	• No aplica
Después de control de cambios	\$ 73.657.000	05-Ago-2015	
Diferencia	\$ 930.000	0 días	

Tendencia	Aumentó	Igual	Igual
Aprobación del Cambio			
Nombre	Rol	Firma	
Juan Sebastián Sánchez	Gerente de Proyecto		
Rodrigo Buzeta Ayara	Sponsor de Proyecto	 <small>DIRECTOR: Rodrigo Buzeta</small>	

5 ACTAS DE REUNIONES

5.1 ACTAS DE REUNIÓN CON EL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

5.1.1 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 24 de enero de 2015

ACTA DE REUNION # <u>1</u>		AÑO 2015	MES 01	DÍA 24
Lugar: Juan Valdez Terraza – Centro Comercial Andino	Hora inicial: 9:30 am.	Hora final: 10:45 am.		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Alineación para inicio de proyecto. • Enfoque para recolección de información a través de entrevistas. • Material para consulta sobre dominios de desempeño. 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juan Sebastián Sánchez Giraldo

Desarrollo de la Reunión
Temas relevantes <ul style="list-style-type: none"> • El equipo de Trabajo de Grado comenta acerca de las actividades que serán realizadas para la construcción de las encuestas como herramienta de recolección de información en las empresas del sector de <i>Contact Center</i>. • Se comenta sobre la solicitud hecha a la unidad de proyectos sobre la asesoría con un experto mecadólogo para la construcción de las encuestas. Se espera en el transcurso de la semana del 27 de enero tener respuesta para programar las sesiones con el respectivo asesor. • Dentro del material que se va a consultar para el desarrollo del trabajo de grado está el libro <i>Implementing Program Management: Templates and Forms Aligned with the Standard for Program Management, Third Edition (2013) and Other Best Practices</i> el cual es compartido por el director de Trabajo de Grado Rodrigo Buzeta para que el equipo de trabajo de grado revise su contenido. Este libro es entregado a Juana

<p>Guevara.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se espera avanzar paralelamente en la construcción de la encuesta y en la revisión del material y diferente literatura sobre Program Management, específicamente sobre dominios de desempeño. • Con el fin de programar las reuniones se realizará contacto previo con el director de proyecto y de esta manera se coordinarán los días y la modalidad elegida para llevar a cabo las sesiones de seguimiento del trabajo de grado. 				
CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe modificar el cronograma con el fin de alinear las fechas de las actividades. • Bajo la recomendación del director de Trabajo de Grado las lecturas sobre <i>Program Management</i> y dominios de desempeño deben remitirse a una cantidad pertinente de autores con el fin de no saturar las fuentes de información. • Los próximos pasos en el proyecto deben enfocarse a desarrollar la encuesta y a realizar contacto con las empresas de <i>Contact Center</i>. 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Programar próxima reunión de seguimiento.	Juan Sebastián Sánchez	2015	01	TBD
Programar reunión con experto mecadólogo.	Daniela Vargas	2015	01	26

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Avances sobre elaboración de encuesta Dudas sobre lectura de Program Management
Mes: Febrero	
Día: TBD	
Lugar: Teleconferencia o Presencial	

5.1.2 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 6 de febrero de 2015.

ACTA DE REUNION # <u>2</u>		AÑO 2015	MES 02	DÍA 06
Lugar: Skype	Hora inicial: 3:00 pm.	Hora final: 03:45 pm.		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Avances realizados • Enfoque de las encuestas. • Cronograma 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juan Sebastián Sánchez Giraldo

<p>Desarrollo de la Reunión</p> <p>Temas relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El equipo de trabajo presenta los resultados de la reunión que se llevó a cabo con el experto de mercados en donde se destacan los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se recomienda realizar una entrevista de profundidad a personas que representen el sector, particularmente del área de tecnología, para obtener un resultado cualitativo en la investigación. ○ A partir del resultado de las entrevistas se formulará las encuestas que posteriormente serán enviadas a contactos de diferentes empresas del sector. ○ Las preguntas para las entrevistas deben ser abiertas para no sesgar la respuesta. ○ Para la obtención de información acerca de las relaciones entre los componentes (proyectos, operaciones y otro tipo de trabajo) deben enfocarse las preguntas en ejemplos simples que le permitan al entrevistado
--

entender el objetivo de la pregunta. Dentro de los ejemplos que pueden realizarse están:

- Como algunos procesos generan proyectos (gestión comercial).
 - Como algunos proyectos generan operaciones (proyectos de vías).
 - Como productos de proyectos pueden relacionarse con entradas de otros proyectos.
 - Como se desarrollan los proyectos.
- El Director de Trabajo de Grado recomienda revisar el cronograma y poder alinear las fechas de las actividades que se retrasaron para volver al plan establecido inicialmente. Sobre esto se comentó que algunas actividades se ejecutarán en Paralelo con el fin de no afectar los tiempos y las entregas establecidas por la unidad de proyectos.
 - El Director recomienda realizar un contacto previó con las personas a las cuales se realizará la encuesta para así aumentar la probabilidad de recibir respuestas.

CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Las preguntas de las entrevistas deben se sencillas y para asegurar un correcto entendimiento se recomienda utilizar ejemplos sencillos. • El cronograma del Trabajo de Grado debe ajustarse para reflejar las fechas planeadas para las actividades sin afectar los tiempos de entrega establecidos por la unidad de proyectos. 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Programar próxima reunión de seguimiento.	Daniela Vargas	2015	02	17
Envío de preguntas que se utilizarán para las entrevistas	Juan Sebastián Sánchez	2015	02	12
Enviar actas de sesión 1 y 2.	Juan Sebastián Sánchez	2015	02	06
Enviar cronograma actualizado.	Daniela Vargas	2015	02	13

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Presentación de indicadores de proyectos a la fecha Dudas sobre lectura de Program Management
Mes: Febrero	
Día: 21	
Lugar: Teleconferencia o Presencial	

5.1.3 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 28 de febrero de 2015.

ACTA DE REUNIÓN # 3		AÑO 2015	MES 02	DÍA 28
Lugar: Skype	Hora inicial: 10:00 am.	Hora final: 11:00 am.		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Control de Cambios del proyecto • Puntos encontrados a la fecha en las entrevistas realizadas • Relaciones y componentes de soporte 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juana Guevara Merino

Desarrollo de la Reunión
<p style="text-align: center;">Temas relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El equipo de trabajo presenta los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas hasta la fecha, algunos de los puntos más importantes fueron. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se encontró que las empresas visitadas cuentan con componentes similares como los tipos de proyectos que realizan, las plataformas que manejan, el tipo de trabajo continuo que desarrollan. ○ Las interacciones que se presentan entre la fase de entrega de un proyecto y el comienzo de operación. ○ Las áreas de soporte como la gestión de recursos Humanos y el área de soporte financiero. ○ Se debe hacer énfasis en la recolección de información relacionada con las metodologías ágiles que son usadas en las áreas de tecnología ya que estas pueden afectar el ciclo de vida de los programa.

CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra que la información recogida hasta el momento, permitirá la realización de la encuesta de forma clara y que a su vez es de gran relevancia para el desarrollo de los objetivos planteados en el proyecto de grado. • De acuerdo a la información recolectada se evidencia que se debe recoger información sobre los dominios de desempeño pero también sobre las áreas de soporte. 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Programar próxima reunión de seguimiento.	Daniela Vargas	2015	02	17
Realizar esquema inicial de la arquitectura de programas.	Juana Guevara	2015	02	12
Mostrar resultado de análisis cuantitativo y cualitativo.	Juan Sebastián Sánchez	2015	02	06

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Conclusiones de la encuesta. Dudas de la lectura sobre Program Management.
Mes: Marzo	
Día: 14	
Lugar: Teleconferencia o Presencial	

5.1.4 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 14 de marzo de 2015.

ACTA DE REUNIÓN # 4		AÑO 2015	MES 03	DÍA 14
Lugar: Juan Valdez Terraza – Centro Comercial Andino	Hora inicial: 10:00 am.	Hora final: 11:30		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Avance del Proyecto • Bosquejo de Arquitectura • Dominios de Desempeño 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juana Guevara Merino

Desarrollo de la Reunión
<p>Temas relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante esta reunión se revisó el avance del proyecto hasta la fecha de acuerdo al cronograma. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se evidencia que el trabajo ha ido avanzando a mayor velocidad ○ Que se han manejado los issues y riesgo • Se revisó el borrador de arquitectura obtenido a la fecha a partir de las entrevistas y las encuestas con las que se cuenta hasta la fecha. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se debe definir qué tipo de diagramación se va a utilizar para la elaboración de la arquitectura, ya que dependiendo de esta se puede evidenciar que tipo de interacciones se están presentando. Por ejemplo si es un proceso o un intercambio de información. ○ Se recomienda buscar que tipo de estándar usar por ejemplo BPMN o diagramación de flujo gramas con el fin de facilitar el entendimiento del público. ○ La arquitectura se debe realizar de forma macro y después se debe ir profundizando de tal manera que se puedan ver con mayor claridad las interacciones y las funciones de los componentes. • Se revisó sobre que dominios de desempeño se deberían realizar los planes de

gestión.

- Alineación estratégica (Misión – Visión – Objetivos estratégicos)
- Plan de gestión de beneficios
- Plan de manejo de Interesados
- Plan de Gobierno
- *Program Charter*
- Ligar Alcance del programa al plan de gestión de programa
- Ciclo de vida de Programa *Road Map – Gate review*, Integración
- Riesgos sin incluir las áreas de desempeño.
- PWBS

CONCLUSIONES

- Se recomienda comenzar a revisar detenidamente la arquitectura del programa para las áreas de tecnología para definir el tipo de diagramación y permitir definir sus componentes.
- De acuerdo a la información presentada en el *Standard Project Managment Shared* y a otras lecturas se deben definir para que dominios de desempeño se van a realizar los planes de gerencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Desarrollar arquitectura del programa	Equipo de trabajo	2015	03	27
Realizar análisis cuantitativa de las encuestas	Equipo de trabajo	2015	03	27
Avance sobre los planes de gestión a desarrollar	Equipo de trabajo	2015	03	27

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Conclusiones de la Encuestas y desarrollo de la arquitectura del programa.
Mes: Marzo	
Día: 27	
Lugar: Teleconferencia	

5.1.5 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 27 de marzo de 2015.

