



TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

MGP2016-220071
MGP2016-220071

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA IDIRSA

Trabajo de titulación presentado como requisito para optar al
título de

Magíster en Gestión de Proyectos

Por los estudiantes:

David Alejandro Curia Cedeño

Geovanny German Mora Mora

Bajo la dirección de:

Carlos Fabián Pazmiño Zapatier, MSIG, MSI, PMP®

Universidad Espíritu Santo

facultad de postgrado

Guayaquil – Ecuador

Diciembre 2018

CONTENIDO

1	CAPÍTULO A DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	13
1.1	Reseña Histórica	13
1.2	Estructura organizacional	14
1.3	Línea de negocio.	15
1.3.1	Importación de partes y piezas de motocicletas.	16
1.3.2	Comercialización de partes y piezas de motocicletas.	17
1.4	Plan estratégico de la organización	18
1.4.1	Identificación de la estrategia.....	18
1.4.2	Misión.	18
1.4.3	Visión.....	18
1.4.4	Valores institucionales	18
1.4.5	Objetivos de la organización.....	19
1.4.6	Descripción de la cadena de valor.....	19
2	CAPITULO B. CASO DE NEGOCIO	21
2.1	Descripción de la empresa	21
2.2	Descripción de la situación actual	21
2.3	Problemática actual del negocio	22
2.4	Alternativas	22
2.4.1	Alternativa 1	22
2.4.2	Alternativa 2	23
2.5	Objetivos.....	23
2.5.1	Objetivo de Negocio	23

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el
área comercial de la empresa Idirsa

2.6	Estudio de mercado	23
2.6.1	Características del Segmento del Mercado	24
2.6.2	Análisis de la Demanda.....	25
2.6.3	Análisis y proyección de la oferta.....	27
2.6.4	Análisis FODA.....	28
2.7	Estudio técnico.....	29
2.7.1	Descripción del Proceso de ventas.....	30
2.7.2	Descripción del Proceso de Atención al cliente.....	32
2.7.3	Tamaño del Proyecto	43
2.7.4	Localización del Proyecto.....	44
2.8	Estudio organizacional.....	46
2.8.1	Impacto sobre la estructura organizacional de la empresa	46
2.8.2	Perfiles y roles requeridos.....	47
2.8.3	Inversiones del Capital de Trabajo.....	48
2.9	Estudio Ambiental.....	50
2.10	Estudio Económico y Financiero	50
2.10.1	Estimación de Beneficios y costos del proyecto Alternativa 1.....	50
2.10.2	Estimación de Beneficios y costos del proyecto Alternativa 2.....	52
2.10.3	Flujo de caja puro Alternativa 1	54
2.10.4	Flujo de caja puro Alternativa 2.....	56
2.10.5	Financiamiento del Proyecto.....	59
2.10.6	Análisis de riesgos.....	59
2.10.7	Selección de Alternativas	62
2.10.8	Recomendaciones.....	62
2.10.9	Conclusión	63
3	CAPITULO C. ACTA DE CONSTITUCION.....	64
3.1	Propósito y Justificación del Proyecto	64

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- 3.2 Alcance de Alto Nivel 64
- 3.3 Objetivos del Proyecto..... 64
- 3.4 Entregables de Alto Nivel..... 64
- 3.5 Criterios de Aceptación..... 65
- 3.6 Supuestos 68
- 3.7 Restricciones 68
- 3.8 Riesgos de Alto Nivel 69
- 3.9 Resumen de Hitos 70
- 3.10 Resumen del Presupuesto..... 70
- 3.11 Lista de Interesados 71
- 3.12 Requisitos de Aprobación 72
- 3.13 Director del Proyecto Asignado..... 72
- 3.14 Nivel de autoridad del Director del Proyecto 72
- 3.15 Responsabilidades del Director del Proyecto 72
- 3.16 Nombre del Sponsor 73

- 4 CAPÍTULO D: PLAN PARA LA DIRECCIÓN..... 74**

- 4.1 Subcapítulo D1 Gestión de Interesados 74
 - 4.1.1 Identificación de Interesados 75
 - 4.1.2 Análisis de Clasificación de los interesados 78
 - 4.1.3 Planificar la Gestión de los Interesados 82
 - 4.1.4 Gestionar la participación de los Interesados 89

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el
área comercial de la empresa Idirsa

4.1.5	Controlar la participación de los Interesados	89
4.2	Subcapítulo D1 Gestión de Alcance	91
4.2.1	Plan de gestión de Alcance	91
4.2.2	Proceso para definir la línea base del alcance	95
4.2.3	Control del Alcance	100
4.2.4	Recopilar Requisitos	101
4.2.5	Línea base del Alcance	117
4.2.6	Diccionario de la EDT	125
4.3	Subcapítulo D3 Gestión del Cronograma.....	191
4.3.1	Planificar la Gestión del Cronograma	192
4.3.2	Definir Actividades	197
4.3.3	Secuencia de Actividades.....	212
4.3.4	Estimar la duración de las actividades	278
4.3.5	Desarrollar el Cronograma.....	282
4.3.6	Ruta Crítica	288
4.4	Subcapítulo D4.Gestión de Recursos Humanos	294
4.4.1	Plan de Gestión de los recursos Humanos	294
4.4.2	Estructura organizacional del proyecto	297
4.4.3	Roles y responsabilidades	297
4.4.4	Matriz RACIP.....	333
4.5	Subcapítulo D5. Gestión de la Calidad	343
4.5.1	Planificar la gestión de calidad	343
4.5.2	Procedimientos de mejoras continuas	351
4.5.3	Métricas de calidad	352
4.5.4	Lista de verificación.....	354
4.6	Subcapítulo D6. Gestión de Adquisiciones	374
4.6.1	Planificar la Gestión de las Adquisiciones.....	374
4.6.2	Enunciado del trabajo relativo a adquisiciones	382

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el
área comercial de la empresa Idirsa

4.6.3	Decisión Hacer o comprar.....	386
4.7	Subcapítulo D7. Gestión de Riesgos	389
4.7.1	Planificar la gestión de riesgos.....	389
4.7.2	Matriz de registro de riesgos	402
4.8	Subcapítulo D8. Gestión de Comunicaciones	406
4.8.1	Planificar la gestión de las comunicaciones.....	406
4.8.2	Plan de control y Ejecución de Comunicaciones	412
4.8.3	Matriz de Comunicaciones.....	415
4.9	Subcapítulo D9 Gestión de Costo.	418
4.9.1	Planificar la Gestión de Costo.....	418
4.9.2	Estimar los Costos.....	423
4.9.3	Determinar Presupuesto del proyecto	426
4.9.4	Línea base del Costo	428
4.9.5	Requisitos de Financiamiento	429
5	LECCIONES APRENDIDAS	430
6	BIBLIOGRAFÍA	432

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 IMPORTACION DE PARTES Y PIEZAS DE MOTOCICLETAS	16
TABLA 1 MATRIZ DE COMPARATIVA ISO 9001-2015	24
TABLA 2 INCONFORMIDADES DE QUEJAS	37
TABLA 3 CRITERIO DE ACEPTACION	40
TABLA 4 BENEFICIOS ESPERADOS ALTERNATIVA 1	51
TABLA5 COSTO DEL PROYECTO ALTERNATIVA 1	51
TABLA6 BENEFICIOS ESPERADOS ALTERNATIVA 2	52
TABLA7 COSTOS DEL PROYECTO ALTERNATIVA 2	53
TABLA8 INDICADORES ALTERNATIVA 1	56
TABLA9 FLUJO DE CAJA ALTERNATIVA 2	57
TABLA10 INDICADORES ALTERNATIVA 2	59
TABLA 11 PROBABILIDAD	60
TABLA 12 IMPACTO	60
TABLA 13 TIPO DE RIESGO	60
TABLA 14 MATRIZ DE RIESGOS ALTERNATIVA 1 Y 2	61
TABLA 16 EVALUACION DE ALTERNATIVAS	62
TABLA 17 RESUMEN DE HITOS	70
TABLA 18 RESUMEN DEL PRESUPUESTO	70
TABLA 19 LISTA DE INTERESADOS	71
TABLA 20 DIRECTOR DEL PROYECTO ASIGNADO	72
TABLA 21 MATRIZ DE REGISTRO DE INTERESADO	76
TABLA 22 MATRIZ CLASIFICACION DE INTERESADOS	80
TABLA 23 MATRIZ DE EVALUACION DE PARTICIPACION DE LOS INTERESADOS	83

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

TABLA 24 MATRIZ DE ANALISIS DE INTERESADOS	86
TABLA 26 MATRIZ DE DOCUMENTACION DE REQUISITOS	101
TABLA 27 MATRIZ DE TRAZABILIDAD	105
TABLA 28 DICCIONARIO DE LA EDT	125
TABLA 29 NIVEL DE EXACTITUD	193
TABLA 30 METRICAS DE MEDICION	193
TABLA 31 FORMATOS DE INFORMES	193
TABLA 32 LISTA DE ACTIVIDADES	198
TABLA 33 SECUENCIA DE ACTIVIDADES	213
TABLA 34 ESTIMACION DE RECURSOS	221
TABLA 35 ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES	278
TABLA 36 CRONOGRAMA DEL PROYECTO	282
TABLA 37 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	297
TABLA 38 MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES	305
TABLA 39 FORMATO MATRIZ RACIP	333
TABLA 40 MATRIZ RACIP	334
TABLA 41 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE CALIDAD	345
TABLA 42 PROCESOS, ENTREGABLES Y METODOS DE REVISION	345
TABLA 43 MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CONTROL	347
TABLA 44 PROCEDIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES	350
TABLA 45 PROCEDIMIENTOS DE MEJORAS CONTINUAS	351
TABLA 46 METRICAS DE CALIDAD	353
TABLA 47 LISTAS DE VERIFICACIÓN	354
TABLA 48 PROCEDIMIENTOS PARA ADQUICISIONES	374
TABLA 49 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ADQUICISIONES	376

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

TABLA 50 CRITERIO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	378
TABLA 51 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	378
TABLA 52 MATRIZ DE CONTROL DE ADQUISICIONES	380
TABLA 53 MATRIZ DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS	382
TABLA 54 MATRIZ DE DECISION COMPRAR- HACER	387
TABLA 55 METODOLOGIA DE LA GESTION DE RIESGO	390
TABLA 56 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTION DE RIESGOS	394
TABLA 57 MATRIZ DE PERIODICIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS	396
TABLA 58 CATEGORIZACIÓN DE LOS RIESGOS	397
TABLA 59 MATRIZ DE REGISTRO DE RIESGOS	403
TABLA 60 REPORTES DE COMUNICACION	408
TABLA 61 CALENDARIO DE REUNIONES	409
TABLA 62 MATRIZ DE CONTROL DE CONFLICTOS	412
TABLA 63 CONTROL Y EJECUCION DE COMUNICACIONES	412
TABLA 64 MATRIZ DE COMUNICACIONES	416
TABLA 65 PLAN DE GESTION DE COSTO	418
TABLA 66 RECURSOS TRABAJO	423
TABLA 67 RECURSOS MATERIALES	424
TABLA 68 RECURSO COSTO	425
TABLA 69 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO	426
ITABLA 70 RESERVAS DE CONTINGENCIA	427
TABLA 71 RESERVA DE GESTION	427
TABLA 72 PRESUPUESTO DEL PROYECTO	428
TABLA 73 LINEA BASE DEL COSTO	428
TABLA 74 DESEMBOLSO MENSUALES	429