ACTA DE REUNIÓN # 5		AÑO	MES	DÍA
		2015	03	27
Lugar: SKYPE	Hora inicial: 03:30 am.	Hora final: 04:30		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Avance del Proyecto • Listado de componentes • Diseño del programa 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juana Guevara Merino

Desarrollo de la Reunión
Temas relevantes <ul style="list-style-type: none"> • Durante esta reunión se evidencia que hay un avance para el logro de los objetivos del mismo <ul style="list-style-type: none"> ○ Se cuenta con la lista de componentes que da respuesta al primer objetivo del proyecto. • Se revisó el listado de componentes obtenido a partir de las entrevistas y encuestas aplicadas en empresas de Contact Center y BPO. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se definen los tipos de componentes y sus descripciones, se evidencia que las relaciones son de 3 tipos ○ Los nuevos clientes son diferentes a los clientes existentes estos ya existen antes de proyecto o programa. ○ Pueden existir componentes que nacen en el programa y terminan en operación. ○ Proyectos de transición que se vuelven operación continua. • Durante esta reunión se definió que se debía realizar el diseño del programa ya que a partir de este se genera la arquitectura del programa y permite identificar los componentes, para ello se debe elaborar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Misión ○ Visión ○ Objetivos ○ Beneficios

CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Para elaborar la arquitectura del programa se debe definir qué tipo de programa se quiere realizar. • Se debe realizar el diseño del programa con el fin de enfocar y definir con claridad la arquitectura del programa y los componentes que harán parte de esta. 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Desarrollar arquitectura del programa	Equipo de trabajo	2015	04	11
Comenzar a escribir el documento	Equipo de trabajo	2015	04	04

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Arquitectura del programa. Diseño del programa.
Mes: Abril	
Día: 11	
Lugar: Teleconferencia	

5.1.6 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 11 de abril de 2015.

ACTA DE REUNIÓN # 6		AÑO	MES	DÍA
		2015	04	11
Lugar: Juan Valdez Terraza – Centro Comercial Andino	Hora inicial: 09:30 am.	Hora final: 11:20		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura de programa • Diseño de programa • Gestión de Beneficios 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juana Guevara Merino

Desarrollo de la Reunión
Temas relevantes <ul style="list-style-type: none"> • Durante esta reunión se revisó la arquitectura del programa y se definió que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se debía incluir un componente de gestión del cambio. ○ El componente de seguridad informática se debe incluir como parte del aporte del grupo y se debe sustentar basado en que es novedoso y es una buena práctica en otros mercados • Se revisó el diseño de programa y se evidencia que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se debe buscar un enfoque estratégico con orientación al cambio ○ Se puede plasmar como un programa de gestión ○ Los objetivos y beneficios deben ir de acuerdo al enfoque estratégico establecido. • Se revisó el cómo se deben desarrollar los beneficios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Como se justifican ○ Como se obtienen ○ Como se miden

CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que ya está casi completa la Arquitectura • Los beneficios deben estar ligados al enfoque estratégico genérico que se elija • Los beneficios deben ser medibles y justificados. 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Arquitectura Final	Equipo de trabajo	2015	03	27
Mostrar Avances sobre los planes de Gestión.	Equipo de trabajo	2015	03	27

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Conclusiones de la Encuestas y desarrollo de la arquitectura del programa.
Mes: Abril	
Día: 25	
Lugar: Teleconferencia	

5.1.7 Acta reunión seguimiento de Trabajo de Grado 25 de abril de 2015.

ACTA DE REUNIÓN # 7		AÑO	MES	DÍA
		2015	04	25
Lugar: Juan Valdez Terraza – Centro Comercial Andino	Hora inicial: 09:30 am.	Hora final: 11:00		

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Control de Cambios • Marco metodológico • Arquitectura de programa final • Dominios de desempeño 	Asistentes: Rodrigo Buzeta Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Juana Guevara Merino

Desarrollo de la Reunión
Temas relevantes <ul style="list-style-type: none"> • Debido a que el tiempo con el que se cuenta para terminar el trabajo es muy corto se decide realizar un control de cambios en el que se hace <i>fast tracking</i>, con el fin de elaborar el documento y desarrollar el libro de gerencia en paralelo • Durante esta reunión se revisó la arquitectura del programa y se determinó que era definitiva. • Se revisó los avances sobre los dominios de desempeño específicamente sobre el programa chárter y se identificó que: <ul style="list-style-type: none"> ○ No se deben usar adjetivos que sean difíciles de medir. ○ Siempre se debe escribir en términos de la organización ○ Es conveniente incluir la definición de los conceptos que se ha ido desarrollando ○ Se debe incluir la noción del tiempo, costo y alcance ○ Para el tiempo es conveniente plantear un <i>Road Map</i>

CONCLUSIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe avanzar de forma más rápida en el desarrollo de los dominios de desempeño • La arquitectura quedo definida • Se establece el control de cambios necesario para adelantar en trabajo requerido 				
COMPROMISOS	RESPONSABLE (Fecha Entrega)	AÑO	MES	DIA
Entregar Dominios de desempeño	Equipo de trabajo	2015	04	05
Entregar Documento final	Equipo de trabajo	2015	04	05

PRÓXIMA REUNIÓN	TEMAS PENDIENTES PARA LA PRÓXIMA AGENDA
Año: 2015	Planes de gestión de dominios de desempeño
Mes: Mayo	
Día: 02	
Lugar: Teleconferencia	

5.2 ACTAS DE REUNION CON EL ASESOR EN MERCADOS JAVIER RAMIREZ.

ACTA DE REUNIÓN ASESORÍAS				
Lugar:	Fecha:	Hora inicial:	Hora final:	Duración:
Todas las reuniones se realizaron vía <i>Skype</i>	Sesión 1: 26 de enero	8:15 p.m.	9:00 p.m.	45 mins.
	Sesión 2: 04 de febrero	8:30 p.m.	9:30 p.m.	60 mins.
	Sesión 3: 16 de febrero	9:00 p.m.	10:30 p.m.	90 mins.
	Sesión 4: 02 de marzo	8:15 p.m.	9:15 p.m.	60 mins
	Sesión 5: 18 de marzo	8:10 pm	8:45 pm	35 mins.

Temas Tratados: <ul style="list-style-type: none"> Asesoría en metodología de investigación. 	Asistentes: Javier Ramírez Juana Guevara Daniela Vargas Juan Sebastián Sánchez
	No asistentes:
	Responsable del acta: Daniela Vargas / Juana Guevara

Desarrollo de la Reunión # 1
<p><u>Contenido</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se contextualizo el proyecto a desarrollar (Diseñar una estructura de programa para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente). Para ello inicialmente se le envió a este un pequeño resumen del proyecto y durante la reunión se aclararon las dudas. Se planteó que para dar inicio al desarrollo del instrumento se debía determinar qué muestra se iba a tomar, qué tipo de instrumento se iba a desarrollar, cuáles eran los objetivos de este instrumento. Con el fin de facilitar el ejercicio en esta reunión se explicaron los temas mencionados anteriormente y cuáles podrían ser las ventajas o desventajas de desarrollar de una encuesta o una entrevista o las dos. <p><u>Pendientes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar qué tipo de instrumento se va a desarrollar. Definir cuál es la población y la muestra. Determinar los objetivos del instrumento. Plantear algunas preguntas iniciales.

Desarrollo de la Reunión # 2

Respuesta a pendientes

- Vía correo electrónico se confirma el método seleccionado para la investigación (para el cual se contó con el concepto del asesor metodológico): se realizarán entrevistas a 3 o 4 personas del área de tecnología de las empresas del sector con el fin de poder realizar el análisis cualitativo con el cual posteriormente se creará la encuesta para aplicar a la mayor cantidad de empresas posibles del sector orientado a obtener resultados para realizar el análisis cuantitativo.
- La población del sector es de 50 empresas aproximadamente. De acuerdo con esto se debe tener una muestra de 38 empresas para que el análisis cuantitativo sea significativo para el sector.

Contenido

- Se revisan los objetivos planteados para el desarrollo de la entrevista:
 - Identificar los componentes (operaciones, proyectos, y otros trabajos) que hacen parte de las áreas de tecnología en empresas del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente.
 - Plantear una arquitectura de programa para las áreas de tecnología que establezca la relación de los componentes identificados.
- Se comenta la estructura general para la construcción de una entrevista. Dentro de esto se define que debe tener un encabezado en el que se presentan los entrevistadores, el objetivo de la entrevista y las condiciones necesarias para el desarrollo de la misma. Posteriormente se comienzan con las preguntas que deben ser inicialmente de temas generales (con el fin de crear confianza con el entrevistado) y posteriormente de temas particulares, abarcando objetivo por objetivo.
- Se realiza en conjunto la construcción de la entrevista en borrador de acuerdo a estos lineamientos.

Pendientes

- Definir en reunión con el Director del Trabajo de Grado la mejor forma de plantear las preguntas referentes a las relaciones de los componentes.

Desarrollo de la Reunión # 3

Respuestas a pendientes

- Se realizó reunión con el director de Trabajo de grado para el desarrollo de las preguntas referentes a las relaciones entre los componentes. Como conclusión se determinó que la mejor forma era realizar una pregunta para cada tipo de relación, y apoyarla con un ejemplo que por indicación del asesor no esté relacionado con el sector para evitar sesgar al entrevistado.
- Se elaboró el cuestionario definitivo para las entrevistas, este fue verificado en esta sesión y se realizaron las observaciones finales.

Contenido

- Durante esta reunión el asesor expuso los consejos de cómo debía llevarse a cabo la entrevista, entre estos:
 - Máximo dos personas deben realizar la entrevista para no incomodar al interlocutor.
 - Durante la entrevista se deben aclarar conceptos que le permitan al entrevistado entender las preguntas. Ejemplo: Concepto de programa.
 - Los resultados del estudio realizado se deben mantener como una herramienta de apoyo para buscar que las empresas nos colaboren con el desarrollo de la entrevista y no ofrecerse desde el principio.
 - Es importante generar empatía con el interlocutor en las tres primeras preguntas.
 - Si algo no es claro se debe contra preguntar parafraseando lo que dijo el encuestado.
 - No se deben hacer preguntas que incluyan negaciones.

Pendientes

- Corregir entrevista y enviársela al asesor.
- Realizar entrevistas, realizar análisis y comenzar a desarrollar encuestas.

Desarrollo de la Reunión # 4

Respuestas a pendientes

- De acuerdo a la información obtenida de las entrevistas aplicadas se realizó un análisis cualitativo de estas, en el que se buscaron aspectos comunes, aspectos diferentes y comentarios o información diferente.
- Durante la reunión con el asesor de Trabajo de grado se revisaron puntos relevantes sobre las entrevistas, se definió que información era más relevante y cual se debía buscar obtener posteriormente en las encuestas
- Se plantearon las preguntas para la encuesta a aplicar en el resto de las empresas, de acuerdo a la información obtenida del análisis cualitativo de las entrevistas.

Contenido

- Durante esta reunión el asesor reviso el análisis cualitativo que se realizó de las entrevista, y las preguntas planteadas generadas de este ejercicio sus observaciones son las citadas a continuación.
 - Solo se deben realizar preguntas que permitan recolectar información relevante y que se hallan identificado en las entrevistas.
 - Nos sugirió las plataformas *Survey Monkey* y *Google* encuestas para montarlas en línea y facilitar la recolección de la información.
 - Nos hizo correcciones de redacción, forma de las preguntas y orden de las mimas.
 - Las preguntas de opción múltiple deben contener la mayor cantidad de opciones de respuesta.

Pendientes

- Se le debe enviar la encuesta al asesor sobre la plataforma escogida. (Solo realizo sugerencias de forma sobre la encuesta diseñada)

Desarrollo de la Reunión # 5

Respuestas a pendientes

- Se entrega información sobre las encuestas aplicadas, las respuestas obtenidas hasta la fecha y los hallazgos obtenidos.
- Se revisó el informe final del análisis cualitativo de las encuestas.

Contenido

- Durante esta reunión el asesor reviso la información obtenida hasta la fecha de la encuestas realizadas, nos dio *tips* de cómo se debía presentar la información, y se revisó el tema de la bibliografía para el desarrollo del marco teórico.
 - La información debe presentarse de la siguiente manera: El 70 % de la población dijeron que _____
 - Para mejorar el análisis de la información se recomienda el uso de Excel para mejorar la interfaz gráfica.
 - Debido a que la población es muy pequeña, y para tener un 90% de confiabilidad, se debería tomar una muestra de 28 empresas de las 30 que hay, se recomienda usar el muestreo por conveniencia y se debe argumentar basados en que primero se realizó una entapa cualitativa, y además no se

cuenta con más tiempo y se debería estudiar a la población completa y este es un sector en el que las empresas son celosas con la información.

- Algunos de los temas que se deben buscar son los siguientes.
 - Tipos de muestreo
 - Técnicas de Investigación cualitativa y cuantitativa
 - Entrevistas a profundidad
 - Encuestas aplicadas Online

Pendientes

- Enviar actas de seguimiento para la revisión, y posteriores procesos administrativos.
- Enviar Documento final, para revisión antes de incluirlo en el entregable final.

RESUMEN
Número de sesiones: 5
Tiempo total: 290 mins

6 CORRESPONDENCIA

6.1 CORRESPONDENCIA ENTRE EL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO Y EQUIPO DE PROYECTO.

Trabajo de Grado Maestría ✕

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

 **SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN**
dom 05/10/2014 9:33 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Para: **rodrigo**@valorganado.com;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

 Proyecto de Grado Mae...
18 KB

1 archivo adjunto (18 KB)

Buenas noches **Rodrigo**,

te enviamos adjunto el archivo que contiene la problemática sobre la cual queremos desarrollar el proyecto de grado, de igual manera relacionamos puntos importantes relacionados a la relevancia del tema y el objetivo general y específicos respectivos.

Básicamente, dimos un enfoque a empresas que ofrecen los servicios de tercerización de los centros de servicio al cliente (Contact Center).

De acuerdo a nuestra conversación esperamos reunirnos contigo por skype el día martes a las 6:00 pm. para que puedas darnos tu aporte y así darle el enfoque correcto a lo planteado.


Estaremos pendientes a tus observaciones y dudas, el día de mañana finalizando el día te enviaremos complementos que estamos desarrollando sobre el proyecto: propósito y metodología de investigación.


Saludos,


Daniela Vargas
Juana Guevara
Juan Sebastián Sánchez Giraldo

rodrigo 1 de 2 ^ v

← ← →

 **VARGAS MUNEVAR DANIELA**
sáb 18/10/2014 12:00 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

 ANEXO A Formato Iden...
68 KB

 ANEXO B Proyecto Gest...
437 KB

2 archivos adjuntos (504 KB) [Descargar todo](#)

Buenos días **Rodrigo**, como estas?

Posterior a conocer que nos ha sido aprobada la propuesta para el trabajo de grado, te enviamos adjunto los Anexos A y B, de acuerdo a las indicaciones que nos dio la profesora María Eugenia, para recibir por parte tuya observaciones respecto al título del proyecto, objetivos general y específicos, pregunta de investigación alcance del proyecto y WBS (la cual no tenemos específicamente descrita, sin embargo de esta se desarrollo el cronograma. Tan pronto la especifiquemos te la enviamos). Posterior a esta revisión debemos enviar los anexos corregidos a nuestro asesor metodológico.


Quedamos pendientes de como consideras mejor, si nos reunimos por skype o si nos escribes un correo con tus observaciones.

Cualquier duda nos cuentas.

Saludos,

Juana Guevara
Juan Sebastián Sánchez
Daniela Vargas

← ← →

 **Rodrigo Buzeta** <rodrigo@valorganado.com>
lun 20/10/2014 3:53 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Por Skype me queda bien, ¿puede ser mañana terminando la jornada laboral?

ANEXOS A Y B TRABAJO DE GRADO

↕


← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...


 **VARGAS MUNEVAR DANIELA**
lun 20/10/2014 7:38 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Para: **Rodrigo Buzeta** <rodrigo@valorganado.com>;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Listo profe, entonces mañana por skype a las 6:15 pm.

← ← →

 **SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN**
jue 23/10/2014 10:09 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

 ANEXO B Proyecto Gest...
651 KB

1 archivo adjunto (651 KB)

Buenas noches **Rodrigo**,

Te enviamos la versión final del Anexo B con las modificaciones hechas a partir de tus comentarios y las observaciones recibidas por German Giraldo (Nuestro asesor metodológico).

Solicitamos tu apoyo para que puedas enviarnos tu firma escaneada con el fin de adjuntarla en el documento final que debe ser enviado el día de mañana.

Saludos,

Daniela Vargas
Juana Guevara
Juan Sebastián Sánchez

Proyecto de Grado - Anexo B corregido Versión Final

← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

vie 24/10/2014 12:44 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; VARGAS MUNEVAR DANIELA;



Firmas Trabajo de Grad...
551 KB

1 archivo adjunto (551 KB)

Adjunto la hoja de firmas.

Cordialmente,

Rodrigo



VARGAS MUNEVAR DANIELA

vie 14/11/2014 3:41 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído



Plan de Gerencia de pro...
2 MB

1 archivo adjunto (2 MB)

De: VARGAS MUNEVAR DANIELA

Enviado: viernes, 14 de noviembre de 2014 15:28

Para: rodrigo@valorganado.com

Cc: SONIA YANNETTE HERNANDEZ PINZON; XIMENA HERNANDEZ OBREGON

Asunto: Plan e Gerencia

Buenas tardes Rodrigo, como estas?

Adjunto te enviamos el Plan de Gerencia de nuestro trabajo de grado.

Agradecemos nos confirmes recibido.

Cualquier duda nos cuentas.

Cordial saludo,

Juana Guevara
Juan Sebastián Sanchez
Daniela Vargas



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

dom 23/11/2014 12:35 p.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Buenas tardes **Rodrigo**,

queremos confirmar si recibiste el el documento con el plan de gerencia de trabajo de grado el pasado 14 de noviembre.

La unidad de proyectos nos aclaró que la retroalimentación por parte del director la recibiremos el próximo viernes 28 de noviembre por lo cual quisimos corroborar debido a que no recibimos el acuse de recibido de tu parte.

Estaremos pendientes a tus observaciones.

Saludos,

Juana Guevara
Daniela Vargas
Juan Sebastian Sanchez



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

dom 23/11/2014 6:36 p.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Buenas Tardes Juan Sebastián

Sí, ya recibí el documento.

Cordialmente,

Rodrigo.



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

jue 27/11/2014 12:42 p.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído



Plan de Gerencia de pro...
2 MB

1 archivo adjunto (2 MB)

Buenas Tardes

Estuve revisando el Plan de Gerencia y me pareció que han hecho un buen trabajo. Puse algunos comentarios sobre el documento (adjunto) pero realmente no hay mucho que decir, hacen un muy buen trabajo. En pdf hay que activar la visualización de comentarios. Me gustaría ver la Gantt en formato MS Project o en el sw que hayan decidido usar. Si lo desean, estoy disponible para una cita Skype (por ejemplo mañana) o un café, cada vez que deseen conversar un tema más específico.

Un cordial saludo,

Rodrigo



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

Jue 27/11/2014 1:21 p.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído



Cronograma Proyecto A...
752 KB

1 archivo adjunto (752 KB)

Buenas tardes **Rodrigo**,

muchas gracias por los comentarios, los revisaremos y haremos los ajustes necesarios.
Adjunto te enviamos el cronograma en formato MS Project. Si estás de acuerdo podemos realizar una llamada por skype el día sábado entre 11:00 am y 1:00 pm.

Estaremos pendientes a tu confirmación.

Saludos,

Juana Guevara
Daniela Vargas
Juan Sebastian Sanchez



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

vie 28/11/2014 6:58 a.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Ok., hablemos mañana a las 11.
Rodrigo.

Plan e Gerencia



← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

vie 28/11/2014 10:44 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: **Rodrigo** Buzeta <rodrigo@valorganado.com>;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; **RODRIGO** JAVIER BUZETA ARAYA;


Buenos días **Rodrigo**,


perfecto, estaremos pendientes mañana a esta hora.

Saludos,

Juana Guevara
Daniela Vargas
Juan Sebastian Sanchez

← ← →

 **SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN**
jue 11/12/2014 11:57 a.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

 Presentación Plan de Ge... 3 MB
 Plan de Gerencia de pro... 1 MB

2 archivos adjuntos (4 MB) Descargar todo

Buenos días **Rodrigo**,

te enviamos el plan de gerencia actualizado de acuerdo a tus comentarios

También adjuntamos el archivo de Power Point para la presentación del plan de gerencia el día de mañana para que nos puedas dar tu punto de vista sobre el contenido a presentar el cual está alineado a la guía para desarrollos de Trabajos de Grado de la Maestría de la Escuela Colombiana de Ingeniería.


Estaremos pendientes a cualquier comentario.

Saludos,

Juana Guevara
Daniela Vargas
Juan Sebastián Sánchez

Plan de Gerencia y presentación ^

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

 **Rodrigo** Buzeta <**rodrigo**@valorganado.com>
jue 11/12/2014 3:27 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Hacen mi trabajo muy fácil... La presentación está bastante bien, yo diría que dejarla así. Si quieren prepararse más, mejor concentrarse en el "speech"...