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE ACTA DE REUNIONES	75
ANEXO 2 FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE INTERESADOS	75
ANEXO 3 PLANTILLA DE EVALUACION DE PARTICIPACION	82
ANEXO 4 FORMATO DE MATRIZ DE ANALISIS DE INTERESADO	85
ANEXO 5 PANTILLA SOLICITUD DE CAMBIOS.....	90
ANEXO 6 ENCUESTA DE RECOPIACION DE DATOS	92
ANEXO 7 FORMATO DE MATRIZ DE DOCUMENTACION DE REQUISITOS	93
ANEXO 8 FORMATO MATRIZ DE TRAZABILIDAD	94
ANEXO 9 FORMATO DICCIONARIO EDT	97
ANEXO 10 PLANTILLA DE ACTA DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE.....	98
ANEXO 11 PLANTILLA DE ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO	99
ANEXO 12 PLANTILLA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES.....	194
ANEXO 13 PLANTILLA DE REGISTRO DE RECURSOS	195
ANEXO 14 PLANTILLA DE ESTIMACION DE DURACIONES.....	196
ANEXO 15 PLANTILLA DE DESCRIPCION DE PUESTOS.....	295
ANEXO 16 PLANTILLA DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES.....	296
ANEXO 17 ABREVIATURA INTERESADOS	333
ANEXO 18 LINEA BASE DEL DE LA CALIDAD	344
ANEXO 19 MATRIZ RACI.....	345
ANEXO 20 PLANTILLA DE RECEPCIÓN DEL BIEN/SERVICIO.....	381
ANEXO 21 MATRIZ DE DEFINICION DE PROBABILIDADES	399
ANEXO 22 MATRIZ DE DEFINICION DE IMPACTO	399
ANEXO 23 MATRIZ DE COMBINACION DE COLORES PARA RIESGOS	400
ANEXO 24 MATRIZ DE PROBABILIDAD IMPACTO	400

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el
área comercial de la empresa Idirsa

ANEXO 25 TOLERANCIA DE LOS INTERESADOS	401
ANEXO 26 FORMATOS DE INFORMES DE RIESGOS	402

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	15
FIGURA 2 EVOLUCION DE LAS IMPORTACIONES	16
FIGURA 3 INCREMENTO EN VENTAS	17
FIGURA 4 CADENA DE VALOR.....	20
FIGURA 6 VENTA DE MOTOCICLETAS	26
FIGURA 7 IMPORTACIONES DE MOTOCICLETAS.....	27
FIGURA 8 PARTICIPACION DE MERCADO.....	28
FIGURA 9 PROCESO DE VENTAS	32
FIGURA 10 FLUJOGRAMA DE SUGERENCIAS.....	35
FIGURA 11 FLUJOGRAMA DE QUEJAS	39
FIGURA 12 FLUJOGRAMA DE DEVOLUCIONES	42
FIGURA 13 CROQUIS DEL PROYECTO.....	44
FIGURA 14 LOCALIZACION SATELITAL	45
FIGURA 15 UBICACION DEL PROYECTO.....	45
FIGURA 16 ORGANIGRAMA ACTUAL DE VENTAS	46
FIGURA 17 NUEVO ORGANIGRAMA.....	47
FIGURA 20 FLUJO DE CAJA ALTERNATIVA 1	54
FIGURA 21 MATRIZ PODER / INFLUENCIA	78
FIGURA 22 MATRIZ PODER / INFLUENCIA	79
FIGURA 23 DESGLOSE EDT	96
FIGURA 21 RUTA CRÍTICA	289
FIGURA 24 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	297

1 CAPÍTULO A DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Reseña Histórica

Idirsa es una empresa dedicada a la importación y comercialización de partes y piezas para motocicletas. Fue fundada en el año de 2002, con el nombre de JERC IMPORTACIONES en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados – Ecuador, por el Ing. Jorge Reyes Cárdenas. En sus inicios la empresa se dedicaba a la importación de motocicletas de procedencia China, teniendo una buena aceptación por parte de los clientes debido a los modelos exclusivos que se importaban, lo que permitieron a la empresa posicionarse rápidamente en el mercado.

A partir del año 2006 comenzaron a existir desfases en el negocio, debido al incremento de la competencia y a la incursión de grandes cadenas de electrodomésticos en este negocio, las cuales comenzaron a otorgar créditos a largo plazo que imposibilitaba a las pequeñas empresas a competir en el mercado.

Sin embargo, el mercado de ventas de motocicletas fue creciendo de una manera muy acelerada en el país, a raíz de este crecimiento se generó una nueva oportunidad de negocio, la cual fue la venta de partes y piezas de motocicletas, es por esto que a mediados del 2006, la empresa decide dar por terminada la actividad de las importaciones de motocicletas e incursionar en la importación y comercialización de partes y piezas para motocicletas, pero lo deciden hacer bajo el nombre comercial de IDIRSA.

Al principio la empresa solo ofrecía sus repuestos en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, por lo cual contaba con un solo vendedor quien era el responsable de realizar la gestión de ventas. Poco a poco la empresa fue ampliándose por todo el Ecuador e introduciendo nuevas líneas de productos, convirtiéndose rápidamente como una de las empresas con mayor variedad de repuestos en el país, logrando posicionarse como la cuarta de mayor participación en el mercado en ventas de partes y pieza para motocicletas.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

En la actualidad la empresa, tiene presencia en las 24 provincias del Ecuador, con más de 400 clientes, con una capacidad instalada de 2000 m², para almacenar sus productos, cuenta con más de 5000 ítems categorizados en 11 líneas, Accesorios, Partes de Motor, Partes de Motocicletas, Llantas y Tubos, Eléctrico, Arrastre, rodamientos, Suspensión, Frenos y Retenedores, convirtiéndose en la empresa número 1 del mercado en la venta de partes y piezas para motocicletas.

1.2 Estructura organizacional

En la figura No.1. Se presenta el organigrama de la empresa Idirsa, actualmente la empresa cuenta con 25 colaboradores distribuidos en 4 departamentos. A continuación, se describen los niveles jerárquicos de la empresa.

Gerencia general. - Es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa.

Jefe Administrativo y talento humano. - Es el encargado de administrar los recursos humanos de la empresa, de acuerdo a las normas y procedimientos aplicables, otorgando las prestaciones económicas y sociales apropiadas al personal para el desarrollo de sus funciones, además de planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los programas y actividades que se realiza dentro de la empresa.

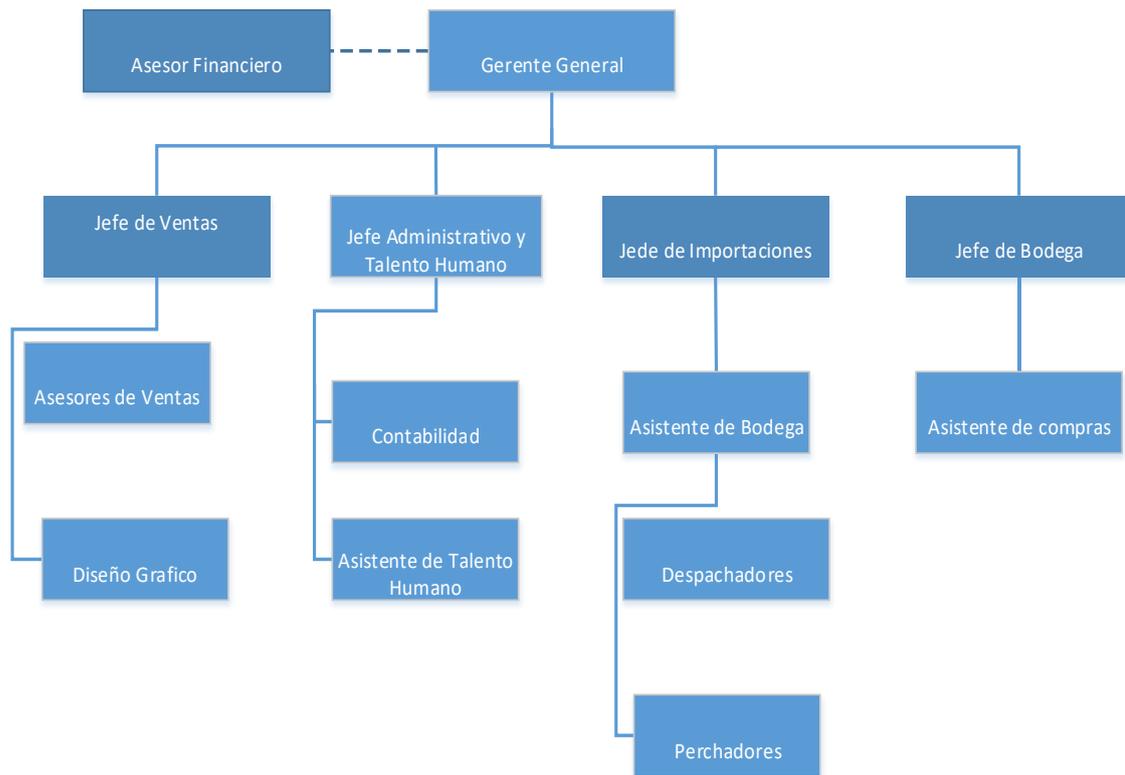
Jefe de ventas & marketing. - Esta encargado de dirigir, organizar y controlar, a la fuerza de ventas, además de realizar reportes mensuales de las ventas y diseñar estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes,

Jefe de importaciones. - Coordinar, planear y organizar los diferentes temas que competen a la importación, con la finalidad de unificar información, perfeccionar trámites y procesos existentes para mejorar la gestión administrativa y facilitar el cumplimiento de objetivos.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Jefe de bodega. - Asegurar y supervisar los procesos de almacenamiento y bodegaje de los productos, garantizando el cumplimiento de cada uno de ellos, tomando medidas correctivas y adaptando los cambios de una manera eficiente para minimizar los tiempos de cada uno de los procesos.

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Departamento de Talento Humano

1.3 Línea de negocio.

La empresa Idirsa, cuentan con dos líneas de negocios establecidas, la primera es de Importación y la segunda de comercialización de partes y piezas de motocicletas.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.3.1 Importación de partes y piezas de motocicletas.

En la actualidad la empresa Idirsa importa sus productos de varios Países entre los principales se encuentran Japón, India, Taiwán y China, siendo este último el de mayor porcentaje de compras realizada por la empresa.

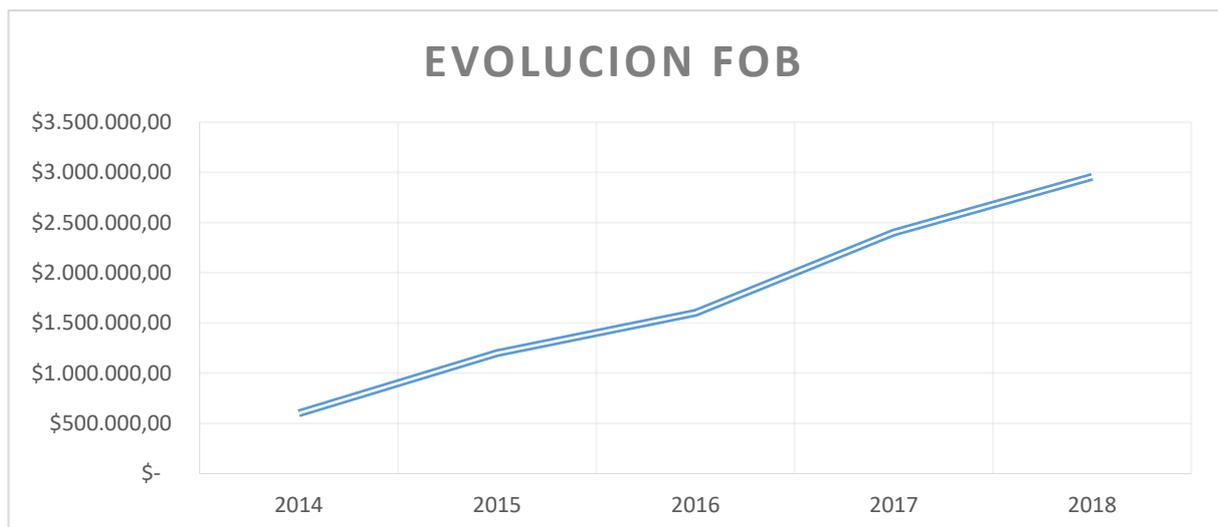
TABLA 1 IMPORTACION DE PARTES Y PIEZAS DE MOTOCICLETAS

PAISES	FOB	Q	% FOB	% Q
China	US\$ 2.144.272,00	876293	73%	82%
India	US\$ 241.748,00	68195	8%	6%
Japón	US\$ 184.717,00	30197	6%	3%
Taiwán	US\$ 177.441,00	50975	6%	5%
Hong Kong	US\$ 153.131,00	45858	5%	4%
Estados Unidos	US\$ 51.516,00	1	2%	0%
Italia	US\$ 2.057,00	13	0%	0%
TOTAL	US\$ 2.954.882,00	1071532	100%	100%

Fuente: (Departamento de Importaciones, 2018)

En los últimos años las importaciones de la empresa han tenido un crecimiento acelerado, debido al incremento de las importaciones de motocicletas y su venta en el país, así como también al mejoramiento de la cadena de suministro por parte de la empresa.