Saludos,
Rodrigo

Inicio Trabajo de Grado 2015 ^

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

 **Rodrigo** Buzeta <**rodrigo**@valorganado.com>
jue 15/01/2015 7:05 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Para: VARGAS MUNEVAR DANIELA;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; **RODRIGO** JAVIER BUZETA ARAYA;

Buenas Tardes

Les deseo un muy buen año a ustedes también. Me alegra que estén activos después de lo que espero haya sido un buen descanso. Estoy totalmente de acuerdo en que busquen asesoría de un experto en mercados. Disculpen si no conozco bien el procedimiento asociado, pero terminaré de enterarme esta semana después de hablar a la escuela.

En relación a las reuniones de seguimiento, sostengo lo que les había comentado: cuenten conmigo. En principio me parece bien Skype y la frecuencia que proponen, comencemos de ese modo. En cualquier caso, cuenten también con mi disposición a juntarse y compartir un café ocasionalmente.

Quedo atento a una confirmación para la siguiente reunión.

Cordialmente,
Rodrigo



VARGAS MUNEVAR DANIELA
mié 14/01/2015 9:15 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches **Rodrigo**.

Aprovechamos para desearte feliz año.

Con el fin de dar inicio a la ejecución de las actividades del proyecto de grado queremos validar contigo dos temas:

1. Dentro de las primeras actividades está la definición de la encuesta y para esto nuestro asesor metodológico German Giraldo nos recomendó solicitar asesoría de un experto en mercados para elaborar una encuesta efectiva teniendo en cuenta las buenas prácticas que se manejan en estos casos para la obtención de buenos resultados que aporten a la investigación. Teniendo en cuenta los procedimientos de la Escuela nos informaron desde la unidad de proyectos que debemos contar con tu aprobación para realizar la solicitud formal a Daniel Salazar para autorizar y realizar el contacto con el experto en mercados Javier Ramirez.
2. Para las reuniones de seguimiento proponemos realizarlas a partir del sábado 24 enero en horas de la mañana. Estimamos que inicialmente las reuniones tardarán alrededor de una hora por lo cual esperamos tu confirmación para programarlas. Dado que las reuniones están previstas para ejecutarse cada 15 días la propuesta es que realicemos en el mes una virtual (Skype) y una presencial. De igual manera la idea es que podamos ajustar la modalidad de las reuniones dependiendo los temas que vayamos a ver.

Quedamos muy pendientes a tu respuesta.

Saludos,

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mié 21/01/2015 9:28 p.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Buenas noches **Rodrigo**,

para avanzar en nuestra comprensión de los dominios de desempeño te queremos pedir el favor, si es posible, que nos compartas o prestes el libro **Implementing program management 3rd edition** teniendo en cuenta tu recomendación sobre material de apoyo para el desarrollo de nuestro trabajo de grado.

De igual manera queremos consultar contigo si conoces otras fuentes de información, autores, artículos, etc. sobre gestión de programas, particularmente sobre los dominios de desempeño.

Aprovechamos para recordarte que este sábado 24 de enero a las 9:00 am vía skype tendremos nuestra primera reunión sobre el trabajo de grado.

Muchas gracias por tu ayuda, estaremos pendientes a tu respuesta.

Saludos,

Juana Guevara M.
Daniela Vargas M.
Juan Sebastián Sánchez G.



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>
jue 22/01/2015 11:08 a.m.
Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Tengo el libro para facilitárselos. Estoy leyendo otro muy bueno por kindle. ¿Por qué no nos juntamos a un café un día de estos (solo si les acomoda) y junto con entregarles el libro charlamos un poquito? Si es cerca de zona G o zona T a mi me queda fácil en diversos horarios...

Rodrigo



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

jue 22/01/2015 8:20 p.m.

Bandeja de entrada



Marcar como no leído

Hola **Rodrigo**,

estamos de acuerdo, si te parece podemos tomarnos un café este sábado en el Juan Valdez Terraza de Andino (3er piso) a las 9:30 am. Te agradecemos enormemente que puedas llevar contigo el libro para que nos lo prestes.

Quedamos muy atentos a tus respuesta.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian

Solicitud de Material sobre G. Programas / Dominios de Desempeño

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>

vie 23/01/2015 8:56 a.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Ok., nos vemos mañana.

Saludos,

Rodrigo



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

mié 04/02/2015 10:07 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como leído

Buenas noches **Rodrigo**,

queremos proponerte realizar una reunión el día viernes con el fin de contarte los avances que hemos presentado y así mismo consultar contigo unos aspectos que nos sirvan para definir las entrevistas que vamos a realizar.

La propuesta sería encontrarnos en la universidad el viernes alrededor de las 3:00 pm o si lo ves más conveniente por skype sobre este mismo horario.

quedamos atentos a tu respuesta.

Saludos,

Juana Guevara.
Daniela Vargas
Juan Sebastian S.



Marcar como leído



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

jue 05/02/2015 11:42 a.m.

Bandeja de entrada

Hola

Yo podría por Skype porque tengo compromisos por aquí antes y después de esa hora...

Rodrigo

Reunión Trabajo de Grado

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

jue 05/02/2015 2:52 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como leído

Para: Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Hola Rodrigo,

de acuerdo, mañana entonces estaremos pendientes para realizar la llamada en skype a las 3:00 pm.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastián

Actas de Reunión - Sesión 1 y 2 de Seguimiento

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

vie 06/02/2015 5:19 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como leído

Para: rodrigo@valorganado.com;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; VARGAS MUNEVAR DANIELA;



1. Reunión de seguimie...
62 KB



2. Reunión de seguimie...
64 KB

2 archivos adjuntos (127 KB) Descargar todo

Hola Rodrigo,

te enviamos las actas de la reunión de las sesiones 1 y 2 realizadas el 24 de enero y 06 de febrero respectivamente.

A la espera de tus comentarios.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián

Cuestionario Entrevista

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



GUEVARA MERINO JUANA LUCIA

lun 16/02/2015 11:29 p.m.
Elementos enviados

Marcar como no leído

Para: rodrigo@valorganado.com; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;



ENTREVISTA.docx
17 KB

1 archivo adjunto (17 KB)

Rodrigo Buenas Noches

Adjunto te enviamos el cuestionario de la entrevistas que revisamos hoy con Javier, y que nos gustaría que revises, quedamos atentos a tus sugerencias.

Adicional a ello te contamos que para esta semana ya tenemos programado realizar dos de las entrevistas. Te estaremos contando del avance y te agradecemos por tu colaboración.

Saludos

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas



Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>

dom 22/02/2015 5:26 p.m.
Bandeja de entrada

← ← →
Marcar como no leído

Buenas Tardes

Lamento no haberles dado feedback antes pero tuve una semana pesada. Leí el cuestionario y creo que los ejemplos (situacionales) quedaron bien, es lo que habíamos conversado, ilustran un poco de qué estamos hablando y eso evita que las personas respondan desde un mal entendido. En cualquier caso, estas dos primeras entrevistas les deben haber dado una mejor perspectiva. ¿Cómo les fue?

Cordialmente,
Rodrigo.

From: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA [mailto:juana.guevara@mail.escuelaing.edu.co]

Sent: lunes, 16 de febrero de 2015 23:29

To: rodrigo@valorganado.com; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAZA

Cc: VARGAS MUNEAR DANIELA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

Subject: Cuestionario Entrevista



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

lun 23/02/2015 8:57 p.m.
Bandeja de entrada

← ← →
Marcar como no leído

Hola Rodrigo,

No te preocupes, afortunadamente las entrevistas estuvieron bien. Las personas a las cuales entrevistamos, de las empresas People Soft, Millenium y Teleperformance, se prestaron de la mejor forma para responder las preguntas. Esta semana realizaremos la transcripción de estos ejercicios para compartirlos contigo en nuestra próxima reunión que de acuerdo a nuestro calendario debe realizarse los últimos días de esta semana.

De acuerdo a lo anterior te queremos proponer realizar nuestra próxima reunión de seguimiento el día viernes en horas de la tarde tomándonos un café en el Juan Valdez de la vez anterior. Podríamos reunirnos tipo 4:00 pm si estas de acuerdo, o si te queda mas fácil a esta misma hora vía skype.

Quedamos atentos a tu confirmación.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian



Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>

mié 25/02/2015 5:40 p.m.
Bandeja de entrada

← ← →
Marcar como no leído

Buenas Tardes Juan Sebastian

El viernes puedo entre las 14:00 y las 15:30 porque tengo un compromiso a las 16:00.
Hazme saber si les acomoda el horario o prefieren otro día.

Cordialmente,
Rodrigo

Cuestionario Entrevista

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mié 25/02/2015 7:20 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; VARGAS MUNEVAR DANIELA;

Buenas noches Rodrigo,

nos queda perfecto, este viernes a las 14:00 podremos tener nuestra reunión. Te queda bien reunirnos en el café del Centro comercial de Andino o mejor por skype?

Estaremos atentos a tu respuesta.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian

Proyecto Arch-IT: Control de Cambios Trabajo de Grado

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

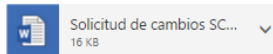


SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mié 25/02/2015 8:12 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: rodrigo@valorganado.com;

Cc: RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;



1 archivo adjunto (16 KB)

Buenas noches Rodrigo,

de acuerdo a nuestra última reunión de seguimiento realizada el pasado 6 de febrero, elaboramos los cambios respectivos al cronograma para ajustar los tiempos de las actividades y así volver al plan inicialmente planteado. A partir de estas modificaciones, creamos el archivo adjunto correspondiente a la solicitud de cambios respectiva.

Lo anterior teniendo en cuenta el procedimiento establecido por la Unidad de Proyectos en lo referente a los cambios sobre actividades del cronograma definido.

Quedamos pendientes a tus observaciones. Esperamos revisar este documento en nuestra reunión del próximo viernes.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

mié 25/02/2015 8:08 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído



4. Cronograma Proyect...
910 KB

1 archivo adjunto (910 KB)

Buenas noches **Rodrigo**,

adjunto enviamos cronograma del proyecto correspondiente al Trabajo de Grado actualizado al día 20 de febrero.

En el cronograma notarás que algunas tareas han estado atrasadas respecto al plan, por esto esperamos el viernes que realicemos la reunión mostrarte el reporte de avance con las actividades ejecutadas, próximos pasos, indicadores y acciones de respuesta a los riesgos.

Quedamos atentos a tus comentarios.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastián



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

jue 26/02/2015 10:17 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches **Rodrigo**,

debido a que el día de hoy nos confirmaron la oportunidad de realizar la cuarta entrevista mañana en horas de la tarde, queremos pedirte el favor de programar nuestra reunión para el próximo sábado a las 9:00 am, si te queda bien por skype.

Te planteamos la anterior situación debido a la complejidad de las agendas de las personas a entrevistar y debido a los compromisos que nos comentaste.

Quedamos atentos a tu respuesta.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastián

De: **Rodrigo** Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

Enviado: viernes, 27 de febrero de 2015 09:54 a.m.

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

Asunto: Re: Proyecto Arch-IT: Cronograma actualizado al día 20-02-2015

Ok, mañana, les propongo a las 10 a.m.

El feb 27, 2015 9:49 AM, "SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN" <juan.sanchez-g@mail.escuelaing.edu.co> escribió:

Buenos días **Rodrigo**,

sería mañana, sábado 28. Nosotros quedamos pendientes a tu confirmación.

Por favor nos cuentas si la hora te parece bien.

Saludos,
Daniela
Juana
Juan Sebastián

De: **Rodrigo** Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

Enviado: viernes, 27 de febrero de 2015 07:25 a.m.

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

Asunto: Re: Proyecto Arch-IT: Cronograma actualizado al día 20-02-2015

Ok, no hay problema. ¿Te refieres a este sábado 28?

Rodrigo

Proyecto Arch-IT: Cronograma actualizado al día 20-02-2015

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
vie 27/02/2015 9:58 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: **Rodrigo** Buzeta <rodrigo@valorganado.com>;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; VARGAS MUNEVAR DANIELA;
Perfecto a las 10 a.m. tendremos nuestra llamada por skype.

Muchas gracias **Rodrigo**.

Reporte de estado de proyecto Arch-IT 28/02/2015

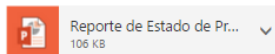
← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
sáb 28/02/2015 10:09 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: rodrigo@valorganado.com;
Cc: **RODRIGO** JAVIER BUZETA ARAYA; VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;



1 archivo adjunto (106 KB)

Buenos días,

envió reporte de estado del proyecto actualizado al 28 de febrero.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián

← ← →



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mar 03/03/2015 11:03 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches **Rodrigo**,

como te comentamos en la reunión del pasado sábado, desarrollamos las encuestas a partir del resultado de las entrevistas. En el siguiente link encontrarás la encuesta para que puedas revisarla.

<https://es.surveymonkey.com/s/XHW9NS7>

Quedamos pendiente a tus comentarios.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián

← ← →



Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>
lun 09/03/2015 10:59 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenos Días

Me gusta mucho la herramienta y creo que las preguntas están en general bastante bien. Me hubiese gustado ver entre las operaciones continuas o procesos permanentes algunas opciones como Staffing, Calidad, Financiera o cualquier otra área de apoyo a la gestión de programas, dado que seguramente la tienen y también forman parte de la arquitectura.
Rodrigo

Proyecto Arch-IT: Preguntas para encuestas

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

lun 09/03/2015 3:44 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>;

Cc: RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Buenas tardes Rodrigo,

atendiendo tus sugerencias, agregamos administración de la calidad, del presupuesto (financiera) y de personal (Staffing) dentro de las opciones en la última pregunta la cual hace referencia a otro tipo de trabajo que se ejecuta en el área de IT.

Iniciaremos la distribución de la encuesta el día de hoy por lo cual te estaremos contando los avances logrados en este tema.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián

← ← →



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

mar 10/03/2015 9:07 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches Rodrigo,

te escribimos con el fin de confirmar nuestra próxima reunión, como comentamos en nuestro último seguimiento, para este sábado 14 de marzo a las 10:00 am. en el Café Juan Valdez de Andino, en el mismo lugar de la vez anterior.

Quedamos atentos a tu confirmación.

Muchas gracias.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastián

Proyecto Arch - IT / Próxima reunión de seguimiento

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>

mar 10/03/2015 9:35 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Confirmado, nos vemos el sábado...

Reporte de estado #2

← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

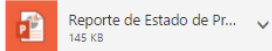


VARGAS MUNEVAR DANIELA
vie 13/03/2015 5:51 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: rodrigo@valorganado.com;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;



1 archivo adjunto (145 KB)

Buenas tardes [Rodrigo](#), como estas?

Adjunto te enviamos el reporte de estado no. 2 del proyecto de grado para que lo revisemos en nuestra reunión de mañana.

Saludos.

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas

← ← →



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mar 24/03/2015 10:34 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches [Rodrigo](#),

queremos confirmar contigo si este viernes 27 de marzo es posible que tengamos nuestra reunión quincenal de seguimiento por skype a las 3:30 pm.

Quedamos atentos a tu respuesta.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastián

← ← →



[Rodrigo Buzeta](#) (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>
mié 25/03/2015 7:15 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Ok, hablamos el viernes

Proyecto Arch-IT: Reunión de seguimiento 27-Mar

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

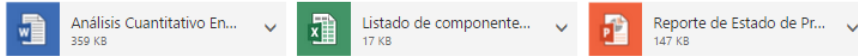
vie 27/03/2015 12:34 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: **Rodrigo** Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>;

Cc: **RODRIGO** JAVIER BUZETA ARAYA; VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;



3 archivos adjuntos (523 KB) Descargar todo

Buenas tardes **Rodrigo**,

adjunto enviamos los siguientes archivos para que comentemos en nuestra reunión de seguimiento.

- Reporte de estado de proyecto actualizado.
- Análisis cualitativo de las encuestas.
- Listado de componentes identificados.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
Lun 30/03/2015 3:25 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas tardes **Rodrigo**,

de acuerdo a lo conversado en nuestra última reunión de seguimiento, hemos desarrollado el diseño del programa teniendo en cuenta los puntos que se presentan a continuación. Si te parece pertinente podemos tener una llamada corta de 20 minutos para comentar acerca de estos puntos con el fin de estructurar bien estos temas que hacen parte fundamental de las bases de nuestro Trabajo de Grado, en caso tal y si te queda posible estaremos pendientes si tienes disponibilidad el día de hoy a las 7:00 pm.:

Diseño de Programa

Visión del programa

Permitir la administración efectiva de los recursos humanos y financieros del área de tecnología alcanzando la optimización de sus procesos de gestión, maximizando las capacidades ofrecidas a los clientes existentes y apalancando el crecimiento de la organización.

Misión del programa

Realizar la gestión conjunta de las operaciones y los proyectos del área de tecnología con el fin de soportar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planeación estratégica del área en aras de lograr las metas puestas por la organización.

Objetivos del programa

- Establecer un modelo de gestión diferenciador que permita tener una visión conjunta de los proyectos y operaciones del área de tecnología.
- Administrar de manera efectiva los recursos financieros del área.
- Buscar sinergias entre los recursos humanos que participan en los diferentes proyectos y operaciones del área.

Beneficios esperados

Resultados antes de programa vs. después de programa.

- Mayor rendimiento del presupuesto. (CPI final del programa)
- Esfuerzo u ocupación del personal (medido a través de encuestas de satisfacción laboral)
- Proyectos ejecutados en el tiempo planeado. (Porcentaje de proyectos realizados a tiempo en un periodo vs porcentaje de proyecto realizados a tiempo en otro periodo).

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian

Proyecto IT: Diseño de Programa



← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Rodrigo Buzeta <rodrigo@valorganado.com>
Lun 30/03/2015 4:59 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Ok. 7pm

Proyecto Arch-IT

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



GUEVARA MERINO JUANA LUCIA

dom 05/04/2015 5:43 p.m.

Elementos enviados

Marcar como no leído

Para: **rodrigo**@valorganado.com; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Rodrigo buenas tardes

A continuación envío la corrección sobre el tema de diseño del programa, esperamos ponernos en contacto contigo para la revisión.

Muchísimas gracias por tu colaboración

Saludos

Juana Guevara
Juan Sebastian Snachez
Daniela Vargas

Diseño de Programa

Visión del programa

Contar con tecnologías avanzadas que permitan apalancar las metas de la organización ofreciendo elementos diferenciadores para aumentar la satisfacción de los clientes.

Misión del programa

Soportar los procesos de la organización y de los clientes a partir de la implementación y mantenimiento de tecnologías de información innovadoras que permitan el mejoramiento continuo y la competitividad en un mercado globalizado y cambiante.

rodrigo 1 de 3

Objetivos del programa

- Desarrollar e implementar nuevas tecnologías que optimicen los procesos de los clientes.
- Controlar los eventos que impacten la continuidad de los procesos tecnológicos.
- Apalancar el crecimiento de la organización a través del despliegue efectivo de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos de los clientes.

Beneficios esperados

Resultados antes de programa vs. después de programa.

- Mejorar ventaja competitiva mediante la implementación de nuevas tecnologías.
- Mejorar la satisfacción y retención del cliente a través de la gestión efectiva de la infraestructura y tecnologías innovadoras que permitan ofrecer valor agregado.
- Aumentar la productividad de empleados mejorando la distribución de cargas y asignaciones.
- Reducir el re-trabajo a través de la gestión efectiva de la infraestructura tecnológica y el recurso humano.

← ← →



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

mar 07/04/2015 7:24 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas tardes **Rodrigo**,

queremos confirmar contigo nuestro próximo seguimiento para este sábado 11 de abril a las 9:30 am en el Juan Valdez de Andino si te es posible.

Quedamos pendientes a tu confirmación.

Saludos,

Juana
Daniela
Juan Sebastian

Proyecto Arch-IT: Reunión de seguimiento 11-Abr

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



Rodrigo Buzeta (PMP, PgMP) <rodrigo@valorganado.com>
jue 09/04/2015 2:53 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA;

Si, por mi está bien, sábado a las 09:30 hrs.
Saludos,
Rodrigo

-----Original Message-----

From: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
[<mailto:juan.sanchez-g@mail.escuelaing.edu.co>]
Sent: martes, 07 de abril de 2015 19:21
To: **RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA**
Cc: PgMP **Rodrigo Buzeta**; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA
Subject: Proyecto Arch-IT: Reunión de seguimiento 11-Abr

Reunión seguimiento

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



VARGAS MUNEVAR DANIELA
mar 21/04/2015 8:55 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: rodrigo@valorganado.com; **RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA**;
Cc: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;
Buenas noches **Rodrigo**, como estas?

De acuerdo a nuestra programación la próxima reunión de seguimiento debe ser este fin de semana. Si estas de acuerdo nos gustaría reunirnos el sábado en Juan Valdez del Andino a las 9:30 am.

Quedamos pendientes de tu confirmación.

Saludos.

Juana, Juan y Daniela.

Avances Trabajo de Grado

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
mar 20/04/2015 11:55 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: **RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA**;
Cc: rodrigo@valorganado.com; VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

 Charter stakeholders ro... 265 KB
 Solicitud de cambios SC... 16 KB

2 archivos adjuntos (281 KB) Descargar todo

Buenas noches **Rodrigo**,

a continuación te enviamos adjunto los siguientes puntos:

- Control de cambios comentado en nuestra sesión del sábado 25 de abril
- Plan de gestión de Stakeholders
- Program Charter terminado.
- Roadmap.