FIGURA 2 EVOLUCION DE LAS IMPORTACIONES



Fuente: (Departamento de Importaciones, 2018)

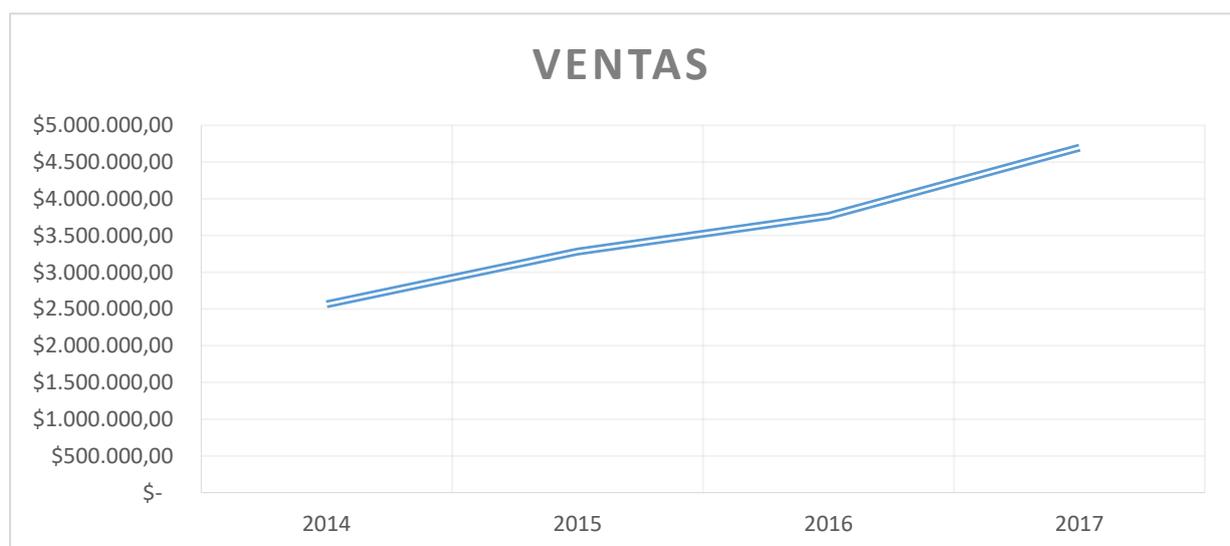
Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Una de las mayores ventajas que posee Idirsa es que maneja canales directos con fabricantes que abastecen al 80% de ensambladoras de motocicletas en China, además posee vínculos fabricantes de equipo original de las marcas de motos más reconocida en el país como son: Suzuki, Bajaj, Honda, Yamaha. etc.

1.3.2 Comercialización de partes y piezas de motocicletas.

La empresa comercializa sus productos en las 24 provincias del Ecuador con más de 400 clientes, utiliza un canal de venta indirecto, por medio de asesores de ventas, quienes son los encargados de ofrecer los productos a tiendas especializadas (distribuidores), posee un centro de distribución donde almacena sus productos, su inventario asciende a más de 5000 ítems que se encuentran categorizados en 11 líneas de productos, además cuenta con un sistema de web donde los clientes pueden realizar pedidos y obtener información de cada uno de los repuestos. La empresa en los últimos 3 años ha tenido un crecimiento considerable en sus ventas, esto debido a varios factores tanto externos como internos que tuvieron un impacto positivo en el mercado. A continuación, se presenta un una figura ilustrativa del crecimiento de la empresa.

FIGURA 3 INCREMENTO EN VENTAS



Fuente: (Departamento de Ventas, 2018)

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.4 Plan estratégico de la organización

A continuación se describe el plan estratégico de la empresa (Idirsa, 2017)

1.4.1 Identificación de la estrategia

Importar y comercializar partes y piezas para motocicletas con estándares de calidad adecuados, brindando un servicio eficiente con respuestas rápidas a los requerimientos de los clientes, garantizando un stock permanente en los productos.

1.4.2 Misión.

Ofrecer repuestos y accesorios para motocicletas con estándares de calidad adecuados, apoyados en un equipo humano altamente calificado con actitud de servicio, brindándoles asesoría personalizada de cada uno de nuestros productos, generando crecimiento y fortalecimiento en los negocios de nuestros clientes.

1.4.3 Visión

Ser una empresa sólida con presencia a nivel nacional en la importación y comercialización de partes y piezas para motocicletas, así como ser uno de los principales gestores del desarrollo del país.

1.4.4 Valores institucionales

La empresa Idirsa hace énfasis en sus principios institucionales, para lograr el cumplimiento de su misión.

Integridad. - En Idirsa actuamos con justicia, honestidad y equidad en cada una de nuestras actividades

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Compromiso. - En Idirsa fomentamos el sentido de responsabilidad permanente en la formación integral y excelencia para nuestros colaboradores y clientes.

Respeto. - Idirsa asume el total compromiso en el cuidado de la dignidad de sus colaboradores y clientes.

Orientación al servicio. - En Idirsa lo más importante es el cliente, comprender, reconocer y satisfacer al cliente es su misión.

1.4.5 Objetivos de la organización

A continuación, se resaltan los objetivos empresariales de Idirsa.

- Ofrecer una amplia gama de productos de calidad con precios accesibles.
- Garantizar el Stock de Partes y Piezas para Motocicletas
- Brindar una atención que se diferencie por la rapidez de brindar soluciones al cliente.
- Garantizar los tiempos de entrega de la mercadería.
- Ofrecer canales de información rápidos y accesibles en todo momento.

1.4.6 Descripción de la cadena de valor

La cadena de valor según Michael Porter tiene tres objetivos.

- Mejorar los servicios
- Reducir costos
- Generar valor

La empresa ha definido una estructura compuesta de cuatro macro procesos, área comercial, área de importaciones, área almacenamiento y despacho, y área de crédito y cobranza. (**Ver figura 6**).

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

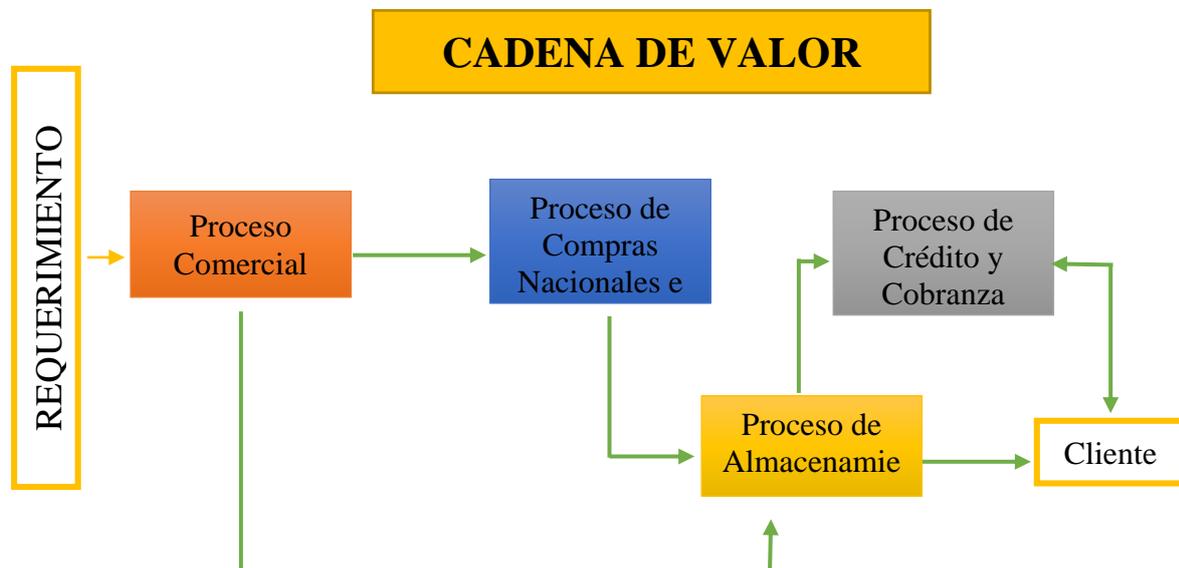
Macro proceso comercial. - Encargada de gestionar los requerimientos del cliente, por medio de herramientas y técnicas que faciliten la traducción e información necesarias para cumplir con la satisfacción del cliente.

Macro proceso de importaciones. - Encargada de adquirir los productos con las cantidades requeridas, con la calidad deseada y en los tiempos determinados.

Macro proceso de almacenamiento. - Encargada de la recepción, almacenamiento y movimiento de los productos, hasta cualquier unidad de logística, así como el mantenimiento e información de los productos.

Macro proceso de crédito y Cobranza. - Encargada de otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante la modalidad de crédito, además de gestionar la recuperación de cartera.

FIGURA 4 CADENA DE VALOR



Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2 CAPITULO B. CASO DE NEGOCIO

2.1 Descripción de la empresa

Idirsa Cía. Ltda. Es una empresa Santodomingueña dedicada a la importación y comercialización de partes y piezas para motocicletas, actualmente ofrece sus productos en las 24 provincias del Ecuador, con más de 400 clientes a nivel nacional, posee un centro de distribución con una superficie superior a los 2000m², en donde se almacena los productos, su inventario asciende a más de 5000 mil ítems categorizados en 10 líneas.

La empresa está distribuida en 4 departamentos, Ventas, Administrativo/Talento Humano, Importaciones y Operativo, cuenta con un total de 25 colaboradores, está ubicada en el cantón de Santo Domingo de los colorados, perteneciente a la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

2.2 Descripción de la situación actual

El Sector de partes y piezas de motocicleta ha ido creciendo progresivamente y se ha constituido como unos de los de mayor crecimiento en el País en los últimos años, hoy en día la motocicleta se ha convertido para muchos en el medio de transporte preferido, esto debido a que es un vehículo económico, práctico y ágil, también cabe recalca que la motocicleta en muchos de los casos sirve como una herramienta de trabajo.

Uno de los factores más predominante a la hora de adquirir un repuesto es el precio, sin embargo, en la actualidad está surgiendo un nuevo comportamiento de consumo, debido a la importancia que se ha convertido la motocicleta en la vida de las personas, lo que ha generado que no solo se fijen en el precio, sino en otros aspectos importantes como la durabilidad, la Calidad y la seguridad que les proporcionen los repuestos. Actualmente existen varias compañías que cumplen con estos requisitos y que han logrado posicionarse en este mercado, es por eso indispensable conseguir una forma más sofisticada y efectiva de diferenciación.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.3 Problemática actual del negocio

Uno de los principales problemas que se pueden observar en la empresa es que no existen procesos de planeación estratégica es decir no existe una estrategia de negocio escrita, donde se analice la estructura de la organización, sus fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas con horizontes a corto, mediano y largo plazo. Al no realizar un análisis en su estructura, no se estaría potenciando factores y ventajas competitivas que la empresa haya desarrollado que permitieran su diferenciación en relación con la competencia.

No existen políticas concisas para cada proceso que cubran el propósito, las responsabilidades, el desempeño, y los controles establecidos para su desarrollo, lo que provoca afectaciones de coordinación en áreas claves.

Existen procesos claves (Ventas, Devoluciones y Análisis de la demanda) que no están definidos o asignados a las áreas correspondientes que generan gastos, pérdida de clientes y oportunidades de ventas, destruyendo valor que la empresa debe generar al mercado y a sus clientes.

Debido a estos problemas la empresa ha decidido preparar a la empresa para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el área de comercial que le permita a la empresa solucionar los problemas actuales y obtener ventajas competitivas en relación a sus competidores, de igual manera que le permita aumentar su rentabilidad por medio del mejoramiento de sus procesos, la reducción de gastos innecesarios por devoluciones y el aprovechamiento de las oportunidades de ventas latentes en el mercado.

2.4 Alternativas

2.4.1 Alternativa 1

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, por medio del asesoramiento de un especialista en la norma.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.4.2 Alternativa 2

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015, en el área comercial de la empresa Idirsa, por medio de un equipo de trabajo perteneciente a la empresa.

2.5 Objetivos

Para ambas alternativas propuestas son aplicables los siguientes objetivos:

2.5.1 Objetivo de Negocio

- Incrementar las ventas en 5% en el 1er año de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015, por medio del mejoramiento de los procesos de ventas y de atención al cliente existentes en el área.
- Reducir en un 15% el porcentaje de devoluciones durante el 1er año de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.
- Mejorar en un 80% los tiempos de respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes durante los 6 primeros meses de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.

2.6 Estudio de mercado

Para ambas alternativas propuestas es aplicable la investigación de mercado. La Empresa Idirsa realizó una investigación descriptiva, con el objetivo de conocer que empresas del sector de repuestos y accesorios de motocicletas cuentan con una certificación ISO 9001-2015 en el proceso.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.6.1 Características del Segmento del Mercado

Actualmente en el sector de Partes y Piezas para motocicletas es necesario identificar que empresas son realmente competencia de Idirsa, debido a que existen una gran variedad de empresas que ofrecen productos con características similares, pero que se diferencia una de la otra por la calidad de sus productos y su precio. Según datos obtenidos por el departamento de ventas, las empresas que son consideradas como competencia directa son la siguiente:

- Motoralmor
- Impodirect
- Colmotos
- David&Emely
- Unnoparts
- Indumot
- Idirsa

Basada en la información ofrecida por el departamento de ventas, se realizó una matriz de comparativa, con la finalidad de conocer que empresas de las seleccionadas cuentan con alguna certificación de calidad en sus procesos, para lo cual se realizó Benchmarking para buscar información y realizar un análisis comparativo

TABLA 2 MATRIZ DE COMPARATIVA ISO 9001-2015

Empresa	Sistema de Gestión de Calidad	
	Si	No
Motoralmor		x
Impodirect		x
Colmotos		x
David&Emely		x
Unnoparts		x
Indumot		x
Idirsa		x

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Una vez realizado el análisis comparativo se pudo constatar que ninguna de las empresas competidoras cuenta en sus procesos algún tipo de certificaciones de calidad.

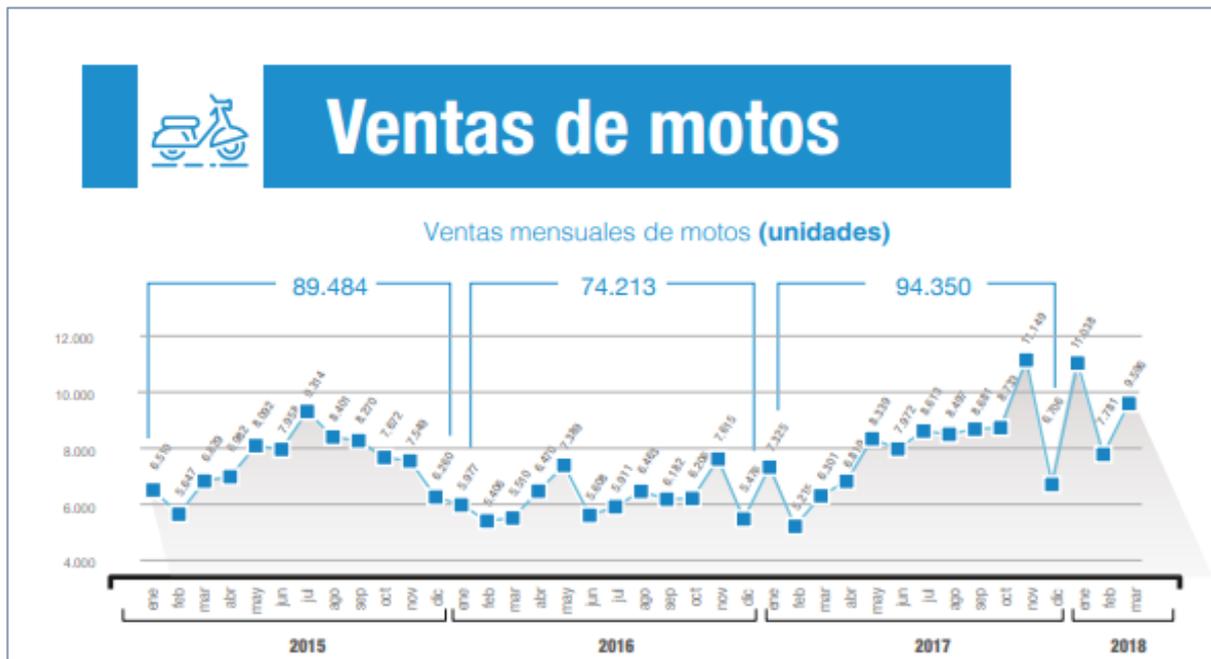
2.6.2 Análisis de la Demanda

La motocicleta es en el país el segundo tipo de vehículo más utilizado luego del automóvil, según datos del (Intituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018), lo que ha llevado a la industria a la dinamización e incentivo a la producción local. Sin embargo, desde finales de 2015 y en 2016, esta se vio perjudicada por un periodo de recesión económica que afectó al país. A pesar de esta situación, en los últimos meses se ha registrado una mejora del sector tanto en ventas como en importaciones.

Oswaldo Landázuri, presidente de la Asociación de Empresas Ensambladoras de Motocicletas y Afines (AEEMAE), destacó que en julio de este año se registró un aumento en la demanda de motocicletas del 84% con respecto a 2016, gracias a la reducción de las salvaguardias y la disminución del Impuesto del Valor Agregado (IVA) del 14% al 12%, por lo que hay un repunte en el sector.

Según boletín difundido por la (Asociacion de Empresas Automotrices del Ecuador AEADE, 2018). En el Ecuador se vendieron 94.350 motos en el 2017, un 21% más que en el 2016 según la base de matriculación del servicio de rentas internas (SRI). (Asociacion de Empresas Automotrices del Ecuador, 2018)

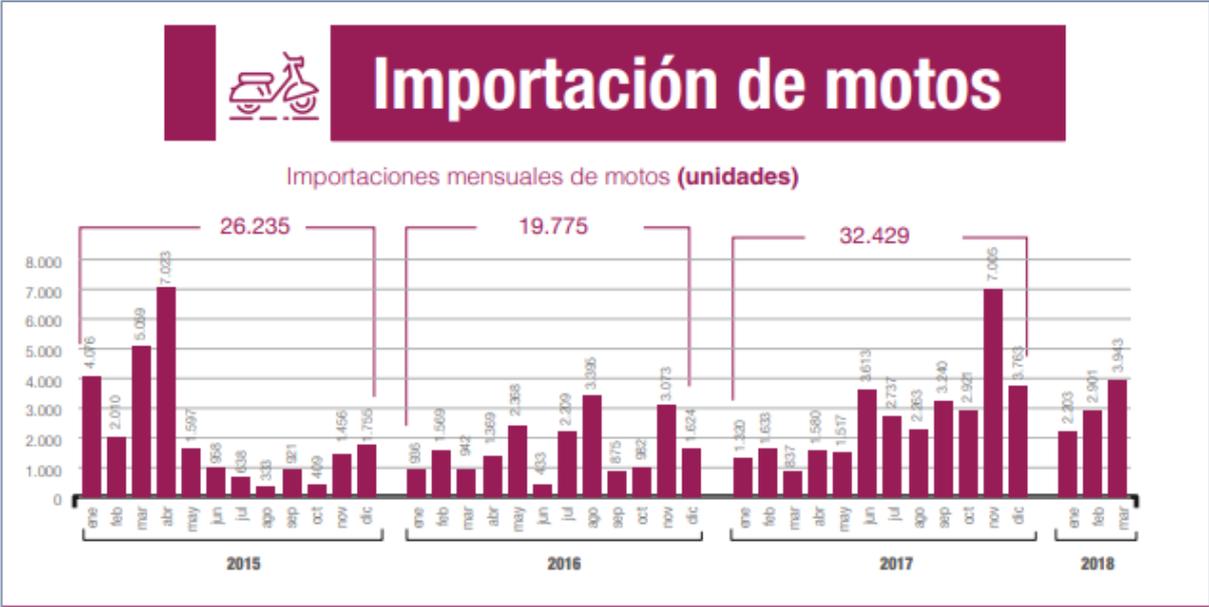
FIGURA 5 VENTA DE MOTOCICLETAS



Fuente: (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2018)

La importación de motocicletas también registro un incremento considerable, pues ingresaron al país 126549 unidades más que el 2017, sin embargo, aún existe incertidumbre de lo que pueda ocurrir en el 2018, ya que, según Oswaldo Landázuri, presidente de la Asociación de Empresas Ensambladoras de Motocicletas y Afines (AEME), existe una demanda reprimida del 2016 y parte de 2015, debido a que los consumidores esperaban la disminución de impuestos para adquirir productos. Otro escenario plantea Francisco Salazar, Gerente General de la empresa Galardi-Motoimport, para quien la eliminación de las salvaguardias y la reducción en dos puntos del IVA ha dinamizado el sector, abriendo un panorama de crecimiento para 2018. (El Telegrafo, 2017)

FIGURA 6 IMPORTACIONES DE MOTOCICLETAS



Fuente: (Asociacion de Empresas Automotrices del Ecuador, 2018)

2.6.3 Análisis y proyección de la oferta

El Mercado de Partes y Piezas para motocicletas como mencionábamos anteriormente ha tenido un incremento considerable lo que ha conllevado a varias empresas a incursionar en este negocio, razón por la cual se ha convertido en un mercado altamente competitivo. En la actualidad la empresa Idirsa es una de las más importantes del sector cuenta con un 26% de participación de mercado, siendo superada por la empresa Motoralmor, cabe recalcar que la diferencia radica en ciertas líneas de productos que no son ofertadas por Idirsa y que son determinantes al momento de calcular la participación de mercado. A continuación, se presenta gráficos ilustrativos sobre la participación en el mercado de Idirsa en la actualidad.

FIGURA 7 PARTICIPACION DE MERCADO

> TOP 10 EMPRESAS					
Top 10 ▼					
Nombre	FOB	Q	% FOB	% Q	
MOTORALMOR CIA. LTDA.	4.532.248	1.779.959	40,01%	36,78%	
REYES CARDENAS JORGE EDWIN	2.954.883	1.071.531	26,09%	22,14%	
IMPODIRECT CIA LTDA.	1.489.237	1.194.307	13,15%	24,68%	
ROSERO HERNANDEZ JAIRO NELSON ENRIQUE	1.352.007	614.679	11,94%	12,70%	
UNNOPARTS CIA. LTDA.	632.520	45.617	5,58%	0,94%	
DAVID & EMILY IMPORT COMPANY S.A.	366.642	132.970	3,24%	2,75%	
Totales	11.327.537	4.839.063	100%	100%	

Fuente: (CobusGroup)

2.6.4 Análisis FODA

El Análisis FODA, consiste en identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen dentro de la empresa, con el propósito de identificar los aspectos internos y externos que podrían obstaculizar la implementación del proyecto.