De acuerdo a esta información, solicitamos tu valioso apoyo en la revisión de esta información con el objetivo de verificar que el enfoque desarrollado es correcto frente a lo que hemos hablado en nuestras reuniones.


Quedamos pendientes a tu confirmación y comentarios.

Saludos,

Daniela
Juana
Juan S

6.2 CORRESPONDENCIA ENTRE EL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO Y EQUIPO DE PROYECTO.

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

 **VARGAS MUNEVAR DANIELA**
vie 23/01/2015 4:24 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: jvramire@yahoo.com;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;
Buenas tardes **Javier**, como estas?

Nosotros somos los estudiantes de la Maestría en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos de la Escuela Colombiana de Ingeniería que nos contactamos contigo el día de ayer para solicitar una asesoría para el Trabajo de Grado. Dando respuesta a las inquietudes planteadas por ti, nuestros comentarios se presentan a continuación:

1. Breve descripción del proyecto.

Contexto del Trabajo de Grado

Diseñar una **estructura de programa** para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente.

Alias de proyecto: Proyecto Arch-IT

El enfoque del Trabajo de Grado es sobre una de las disciplinas enmarcadas en la gerencia de proyectos, la gestión de programas, cuyo objetivo es la administración conjunta de un grupo de proyectos y/o operaciones que apuntan al cumplimiento de un mismo objetivo estratégico en la organización buscando la obtención de beneficios. Esto implica una gestión coordinada de tiempos, alcance y costos de los proyectos con el fin de cumplir el objetivo del programa.

El Trabajo de Grado está enfocado en empresas de gestión de experiencia al cliente conocidas comúnmente como empresas de Contact Center y BPO. Estas empresas tienen dentro de sus componentes más críticos las personas y la tecnología que soporta toda la comunicación con el cliente final. Este tipo de empresas ha tenido un crecimiento importante en Colombia debido al potencial de fuerza laboral de bajo costo que puede cumplir tareas como atención de solicitudes, soporte técnico, televentas, etc.

El objetivo del proyecto es plantear una estructura de gestión de programas para el área de tecnología de este tipo de empresas, esto implica conocer los proyectos y/o operaciones comunes que presentan las compañías de este sector con el fin de plantear una arquitectura de programa (Esquema que muestra la relación entre todos los proyectos y/o operaciones de un programa) y planes de gestión para los dominios de desempeño planteados en el estándar de Gestión de Programas del PMI(r).

Los dominios de desempeño en gestión de programas son: Alineación estratégica, compromiso de las partes, gestión de beneficios, gestión del ciclo de vida del programa, gobernabilidad del programa.

Los entregables principales son:

1. Listado de componentes (proyectos/operaciones) de las áreas de tecnología de este tipo de empresas.
Para el levantamiento de información es necesario realizar encuestas para identificar los componentes que se modelaron en la arquitectura de programa. Para esto debemos contar con la asesoría de expertos de mercados y expertos en tecnología con el fin de construir un instrumento de recolección de información efectivo.
2. Arquitectura de programa.
Con base en casos de estudio y se pretenden agrupar los componentes identificados anteriormente y así mismo establecer las relaciones entre estos. Se espera realizar la validación con expertos en temas de tecnología.
3. Planes de gestión de los dominios de desempeño.
A partir del estudio profundo de los dominios de desempeño se pretende elaborar planes de gestión sobre estos temas con el fin de brindar una guía que facilite el manejo de programas a partir de la arquitectura definida.

2. Por qué encuesta?
Las razones tenidas en cuenta para considerar este instrumento son:
 - El objetivo es recolectar datos en empresas de Contact Center sin requerir la presencia física del encuestador y el encuestado con el fin de minimizar las posibles razones por las cuales no deseen participar en ese ejercicio: cita presencial, tiempo de encuesta, etc.
 - El tiempo de los integrantes del grupo de Trabajo de Grado es limitado para realizar encuestas presenciales y es difícil ajustarse a las posiblemente pocas opciones de agenda de las personas a entrevistar.
3. Que tipo de encuesta?
 - Dentro de las opciones contempladas está realizar encuestas virtuales las cuales son fáciles de distribuir y de acceder para el encuestador.
 - Como parte de la asesoría queremos identificar la mejor opción para realizar las preguntas: preguntas con opción múltiple, sí/no, abiertas, etc.

Si estas de acuerdo y según tu disponibilidad podríamos reunirnos el próximo lunes a las 7 pm vía Skype, para revisar las dudas iniciales.

Quedamos pendientes de tu confirmación y tus datos de contacto por skype.

Gracias

cordialmente.

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas

← ← →



Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>

vie 23/01/2015 8:33 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Hola Daniela, Juana y Juan, ok a la información enviada. El lunes está bien, sólo que les pediría que sea un poco más tarde porque llego a las 7:30 pm.

Otro punto importante para que trabajen y si quieren ir adelantando trabajo antes de la reunión: las preguntas se construyen con base en los objetivos. Redacten los objetivos y si se arriesgan algunas preguntas. En la reunión vamos ajustando todo.

Mi usuario skype [javier.ramirez7705](#)

Espero sus comentarios. Feliz fin de semana.

[Javier Ramirez](#)

Asesoría Trabajo de grado Escuela Colombiana de Ingeniería

← RESPONDER

← RESPONDER A TODOS

→ REENVIAR

...

Marcar como no leído



VARGAS MUNEVAR DANIELA

lun 26/01/2015 1:09 p.m.

Bandeja de entrada

Para: [Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>](#);

Cc: [SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN](#); [GUEVARA MERINO JUANA LUCIA](#);

Buen día [Javier](#).

Si te parece entonces reunamonos a las 8 pm para que todos alcancemos a llegar sin afanes.

Esta noche hablamos.

Saludos.

Juana, Juan y Daniela.

Siguientes pasos

← RESPONDER

← RESPONDER A TODOS

→ REENVIAR

...

Marcar como no leído



VARGAS MUNEVAR DANIELA

jue 29/01/2015 8:46 p.m.

Bandeja de entrada

Para: [Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>](#);

Cc: [SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN](#); [GUEVARA MERINO JUANA LUCIA](#);

Buenas noches [Javier](#), como estas?

Después de analizar las opciones que tenemos y con base en lo que hablamos en nuestra primera reunión, hemos decidido comenzar con las entrevistas a 4 o 5 personas representativas del sector. Posteriormente con la información que obtengamos de las entrevistas, queremos realizar las encuestas para así tener la posibilidad de obtener la información cuantitativa, con lo cual ya tendríamos para la investigación asegurado la información cualitativa obtenida de las entrevistas y de obtener respuesta de las encuestas se podría complementar y sustentar cuantitativamente.

De acuerdo a esto, debemos comenzar a realizar las entrevistas, y como tu nos dijiste prepararnos para hacer el piloto necesario para obtener mejores resultados. Para comenzar definimos los siguientes objetivos:

*Identificar los componentes (operaciones, proyectos, y otros trabajos) que hacen parte de las áreas de tecnología en empresas del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente.

*Identificar relaciones existentes entre los componentes identificados que hacen parte del área de tecnología en empresas del sector servicios cuya actividad económica es la gestión de la experiencia al cliente.

Agradecemos si nos indicas cuales serían los pasos a seguir o si programamos una nueva reunión para continuar avanzando.

Saludos

Juana, Juan y Daniela.

← ← →



Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>

lun 02/02/2015 7:41 a.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenos días, me parece bien la metodología el primer paso es definir las preguntas para las entrevistas. Eso lo hacemos en una sesión y además darles pautas para que puedan realizarlas.

Esta semana podría miércoles en la noche via skype, les parece bien?

Saludos,

[Javier](#)

← ← →



VARGAS MUNEVAR DANIELA

lun 02/02/2015 9:10 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches **Javier**, como estás?

Estamos de acuerdo con reunirnos el miércoles en la noche por skype. Te parece bien a las 8pm?.

Quedamos pendientes.

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



VARGAS MUNEVAR DANIELA

mar 10/02/2015 10:44 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: **Jramire@yahoo.com**;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Buenas noches **Javier**, como estás?

Nos gustaría saber si puedes reunirte con nosotros el jueves 12 de febrero para realizar la revisión de las preguntas de la entrevista. Ya las realizamos y de acuerdo a lo que hablamos la idea es en esta sesión revisar la entrevista y hacer el piloto de entrevista.

Quedamos atentos a tu confirmación.

Juana, Juan y Daniela.

← ← →



Javier Ramírez <jvramire@yahoo.com>

mié 11/02/2015 11:14 a.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Hola muchachos, el jueves no puedo tengo un compromiso y llego tarde.

El viernes tengo asesoría a las 8 pm. Puede ser hoy de 8 a 9 pm, o el lunes.

Me confirman por fa.

Saludos,

Javier

← ← →



VARGAS MUNEVAR DANIELA

mié 11/02/2015 7:12 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Hola **Javier**, Que pena responderte tan tarde. Hoy no podemos ya que nos encontramos en una conferencia. Dado esto entonces reunamonos el lunes a las 8 pm si te parece.

Saludos.

Juana, Juan y Daniela

Sent using [CloudMagic](#)

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



GUEVARA MERINO JUANA LUCIA

lun 16/02/2015 11:11 p.m.

Elementos enviados

Marcar como no leído

Para: **Jvramire@yahoo.com**;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

● Reenviaste este mensaje el 16/02/2015 11:16 p.m.

Hola **Javi**r

Adjunto te enviamos la entrevista, quedamos atentos a tus comentarios.

Saludos

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas

Instrumento Encuesta



Javier Ramírez <jvramire@yahoo.com>
mar 17/02/2015 5:00 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Apreciados Daniela, Juana y Juan Sebastian, revisado el cuestionario semiestructurado, está en orden.

Estuve revisando la pregunta 8 que querian incluir ayer y mi propuesta si aún lo desean es:

Manejenla antes de la pregunta siete y orientenla a entender si el equipo de tecnología tiene gerente de programas, de proyectos y si hay equipos especializados que lideren algunas operaciones o actividades especiales y saber cuales son.

Me cuentan por favor cómo les va con la entrevista de mañana. Y si pueden me envían la grabación.

Saludos,

Javier Ramírez



VARGAS MUNEVAR DANIELA
mar 24/02/2015 8:16 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Buenas noches **Javier**, como estas?

Te contamos que a la fecha ya realizamos tres entrevistas, y aun tenemos pendiente por confirmar la fecha de la cuarta. Mientras tanto queremos ir avanzando en el análisis de las que ya tenemos. Estamos en el proceso de transcribir las, sin embargo nos gustaría que tu nos guiaras respecto a los pasos a seguir para realizar el análisis de estas y poder construir las encuestas.