Fortalezas

- Diversificación de repuestos y accesorios.
- Amplio conocimiento en repuestos y accesorios para motocicletas.
- Larga trayectoria en el mercado de repuestos y accesorios para motocicletas.
- Excelentes relaciones comerciales con los distribuidores.
- Capital económico para inversión.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Oportunidades

- Incremento de la demanda de motocicletas.
- Reputación en el Mercado en repuestos de calidad.
- Negociaciones directas con fábricas de repuestos y accesorios.
- Excelentes relaciones con proveedores internacionales.

Debilidades

- Carencia de un plan de comunicación efectiva
- Ausencia de políticas en operación de procesos
- Falta de capacitación del personal de la empresa
- Infraestructura instalada
- Procesos no controlados
- Quiebre de Inventario
- Tiempo de respuestas deficiente

Amenazas

- Políticas económicas, restricciones, impuestos que afecten el sector
- Desastres naturales
- Entrada de nuevos competidores por el incremento de la demanda en el sector de motocicletas.

2.7 Estudio técnico

El proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, está orientado a optimizar los recursos disponibles, para desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar áreas de mejoras, reducir errores e incrementar la rentabilidad de la empresa por medio de la reducción de gastos e incremento de las ventas. Actualmente la empresa no cuenta con documentación sobre procesos por lo cual se realizó un levantamiento de procesos

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

en el área de ventas para poder realizar cambio y mejoras. A continuación, se presenta los nuevos procesos en el área de ventas.

2.7.1 Descripción del Proceso de ventas

El Objetivo de este proceso es definir las pautas para la gestión de ventas, con la finalidad de brindar un servicio eficiente de acuerdo con las exigencias y requerimiento de los clientes.

Planificar y Preparar Visita del Cliente. -

Consiste en planificar la visita a los clientes, con la finalidad de minimizar pérdida de tiempo, al igual de preparar y alistar todos los materiales y herramientas indispensables para gestionar la visita.

Visitar al cliente. -

Consiste en visitar al cliente en su negocio para ofrecerle productos de acuerdo a sus necesidades, adicional debe elaborar una presentación de la empresa, de los productos basados en los beneficios y características, logrando la atención, el interés y provocando el deseo de comprar.

Tomar Pedido. -

Consiste en registrar todos los productos que son requeridos por el cliente, en la aplicación de ventas Ecomm.idirsa.com

Asesorar al Cliente. -

Consiste en brindar asesoría técnica de los productos solicitados por el cliente, adicional debe elaborar un discurso basados en la solución de los problemas y como nuestros productos por medio de sus beneficios y características resolverán esos problemas.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Ofertar Requerimientos Adicionales. -

Consiste en informar al cliente sobre productos nuevos y beneficios adicionales para lograr que el cliente visualice lo atractivo de lo que gana con la adquisición del producto, mostrando evidencias físicas del producto, sus características y sus beneficios.

Elaborar Pedido Final. -

Consiste en registrar en la proforma los productos adicionales que fueron solicitados por los clientes.

Revisar Cartera. -

La asistente de cobranza ingresa al módulo de revisión de proforma (Idirsa1.Com) y revisa las siguientes restricciones

- Deudas
- Cheques Posfechados
- Cupo

En caso de existir alguna restricción, el asistente de cobranza deberá seleccionar la restricción correspondiente y añadir una observación si el caso lo amerita caso contrario la asistente de cobranza deberá aprobar la proforma para su despacho

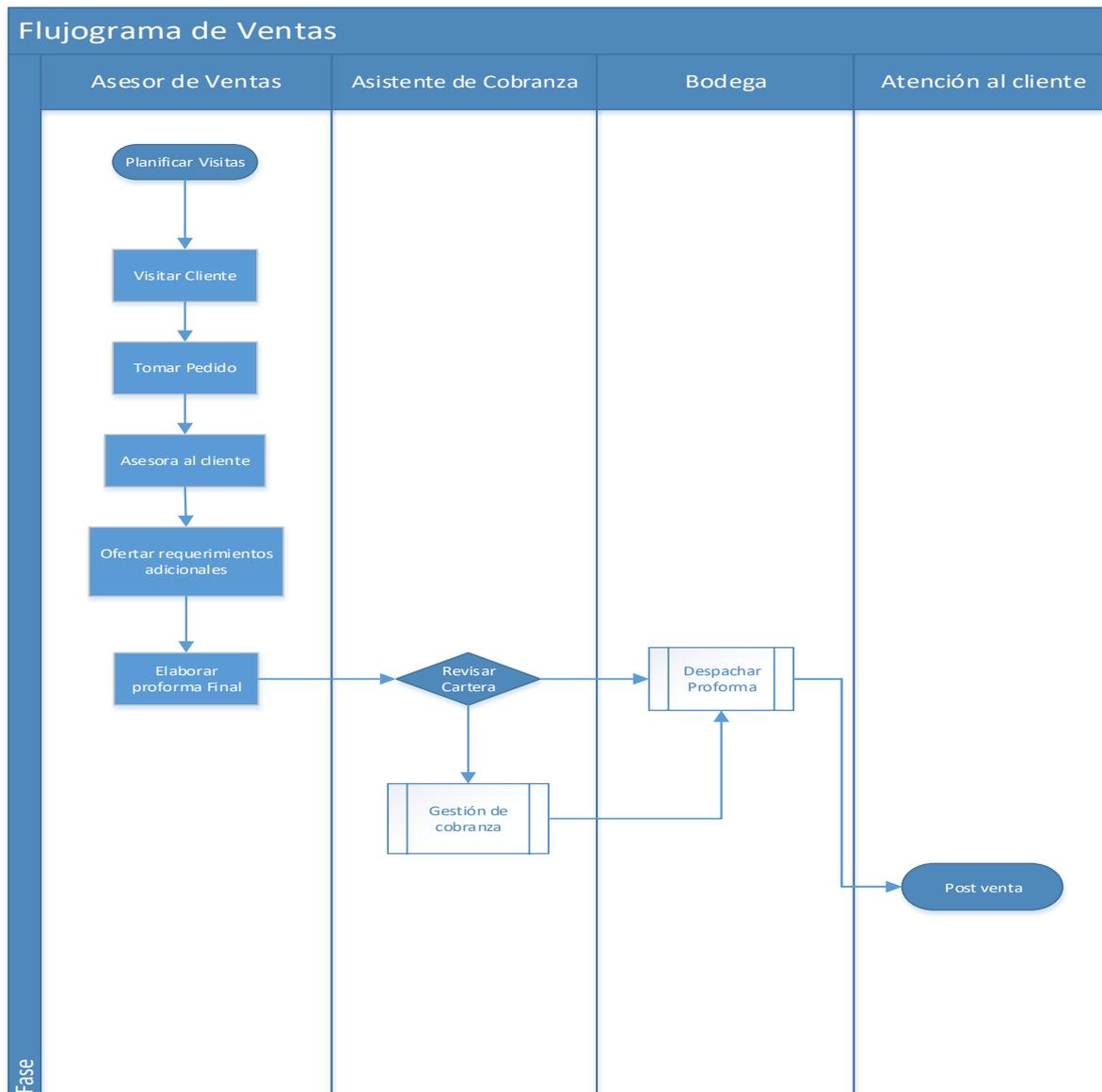
Despachar Proforma. -

Consiste en la búsqueda de productos disponibles en el almacén para ser trasladado hacia los módulos de verificación y control de productos.

Post Venta. -

Consiste en dar seguimiento a los requerimientos del cliente para evaluar su satisfacción en relación los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

FIGURA 8 PROCESO DE VENTAS



Fuente: Autores

2.7.2 Descripción del Proceso de Atención al cliente.

El objetivo de este proceso es definir las pautas para la gestión de las sugerencias, reclamos, quejas y solicitudes de los clientes de Idirsa, sus necesidades de post venta y la medición de su satisfacción con respecto al producto y servicio otorgado, con el fin de detectar puntos de mejora y retroalimentar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. (Norma ISO 9001)

2.7.2.1 Descripción del Procedimiento de sugerencias

Recibir sugerencias. -

Las sugerencias podrán ser presentadas por los siguientes canales:

- Asesores de Ventas
- Atención al Cliente
- Correo Electrónico
- Whatsapp
- Llamada Telefónica
- Página Web

Registrar sugerencia. -

Todas las sugerencias serán registradas en el sistema de control Interno (Idirsa1.com), para dar seguimiento a la misma.

Análisis y Resolución se sugerencias. -

Las sugerencias serán analizadas por el jefe de ventas quien atenderá y tramitará oportunamente la sugerencia. En caso en que se requiera una investigación o un análisis más profundo y

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

detallado, se formara un comité conformado por el Gerente General, jefe de Ventas y Jefe de Talento Humano quienes atenderán y tramitarán oportunamente la sugerencia

Notificar resoluciones. -

Idirsa, se compromete a contactar al cliente que presente la sugerencia con la resolución de esta, dentro de un máximo de 2 días laborales a partir del registro de la sugerencia por los siguientes medios

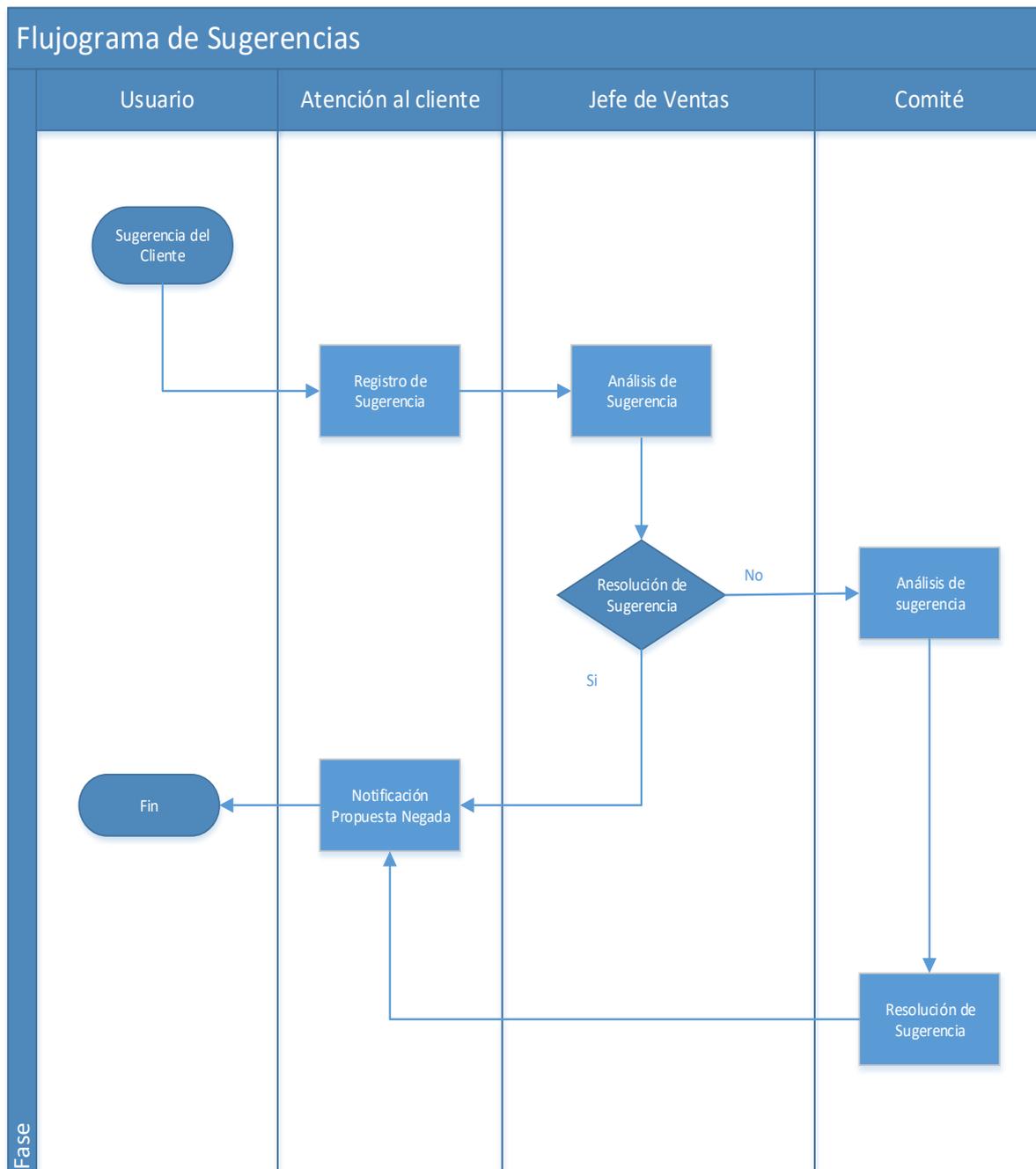
- Correo Electrónico
- Llamada Telefónica
- Asesor de Ventas

En caso de sugerencias atendidas por el comité, el tiempo de resolución será de acuerdo con la complejidad del caso, pero se mantendrá informado al cliente semanalmente.

Mejoras Continuas. –

Todas las sugerencias deberán ser registradas desde su recepción hasta su resolución, con la finalidad de medir el cumplimiento de los tiempos y mejorar los procesos de atención al cliente, por medio de acciones correctivas.

FIGURA 9 FLUJOGRAMA DE SUGERENCIAS



Fuente: Autores

2.7.2.2 Descripción del Procedimiento de Quejas

Recibir Quejas. -

Las Quejas por inconformidades del servicio podrán ser presentadas por los siguientes canales:

- Asesores de Ventas

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Atención al Cliente
- Correo Electrónico
- Whatsapp
- Llamada Telefónica
- Página web

Registrar Quejas. –

Todas las Quejas por inconformidades del servicio serán registradas en el sistema de gestión de Interna (Idirsa1.com), para dar seguimiento a la misma, Bajo parámetros establecidos por la empresa. En caso que resulte una devolución del producto, se elabora un comprobante de recepción, el cual será entregado al cliente como respaldo de entrega, el cual debe estar completamente lleno y firmado por el asesor de ventas, cabe recalcar que los productos que fuesen reportados como errores de envío, deberán estar en las mismas condiciones que fueron recibidas, es decir sin haber sido manipulados por parte del cliente, esto incluye las siguientes observaciones:

- Sin rayones
- Con sus empaques originales
- Sin deterioros en la caja
- Sin calcomanías pegadas
- Empaques cerrados
- Limpios y en buen estado

Las quejas por inconformidades de mercadería serán registradas siempre y cuando cumplan con los siguientes parámetros.

TABLA 3 INCONFORMIDADES DE QUEJAS

Por Error En La Descripción	Máximo 1 Mes
Por error en el despacho	Máximo 1 mes
Productos incompletos	Máximo 3 meses
Productos mal facturados	Máximo 1 mes
Quebraduras	Máximo 5 días

Fuente: Autores

Análisis y Resolución de Quejas. –

Todas las quejas por inconformidades del servicio serán analizadas por el encargado de atención al cliente, quien atenderá y tramitará oportunamente las quejas según los parámetros establecidos por la empresa, las mismas que serán tramitadas en un periodo de 48 horas, desde que se registra la queja. En caso en que se requiera una investigación o un análisis más profundo y detallado, se formara un comité conformado por el Gerente General, Jefe de Ventas y Jefe de Talento Humano quienes atenderán y tramitarán oportunamente las inconformidades

Notificar Resoluciones. –

Idirsa, se compromete a contactar al cliente que presente la queja con la resolución de esta, dentro de un máximo de 2 días laborales a partir del registro de la queja por los siguientes medios

- Correo Electrónico
- Llamada Telefónica

En caso de quejas atendidas por el comité, el tiempo de resolución será de acuerdo a la complejidad del caso, pero se mantendrá informado al cliente semanalmente hasta que se resuelva la inconformidad.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

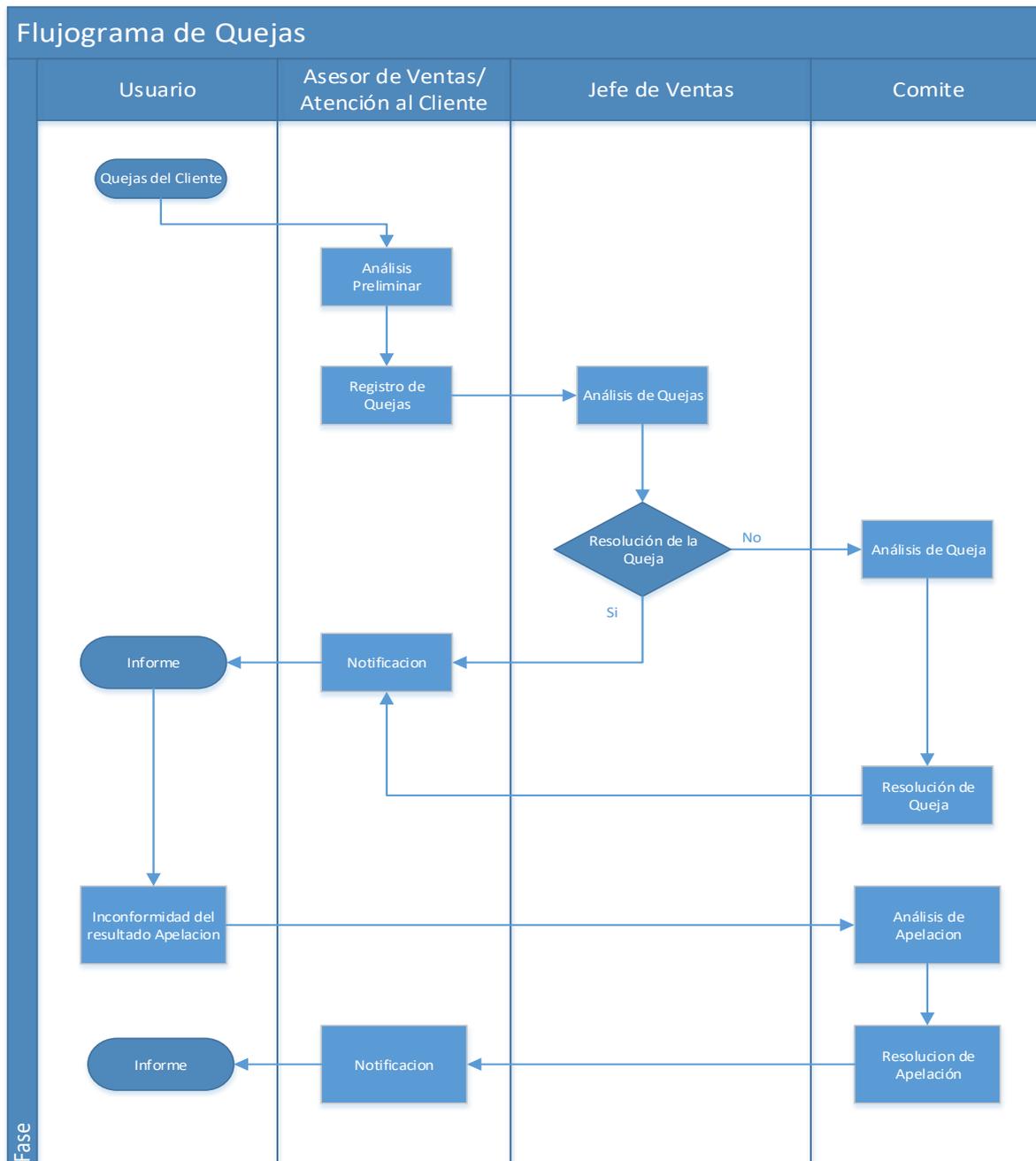
Apelar Resoluciones. –

En caso de que la persona que haya realizado la queja no esté conforme con la resolución de esta o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso. La petición de apelación deberá ser presentada por escrito, la misma que será registradas en sistema de control interno Idirsa1.com y tendrán como fecha máxima de resolución 15 días laborales, desde su registro.

Mejoras Continuas. –

Todas las quejas serán registradas desde su recepción hasta su resolución, con la finalidad de medir el cumplimiento de los tiempos y mejorar los procesos de atención al cliente, por medio de acciones correctivas.

FIGURA 10 FLUJOGRAMA DE QUEJAS



Fuente: Autores

2.7.2.3 Descripción del proceso de Reclamos (Devoluciones)

Recibir Reclamos. - Los reclamos por inconformidades de funcionamiento de los productos podrán ser presentadas por los siguientes canales:

- Asesores de Ventas

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Atención al Cliente
- Correo Electrónico
- Whatsapp
- Llamada Telefónica

Registrar Reclamos. –

Todos los reclamos por inconformidades de funcionamiento del producto serán registradas en el sistema de gestión de Interna (Idirsa1.com), para dar seguimiento a la misma, previo análisis por parte del asesor de ventas, el Asesor antes de aceptar y registrar el reclamo por inconformidades de funcionamiento del producto, deberá ser un análisis preliminar sobre la situación del producto, en base a sus conocimientos y aptitudes profesionales, y a los criterios de aceptación establecidos por la empresa.

TABLA 4 CRITERIO DE ACEPTACION

CASO	PLAZO
Por Defecto (Fallas de Fabrica)	Máximo 1 año

Fuente: Autores

Nota: El tiempo será controlado a partir de la fecha de entrega del producto.

Análisis y Resolución de Reclamos. - Todos los reclamos por inconformidades de funcionamiento del producto serán analizados por el técnico de control de calidad, quien atenderá y tramitará oportunamente las quejas según los parámetros establecidos por la empresa los mismos que serán tramitada en un periodo de 48 Horas, desde la entrega del producto en oficina. En caso en que se requiera una investigación o un análisis más profundo y detallado, se formara un comité conformado por jefes de áreas involucradas, quienes atenderán y tramitarán oportunamente los reclamos

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Notificación de Resoluciones. –

Idirsa, se compromete a contactar al cliente y presentar un informe detallado sobre el reclamo por inconformidades de funcionamiento del producto con la resolución de la misma dentro de un máximo de 8 días laborales a partir del registro de la queja por los siguientes medios

- Correo Electrónico
- Llamada Telefónica
- Asesores de Ventas

En caso de quejas atendidas por el comité, el tiempo de resolución será de acuerdo a la complejidad del caso, pero se mantendrá informado al cliente semanalmente.