Quedamos atentos a tus indicaciones para continuar trabajando.

Gracias

Juana, Juan y Daniela.



Javier Ramírez <jvramire@yahoo.com>
mar 24/02/2015 8:41 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Apreciados todos, la idea ahora es tomar pregunta por pregunta y hacer un análisis en dónde se identifiquen aspectos comunes (mencionados por varios entrevistados), aspectos diferenciales (particulares a personas o instituciones), extremos (características, opiniones o puntos de vista opuestos), ideas con mayor fuerza, entre otros.

La idea es que los hallazgos de la fase cualitativa sean la línea base para la construcción de la encuesta.

La gran diferencia es que la encuesta va a tener sólo preguntas cerradas y las opciones de respuestas las van a enunciar de acuerdo con lo encontrado en las entrevistas.

Esta es en resumen la idea de lo que sigue.

Les sugiero que vayan haciendolo y más adelante programemos una reunión para revisar el informe cuali y ver la encuesta cuanti.

Cualquier duda me cuentan.

Saludos

Javier



VARGAS MUNEVAR DANIELA
mar 24/02/2015 8:44 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Javier, de acuerdo a esto, es necesario realizar la transcripción de las encuestas? o podemos ir comparando las respuestas de cada pregunta y escribir solo el análisis como nos explicaste?

Pasos a seguir para construcción de Encuestas



← RESPONDER ←← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...




Javier Ramírez <jvramire@yahoo.com>
mar 24/02/2015 9:58 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: VARGAS MUNEVAR DANIELA;

Cc: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Las dos formas son válidas.

 VARGAS MUNEVAR DANIELA
dom 01/03/2015 9:52 a.m.
Bandeja de entrada


← ← →
Marcar como no leído

Buenos días **Javier**, como estas?

Nos gustaría saber cual es tu disponibilidad de tiempo esta semana para revisar el análisis cualitativo que hicimos y poder dar continuidad al proceso de las encuestas.

Quedamos pendientes.

Juana, Juan y Daniela.

 **Javier** Ramírez <jvramire@yahoo.com>
dom 01/03/2015 12:51 p.m.
Bandeja de entrada

← ← →
Marcar como no leído

Buenos días, puede ser mañana lunes a las 8 pm.

Saludos,
Javier


Próxima reunión

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...
Marcar como no leído

 VARGAS MUNEVAR DANIELA
lun 02/03/2015 7:03 p.m.
Bandeja de entrada

Para: **Javier** Ramírez <jvramire@yahoo.com>;
Cc: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;
Hola **Javier**.

Que pena la demora en contestar. Nos parece perfecto hoy pero podría ser a las 8:30 pm para que todos alcancemos a llegar a la casa sin afares por favor?

 GUEVARA MERINO JUANA LUCIA
dom 15/03/2015 5:02 p.m.
Elementos enviados

← ← →
Marcar como no leído

Buenas Tardes **Javier**.


El motivo del presente es para solicitarte una reunión, en la medida de lo posible el próximo miércoles 18 de marzo de 2015 a las 8:00 pm, con el fin de que nos des las pautas para el desarrollo del análisis cuantitativo de las encuestas.

Agradecemos tu pronta respuesta
Saludos

Juana
Juan
Daniela


Análisis Cuantitativo encuestas


← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...
Marcar como no leído

 **Javier** Ramírez <jvramire@yahoo.com>
lun 16/03/2015 8:23 a.m.
Bandeja de entrada

Para: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;
Con todo gusto Juana, nos vemos a esa hora.
Saludos,
Javier

← ← →
Marcar como no leído

 **GUEVARA MERINO JUANA LUCIA**
mié 25/03/2015 7:43 p.m.
Elementos enviados

 Acta reuniones Asesoría...
81 KB

1 archivo adjunto (81 KB)

Hola **Javier**, Buenas Noches

Adjunto a este correo te envié las actas de seguimiento que realizamos, durante el desarrollo de las asesorías, quedamos atentos a cualquier inquietud que tengas.

Por otro lado es para solicitar nos envíes el formato para la elaboración de la ficha técnica de las encuestas.

Muchísimas gracias por tu colaboración
Saludos

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas


Actas de seguimiento

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

Marcar como no leído

 **Javier** Ramirez <jvramire@yahoo.com>
jue 26/03/2015 8:23 a.m.
Bandeja de entrada

Para: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA:


 Ficha técnica ECI.xlsx
11 KB

1 archivo adjunto (11 KB)

Gracias Juana, anexo el ejemplo.
Saludos,
Javier

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...


Marcar como no leído

 **GUEVARA MERINO JUANA LUCIA**
jue 09/04/2015 8:34 p.m.
Elementos enviados

Para: jvramire@yahoo.com:

Cc: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; VARGAS MUNEVAR DANIELA:

● Reenviaste este mensaje el 10/04/2015 3:22 p.m.

 Marco metodológico.do...
402 KB

1 archivo adjunto (402 KB)

Javier buenos Noches

Adjunto te enviamos el documento correspondiente al marco metodológico y que presenta el siguiente contenido.

- Marco teórico sobre investigación cualitativa y cuantitativa.
- Etapas de Investigación
- Fichas técnicas de los instrumentos
- Resultados de análisis cualitativo y cuantitativo.


Javier en este trabajo, si estas de acuerdo nos gustaría incluir una breve descripción de tu perfil profesional.

Muchas gracias por tu colaboración

Quedamos tentos

Juana
Juan
Daniela

← ← →
Marcar como no leído

 **Javier** Ramirez <jvramire@yahoo.com>
lun 13/04/2015 2:18 p.m.
Bandeja de entrada

Apreciada Juana, esta semana lo revisé y les envío los comentarios antes del jueves. En respuesta a tu pregunta: Sí, te adjunto un breve perfil también.
Saludos,
Javier



GUEVARA MERINO JUANA LUCIA

vie 17/04/2015 6:11 p.m.
Elementos enviados

← ← →

Marcar como no leído

Javier, Buenas tardes

De ante mano agradecemos tu colaboracion y quedamos atenos a tus comentarios por otro lado veo que no quedo adjunto tu breve perfil.

Quedamos muy atentos

Saludos

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas



Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>

dom 19/04/2015 8:16 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído



Marco metodológico.do...
406 KB

1 archivo adjunto (406 KB)

Hola a todos, primero disculpen la demora pero ya revisé todo su documento y se lo envié corregido. La verdad los felicito muy bien presentado, excelente marco de referencia. Creo que lo más importante es lo que hagan en su propuesta de proyecto a partir de estos resultados.

Muy muy bien, me gustó mucho. Buen equipo.

Cualquier cosa me cuentan.

Un abrazo,

Javier

← ← →

Marcar como no leído



VARGAS MUNEVAR DANIELA

lun 20/04/2015 9:39 p.m.
Bandeja de entrada

Buenas noches Javier, como estas?

Muchas gracias por tus comentarios y correcciones. Nos gustaría hacerte una ultima pregunta. En el marco metodológico debemos incluir las transcripciones de las entrevistas?, o con el análisis cualitativo que presentamos en el documento es suficiente?

Por favor déjanos saber si requieres algo más de nuestra parte respecto a temas administrativos, o si con el acta de las reuniones que tuvimos es suficiente.

Saludos,

Juana, Juan y Daniela.

Marco Metodologico



← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

Marcar como no leído



Javier Ramirez <jvramire@yahoo.com>

mar 21/04/2015 11:49 a.m.
Bandeja de entrada

Para: VARGAS MUNEVAR DANIELA;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Hola a todos, con mucho gusto, no sé preocupen si tienen más dudas bienvenidas.

La respuesta a tu pregunta es NO, las transcripciones las deben incluir como anexos, no como parte del marco.

El análisis que hicieron está bien y todo el contexto y justificación técnica está acorde con lo que se hizo y está bien fundamentado de por qué se eligió cada técnica. No es por nada, pero por lo menos lo que leí es de lo mejor que me han presentado en lo que llevo asesorando. Muy claro, preciso y justificado.


El jueves voy a la Escuela para revisar el tema del contrato, si requiero de algo más les cuento.

Un abrazo,


Javier


6.3 CORRESPONDENCIA ENTRE EL ASESOR METODOLÓGICO Y EQUIPO DE PROYECTO.

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

 **VARGAS MUNEVAR DANIELA**
sáb 18/10/2014 12:12 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

Para: GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;
Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

 ANEXO A Formato Iden...
68 KB

 ANEXO B Proyecto Gest...
437 KB

2 archivos adjuntos (504 KB) Descargar todo

Buen día German, como estas?


Según indicaciones de Maria Eugenia debemos ponernos en contacto con nuestro asesor metodológico previo a la entrega final de los anexos A y B (programada para el próximo viernes 24 de octubre), para recibir observaciones por su parte. Dado que ayer recibimos la grata noticia de que tu eres nuestro asesor metodológico adjunto te enviamos nuestros anexos para que los vayas revisando. Sabemos que debemos hacer una revisión previa de algunos aspectos (título del proyecto, objetivos general y específicos, pregunta de investigación, alcance del proyecto y WBS) con nuestro director del trabajo **Rodrigo** Buzeta, con quien también ya nos comunicamos, sin embargo te los enviamos para que tengas algo mas de tiempo para revisarlos previo a las correcciones que nos haga **Rodrigo**.

Cualquier duda nos cuentas.

Saludos,


Juana Guevara
Juan Sebastián Sanchez
Daniela Vargas


Anexos A y B ^

 **GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ**
mar 21/10/2014 2:52 p.m.
Saludos a todos, Me enviaron la propuesta original, pero requiero la propuesta que les envió María Eugenia al correo electrónico... la tienen? Por favor envíenme ese archivo. Atentament..

Retroalimentacion Anexo B ^

← ← →

 **GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ**
mar 21/10/2014 6:00 p.m.
Bandeja de entrada Marcar como no leído

 ANEXO B Proyecto Gest...
454 KB

1 archivo adjunto (454 KB)

Saludos,

He leído algunas páginas... adjunto mis comentarios... mañana sigo leyendo.

Atentamente,

Ing. Germán Eduardo Giraldo, M.Sc., PMP, Auditor Interno ISO 9001

Unidad de Proyectos

german.giraldo@escuelaing.edu.co

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Autopista Norte AK 45 No. 205-59

PBX: (57-1) 6683600 Ext. 103

Bogotá, D.C., Colombia

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ

mié 22/10/2014 2:05 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: VARGAS MUNEVAR DANIELA;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;



ANEXO B Proyecto Gest...
455 KB

1 archivo adjunto (455 KB)

Saludos,

Ajunto el Anexo B con mis comentarios finales.