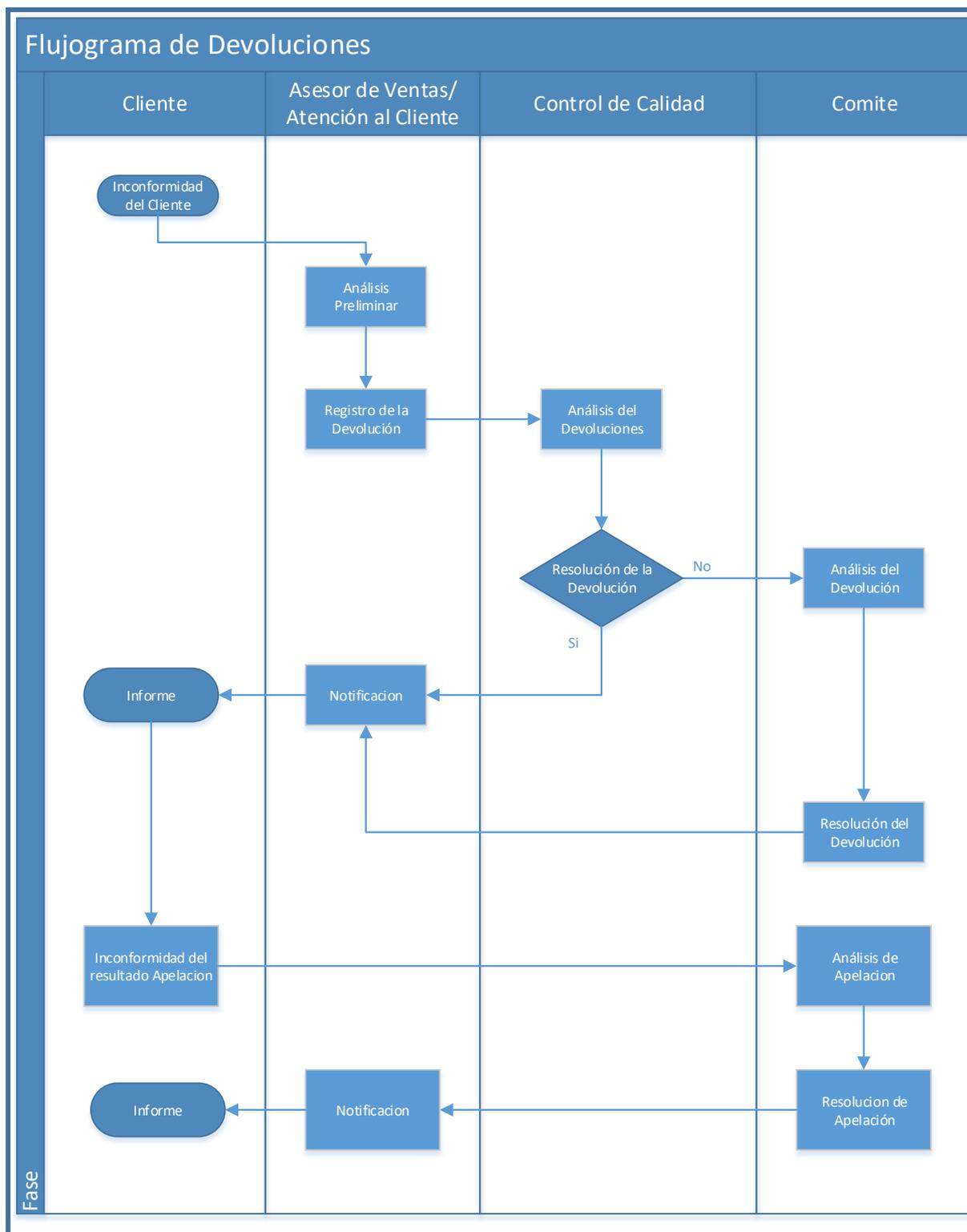
Apelar Resoluciones. –

En caso de que la persona que haya realizado la queja no esté conforme con la resolución de esta o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso. La petición de apelación deberá ser presentada por escrito y tendrán como fecha máxima de resolución 15 días laborales, desde su registro.

Mejoras Continuas. –

Todas las quejas serán registradas desde su recepción hasta su resolución con la finalidad de medir el cumplimiento de los tiempos y mejorar los procesos de atención al cliente, por medio de acciones correctivas.

FIGURA 11 FLUJOGRAMA DE DEVOLUCIONES



Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.7.3 Tamaño del Proyecto

Para ambas alternativas propuestas es aplicable el tamaño del proyecto, es decir ambas alternativas cuenta con las mismas dimensiones e influirán en el área comercial de la empresa.

Recurso Económico

Los recursos económicos para el desarrollo del proyecto serán solventados por los propietarios de la empresa.

Recurso Humano

El Personal que participará tanto directa como indirectamente en el proyecto será de las siguientes áreas.

- Ventas (7)
- Talento Humano (1)
- Crédito y Cobranza (2)
- Importaciones y Compras (1)
- Bodega (7)
- Marketing (1)

Además, se debe considerar a los ejecutores del proyecto

- Sponsor del Proyecto.
- Director del Proyecto.
- Asesor del Proyecto.
- Líder Funcional del Proyecto.

Recurso Tecnológico

Los equipos y herramientas tecnológicas que se utilizaran en el desarrollo del proyecto son los siguientes:

- Computadoras
- Proyector

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Impresora

Muebles de Oficina

- Escritorios
- Sillas
- Sala de Reuniones
- Oficina

Herramientas y materiales

- Pizarra Liquida
- Materiales de Oficina (Esferos, tiza liquida, resaltadores, agendas, etc.)

2.7.4 Localización del Proyecto

Para ambas alternativas propuestas es aplicable, el proyecto se va a ubicar en la provincia del Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, Calle German Maya Y Pedro Vicente Maldonado, Edificio Idirsa.

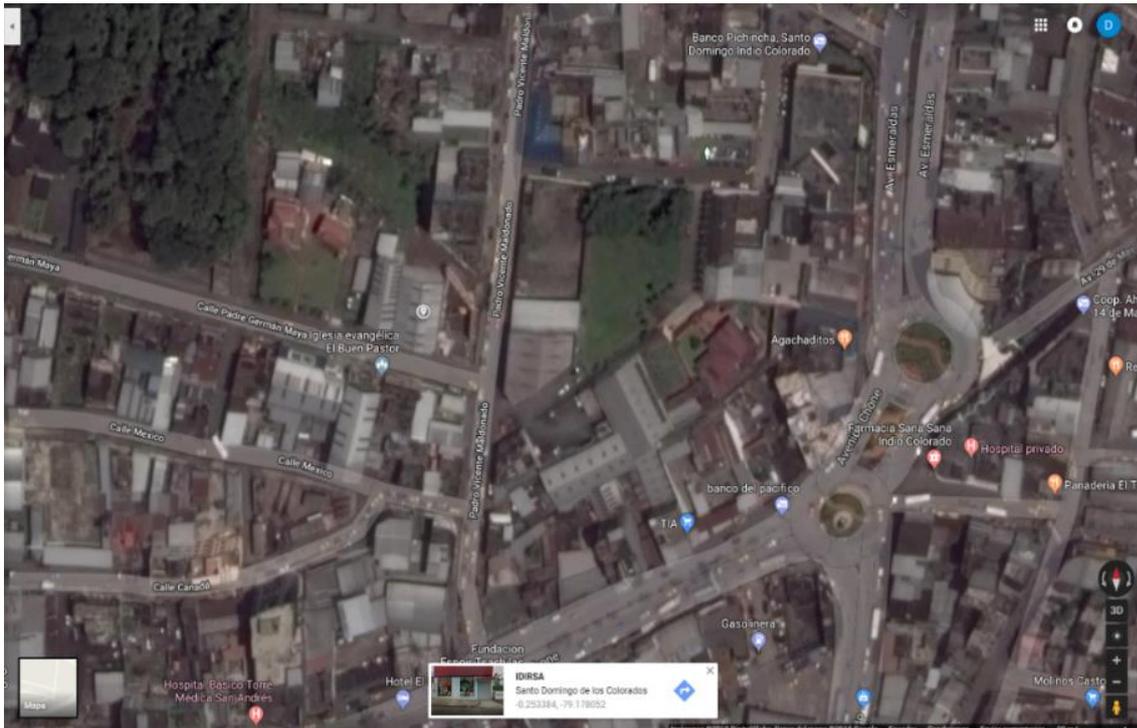
FIGURA 12 CROQUIS DEL PROYECTO



Fuente: (Google, 2018)

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

FIGURA 13 LOCALIZACION SATELITAL



Fuente: (Google, 2018)

Ubicación del Proyecto

Para ambas alternativas propuestas, la empresa Idirsa asignará una oficina que será adecuada para el proyecto.

FIGURA 14 UBICACION DEL PROYECTO



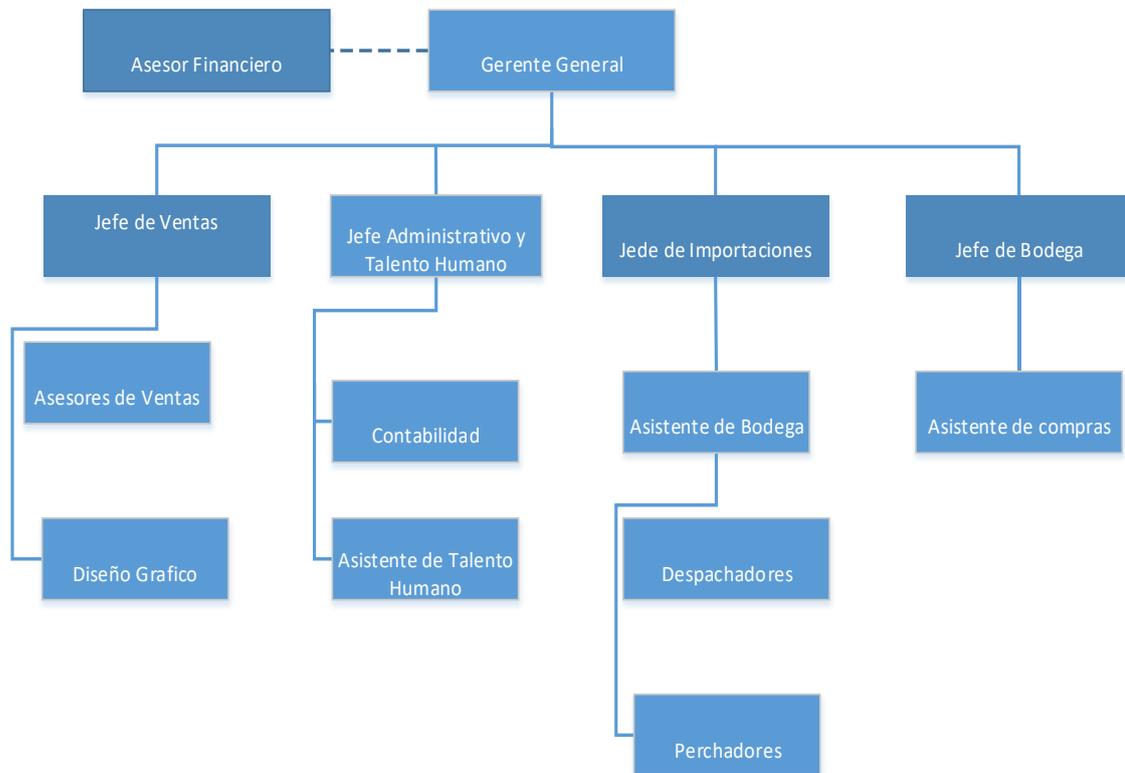
Fuente: Autores

2.8 Estudio organizacional

2.8.1 Impacto sobre la estructura organizacional de la empresa

A continuación, se muestra el organigrama estructural de la empresa Idirsa actualmente.