Atentamente,

Ing. Germán Eduardo Giraldo, M.Sc., PMP, Auditor Interno ISO 9001

Unidad de Proyectos

german.giraldo@escuelaing.edu.co

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Autopista Norte AK 45 No. 205-59

PBX: (57-1) 6683600 Ext. 103

Bogotá, D.C., Colombia

Comentarios finales Anexo B



← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...

Marcar como no leído



VARGAS MUNEVAR DANIELA

jue 23/10/2014 7:49 p.m.

Bandeja de entrada

Para: GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;

Profe, muchas gracias por tu oportuna colaboración.

Saludos,

Juana Guevara

Juan Sebastian Sanchez

Daniela Vargas

Plan de Gerencia

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



VARGAS MUNEVAR DANIELA

vie 14/11/2014 8:07 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;



Plan de Gerencia de pro...
2 MB

1 archivo adjunto (2 MB)

Buenas tardes German, como estas?

Adjunto te enviamos nuestro Plan de Gerencia el cual ya fue enviado a nuestro director.

Cualquier duda nos cuentas.

Gracias.

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

vie 06/02/2015 5:40 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como leído

Para: GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

Buenas tardes Germán,

De acuerdo a los formatos que nos compartiste para realizar el acercamiento a la Asociación Colombiana de Contact Center desarrollamos la carta adjunta.

Esta carta tiene como fin establecer contacto con la asociación para presentarles el proyecto y así mismo buscar su apoyo para que a través de ellos podamos contactarnos con varias empresas del sector.


Agradecemos puedas revisarla y darnos tu punto de vista al respecto.

Quedamos atentos para poder solicitar a Daniel que firme esta carta y posteriormente enviarla.


Saludos,

Daniela
Juana
Juan Sebastián

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...
Marcar como leído

 **SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN**
Lun 09/02/2015 1:35 p.m.
Bandeja de entrada

Para: GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;

 Carta empresas 05-02-2...
15 KB

1 archivo adjunto (15 KB)


Hola German,
adjunto la carta.

Saludos,


Daniela
Juana
Juan Sebastián

Carta de Presentación a Asociación Colombiana de Contact Center

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...
Marcar como leído

 **GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ**
Lun 09/02/2015 1:56 p.m.
Bandeja de entrada

Para: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; XIMENA HERNANDEZ OBREGON;

 Carta empresas 05-02-2...
18 KB

1 archivo adjunto (18 KB)

Listo, ya la revisé y me parece bien. Le hice unos cambios minúsculos...

La adjunto y se la copio a Ximena.

Atentamente,

Ing. Germán Eduardo Giraldo, M.Sc., PMP, Auditor Interno ISO 9001

Unidad de Proyectos

german.giraldo@escuelaing.edu.co

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Autopista Norte AK 45 No. 205-59

PBX: (57-1) 6683600 Ext. 103

Bogotá, D.C., Colombia

6.4 CORRESPONDENCIA ENTRE LA UNIDAD DE PROYECTOS Y EL EQUIPO DE PROYECTO.

Propuesta Corregida (Anexos A y B)

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



VARGAS MUNEVAR DANIELA

vie 24/10/2014 2:07 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: mguerrouseda@gmail.com; DANIEL SALAZAR FERRO; GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ; XIMENA HERNANDEZ OBREGON;

Cc: GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN;



ANEXO A Corregido 24-...
406 KB



ANEXO B Corregido 24-...
1 MB

2 archivos adjuntos (2 MB) Descargar todo

Buenas tardes.

Adjunto enviamos los anexos A y B con las correcciones de nuestro director y asesor metodológico.

Cualquier duda con gusto será atendida.

Saludos.

Juana Guevara
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas

Solicitud de asesoría Trabajo de Grado Maestría

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN

vie 16/01/2015 3:40 p.m.

Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: DANIEL SALAZAR FERRO;

Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; rodrigo@valorganado.com; RODRIGO JAVIER BUZETA ARAYA; SONIA YANNETTE HERNANDEZ PINZON;
 GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;

Buenas tardes Daniel,

De acuerdo a nuestra conversación, solicitamos el apoyo de la Unidad de Proyectos para una asesoría en diseño de encuestas. De acuerdo a la recomendación de nuestro asesor metodológico Germán Giraldo quisiéramos contar con la colaboración del mercadólogo Javier Ramírez.

Inicialmente queremos socializar las generalidades del proyecto y para esto estimamos una hora de asesoría. Posteriormente esperamos validar el instrumento desarrollado en una sesión posterior estimada en dos horas.

Quedamos pendientes a tu confirmación e información de contacto de Javier.

Muchas gracias.

Saludos,

Juana Guevara M.
Daniela Vargas M.
Juan Sebastián Sánchez G.

Forma carta

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



VARGAS MUNEVAR DANIELA
sáb 28/02/2015 11:19 a.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: SONIA YANNETTE HERNANDEZ PINZON; XIMENA HERNANDEZ OBREGON;
Cc: SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA;



1 archivo adjunto (18 KB)

Buenos días.

Sonia/Ximena, como estan?

Les escribimos para pedirles el favor de que nos colaboren haciendo firmar por Daniel la carta que les adjuntamos, la cual necesitamos para enviar a una empresa para que nos colaboren con unos temas del Trabajo de Grado.

Quedamos muy pendientes para que nos confirmen cuando podríamos pasar a recogerla.

Muchas gracias pro su acostumbrado apoyo.

Juana Guevara.
Juan Sebastian Sanchez
Daniela Vargas.

Solicitud de asesoría Trabajo de Grado Maestría

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → REENVIAR ...



SANCHEZ GIRALDO JUAN SEBASTIAN
vie 16/01/2015 3:40 p.m.
Bandeja de entrada

Marcar como no leído

Para: DANIEL SALAZAR FERRO;
Cc: VARGAS MUNEVAR DANIELA; GUEVARA MERINO JUANA LUCIA; rodrigo@valorganado.com; RODRIGO JAVIER SUZETA ARAYA; SONIA YANNETTE HERNANDEZ PINZON;
 GERMAN EDUARDO GIRALDO GONZALEZ;

Buenas tardes Daniel,

De acuerdo a nuestra conversación, solicitamos el apoyo de la Unidad de Proyectos para una asesoría en diseño de encuestas. De acuerdo a la recomendación de nuestro asesor metodológico Germán Giraldo quisiéramos contar con la colaboración del mercadólogo Javier Ramírez.

Inicialmente queremos socializar las generalidades del proyecto y para esto estimamos una hora de asesoría. Posteriormente esperamos validar el instrumento desarrollado en una sesión posterior estimada en dos horas.

Quedamos pendientes a tu confirmación e información de contacto de Javier.

Muchas gracias.

Saludos,

Juana Guevara M.
Daniela Vargas M.
Juan Sebastián Sánchez G.

7 LECCIONES APRENDIDAS



UNIDAD DE PROYECTOS

ANEXO N
 ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO
 FORMATO DE LECCIONES APENDIDAS

NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO:		DISEÑAR UNA ESTRUCTURA DE PROGRAMA PARA EL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN DE LA EXPERIANCIA AL CLIENTE							
No	TITULO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	REPETIR / EVITAR	ÁREA / CATEGORIA	IDENTIFICADA POR	FASE DE IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO SOBRE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS	RECOMENDACIONES
1	Hacer estimaciones de tiempo precisas	Los tiempos asignados a algunas actividades de la fase de levantamiento de información (entrevistas y encuestas) no fueron precisos debido a la falta de datos históricos relacionado a este tipo de tareas.	Evitar	Planeación	Equipo de Proyecto	Fases tempranas de la ejecución	A razón de las medidas correctivas tomadas no se presentaron impactos sobre los objetivos del proyecto.	Fue solicitado un control de cambios que afectó tiempos de ejecución de actividades por lo cual fue necesario aplicar técnica de <i>fast tracking</i> .	Hablar con grupos que hayan realizado el Trabajo de Grado en cohortes anteriores
2	Enfoque mixto de investigación	La asesoría solicitada para el desarrollo de la encuesta permitió al equipo de proyecto considerar una alternativa para soportar la investigación a través de entrevistas lo cual no fue definido como parte del alcance inicial.	Evitar	Investigación	Asesor Externo - Javier Ramírez	Fases tempranas de la ejecución	A razón de las medidas correctivas tomadas, la investigación que soporta el Trabajo de Grado tiene mayor confiabilidad.	Fue solicitado un control de cambios que afectó alcance al agregar actividades por lo cual fue necesario aplicar técnica de <i>fast tracking</i> .	Buscar asesoría en mercados en etapas previas de la investigación
3	Seguimiento y control del trabajo de grado	Al acordar las reuniones de seguimiento con suficiente anticipación y periodicidad definida se logró realizar un monitoreo continuo al plan establecido permitiendo cumplir con los tiempos definidos por la Unidad de Proyectos.	Repetir	Monitoreo & Control	Equipo de Proyecto	Fase cierre	Esta acción permitió el logro de los objetivos en tiempo, costo, alcance, calidad y satisfacción de los interesados.	NA	Siempre acordar desde el inicio del proyecto las reuniones, periodicidad y medio por el cual se realizarán (presencial o virtual).

8 ACTA DE CIERRE

ACTA DE CIERRE DEL TRABAJO DE GRADO

CIUDAD Y FECHA: 10 de Julio de 2015 Bogotá D.C.

TRABAJO DE GRADO: Diseñar una estructura de programa para el área de tecnología de las empresas dedicadas a la gestión de la experiencia al cliente

ENTREGABLES: Trabajo de Grado, Libro de Gerencia, Artículo y Poster.

EQUIPO DEL TRABAJO DE GRADO:

NOMBRE	ROL ASIGNADO
Juan Sebastián Sánchez Giraldo	Gerente de programa- Ingeniero de Proyecto
Juana Lucia Guevara Merino	Ingeniero de Proyecto
Daniela Vargas Munevar	Ingeniero de Proyecto

RAZONES DEL CIERRE: El presente proyecto se cierra pues se ha finalizado.

PRESUPUESTO EJECUTADO: \$60.936.546


RECOMENDACIONES:

- El Presente trabajo de grado será entregado en forma física (1 copia) y dos en medio magnético.
- El Libro de gerencia será entregado en forma física (1copia) y dos copia en medio magnético.
- La materia de búsqueda de la información se debería dictar con anterioridad a la materia de introducción a la investigación.
- Se acuerda cierre del proyecto cumpliendo entrega de poster y articulo para la fecha 6 de septiembre.

ANEXOS: Comunicado del director donde se aprueba la sustentación y entrega definitiva del Trabajo de Grado y el Libro de Gerencia.

APROBADO Y ACEPTADO POR:

Rodrigo Buzeta Ayara
Patrocinador



Juan Sebastián Sánchez
Gerente de Proyecto