FIGURA 15 ORGANIGRAMA ACTUAL DE VENTAS



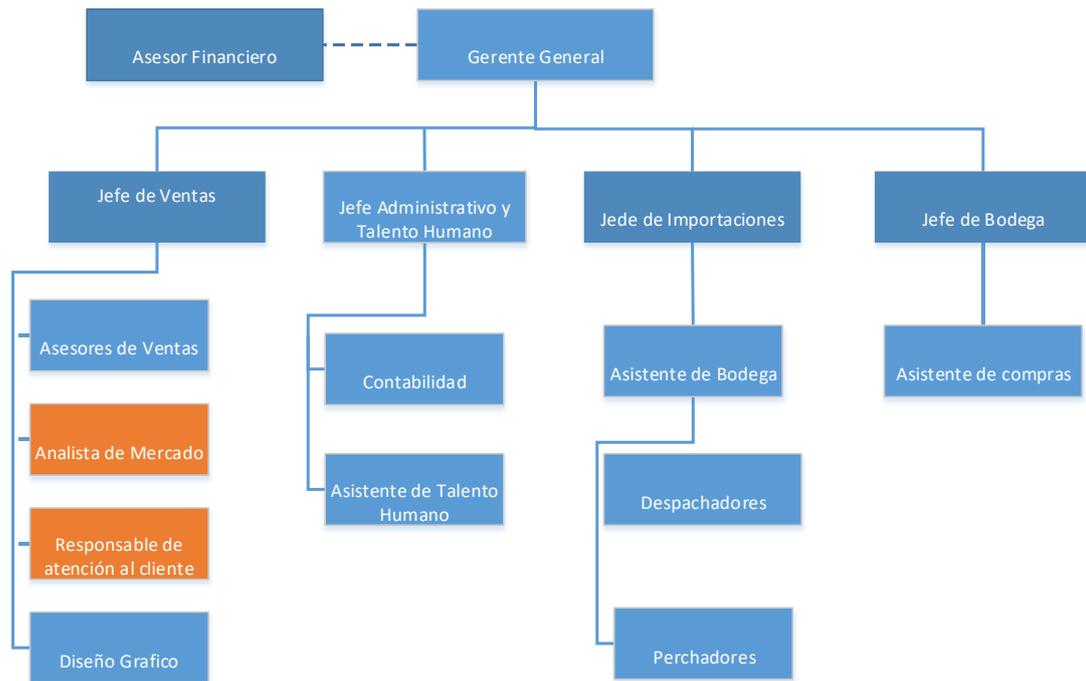
Fuente: (Departamento de Talento Humano, 2018)

Para ambas alternativas, la estructura organizacional de la empresa cambiará, debido a que es necesario incrementar dos puestos:

- Atención Al Cliente
- Analista de Mercado

A continuación, se presenta la estructura organizacional con los cambios en el área comercial:

FIGURA 16 NUEVO ORGANIGRAMA



Fuente: Autores

2.8.2 Perfiles y roles requeridos

Los perfiles y roles están basado de acuerdo a las características del puesto.

Gerencia General. - Es el encargado de planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades que se realiza dentro de la empresa.

Jefe de Ventas. - El Jefe de Ventas está encargado de dirigir, organizar y controlar, a la fuerza de ventas, además de realizar reportes mensuales de las ventas y diseñar estrategias orientadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Analista de Mercado. - Sera el encargado de diseñar estrategias de recolección, selección e interpretación de datos, realizando un análisis profundo e informa a la jefatura de ventas.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Atención Al Cliente. - Será el encargado de coordinar y controlar el nivel de servicio que brinda la empresa, con el propósito de garantizar una promesa de cumplimiento a los requerimientos de los clientes.

Asesor de Ventas. - Es la responsable de efectuar las laborales de ventas, de cobranzas, seguimiento de pagos, manteniendo con los clientes la mejor atención en el servicio de pre y post venta, además debe mantener informado en lo referente sobre productos, promociones.

Diseñador Gráfico. - Es el responsable de diseñar y producir material gráfico para la difusión de estrategias comerciales, en los diferentes medios utilizados por la empresa.

2.8.3 Inversiones del Capital de Trabajo

Alternativa 1

Para el desarrollo de la alternativa 1 es necesario contratar un a especialista en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, el mismo que se encargara de brindar el asesoramiento necesario para la implementación del SGC, este servicio tendrá un costo de \$ 8.000,00, además se contratara un Director del Proyecto que tendrá un costo de \$ 6000 dólares, por parte de la empresa se asignara un Líder Funcional del Proyecto y un equipo de trabajo. El Líder Funcional del Proyecto será el Jefe de Ventas, quien conoce todo el flujo del área comercial, el equipo de trabajo estará conformado por el Jefe de Crédito, Jefe de Importaciones y el Analista de Mercado quienes servirán como soporte para la implementación del Proyecto, para calcular el costo se tomara en el valor por hora que perciben actualmente, el valor calculado será de acuerdo a las horas de trabajo que serán asignadas al proyecto, se estima un costo de \$ 20.000,00 dólares, los costos por equipos que se utilizaran en el proyecto tendrán un costo de \$3.500,00 dólares, los costos por herramientas y materiales de oficina que se utilizaran en el proyecto será de \$ 1.000,00 dólares, los costos por muebles de oficina no serán necesarios invertir, debido a que existen en la empresa, por lo tanto se

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

consideran costos hundidos, también se considera 25% de servicios de luz e internet que tendrá un costo de \$ 700,00, además se asignará un rubro por reservas de contingencias y de gestión para manejo de riesgos e imprevistos que asciende aproximadamente a \$10.000,00 dólares, estos valores son estimados para los 6 meses que durara la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa.

Alternativa 2

Para el desarrollo de la alternativa 2, la empresa contratará un Director del Proyecto para liderar el Proyecto, quien tendrá un costo de \$ 8.000,00 dólares, por parte de la empresa se asignará un Líder Funcional del Proyecto y un equipo de trabajo. El Líder Funcional del Proyecto será el Jefe de Ventas, quien conoce todo el flujo del área comercial, el equipo de trabajo estará conformado por el Jefe de Crédito, Jefe de Importaciones y el Analista de Mercado quienes servirán como soporte para la implementación del Proyecto, para calcular el costo se tomara en el valor por hora que perciben actualmente, el valor calculado será de acuerdo a las horas de trabajo que serán asignadas al proyecto, se estima un costo de \$ 26.000,00 dólares, los costos por equipos que se utilizaran en el proyecto tendrán un costo de \$3.500,00 dólares, los costos por herramientas y materiales de oficina que se utilizaran en el proyecto será de \$ 1.000,00 dólares, los costos por muebles de oficina no serán necesarios invertir, debido a que existen en la empresa, por lo tanto se consideran costos hundido, también se considera 25% de servicios de luz e internet por las horas que se destinaran en el desarrollo del proyecto \$ 1.200,00 dólares, además se asignará un rubro por reservas de contingencias y de gestión para manejo de riesgos e imprevistos que asciende aproximadamente a \$10.000,00 dólares, estos valores son estimados para los 8 meses que durara la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.9 Estudio Ambiental

Ambas alternativas no tienen afectación considerable para el medio ambiente, debido a que no se utiliza equipamiento, bienes o recursos que generen impacto negativo en el medio ambiente.

2.10 Estudio Económico y Financiero

2.10.1 Estimación de Beneficios y costos del proyecto Alternativa 1

A continuación, se presentan los beneficios que se estima lograr por medio del Sistema de Gestión de Calidad y cuáles serían los costos de su implementación, para la alternativa 1.

Beneficios:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Norma ISO 9001, 2015)

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, por medio del asesoramiento de un especialista en el diseño de la norma, se espera obtener un incremento del 5% en ventas, esto debido al mejoramiento de sus procesos, la calidad del servicio, la efectividad en el abastecimiento del inventario, también se provee reducir un 15% el total de las devoluciones por medio de los nuevos procedimientos, cabe recalcar que estos porcentajes están sustentados por medio del análisis de las inconformidades de los clientes receptada por la empresa, en relación a los quiebres de inventario, la inexactitud en la información de los productos, la falta de capacitación de los asesores de ventas y la deficiente velocidad de repuestas a sus requerimientos, también es necesario sustentar por medio de casos de éxitos como la Empresa DB Construcción, que dentro de su industria de la construcción, con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, ha mantenido su crecimiento del 5% al 34% anual, como resultado de los nuevos contratos ganados, reforzando la confianza del cliente y reforzando la negociación con los proveedores, logrando una mayor satisfacción en sus clientes,

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

también es necesario sostener que los porcentajes están proyectados en un escenario conservado.

A continuación, se presenta la tabla por los beneficios esperados.

TABLA 5 BENEFICIOS ESPERADOS ALTERNATIVA 1

AUMENTO EN VENTAS IDIRSA	
Ingresos Anuales	\$ 4.371.541,41
Incremento en ventas (5%)	\$ 218.577,07
REDUCCION EN DEVOLUCIONES	
Gastos por devoluciones (2017)	US\$ 111.603,55
Reducción en la cuenta de Gastos por devoluciones (15%)	US\$ 16.740,53

Fuente: Autores

Costo:

Los costos correspondientes a la alternativa 1, son los siguientes:

TABLA6 COSTO DEL PROYECTO ALTERNATIVA 1

COSTO DEL PROYECTO	
Asesor del Proyecto	\$ 8.000,00
Director del Proyecto	\$ 6.000,00
Equipo del Proyecto	\$ 20.000,00
Otros interesados	\$ 800,00
Servicio Básico (luz)	\$ 400,00
Internet	\$ 300,00
Equipo de Cómputo (Impresora, Computador y Proyector)	\$ 3.500,00
Materiales y Herramientas de Trabajo	\$ 1.000,00
Reservas	\$ 10.000,00
TOTAL	\$ 50.000,00

Fuente: Autores

Total, de la inversión de la alternativa 1 es de \$ 50.000,00 dólares americanos

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.10.2 Estimación de Beneficios y costos del proyecto Alternativa 2

A continuación, se presentan los beneficios que se estima lograr por medio del Sistema de Gestión de Calidad y cuáles serían los costos de su implementación, para la alternativa 2.

Beneficio:

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, por medio de un equipo de trabajo perteneciente a la empresa, se espera obtener un incremento del 5% en ventas, esto debido al mejoramiento de sus procesos, la calidad del servicio, la efectividad en el abastecimiento del inventario, también se provee reducir un 15% el total de la devoluciones por medio de los nuevos procedimientos, cabe recalcar que estos porcentajes están sustentado por medio del análisis de las inconformidades de los clientes receptada por la empresa, en relación a los quiebres de inventario, la inexactitud en la información de los productos, la falta de capacitación de los asesores de ventas y la deficiente velocidad de repuestas a sus requerimiento, también es necesario sustentar por medio de casos de éxitos como la Empresa DB Construcción, que dentro de su industria de la construcción , con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, ha mantenido su crecimiento del 5% al 34 % anual, como resultado de los nuevos contratos ganados, reforzado la confianza del cliente y reforzado la negociación con los proveedores, logrado una mayor satisfacción en sus cliente, también es necesario sostener que los porcentajes están proyectados en un escenario conservado.

A continuación, se presenta la tabla por los beneficios esperados.

TABLA7 BENEFICIOS ESPERADOS ALTERNATIVA 2

AUMENTO EN VENTAS IDIRSA	
Ingresos Anuales	\$ 4.371.541,41
Incremento en ventas (5%)	\$ 218.577,07
REDUCCION EN DEVOLUCIONES	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Gastos por devoluciones (2017)	US\$ 111.603,55
Reducción en la cuenta de Gastos por devoluciones (15%)	US\$ 16.740,53

Fuente: Autores

Costo:

Los costos correspondientes a la alternativa 2, son los siguientes:

TABLA8 COSTOS DEL PROYECTO ALTERNATIVA 2

COSTO DEL PROYECTO	
Director del Proyecto	\$ 8.000,00
Equipo del Proyecto	\$ 26.000,00
Otros interesados	\$ 1.000,00
Servicio Básico (luz)	\$ 800,00
Internet	\$ 400,00
Equipo de Cómputo (Impresora, Computador y Proyector)	\$ 3.500,00
Materiales y Herramientas de Trabajo	\$ 1.000,00
Reservas	\$ 10.000,00
TOTAL	\$ 50.700,00

Fuente: Autores

Total, de la inversión de la alternativa 2 es de \$ 50.700,00 dólares americanos.

2.10.3 Flujo de caja puro Alternativa 1

Para la alternativa 1 se presenta el siguiente flujo de caja

FIGURA 5 FLUJO DE CAJA ALTERNATIVA 1

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO "PROYECTO"

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas					
Ventas Brutas	\$218.577,07	\$229.505,92	\$240.981,22	\$253.030,28	\$265.681,80
Devoluciones	\$16.740,53	\$17.577,56	\$18.456,44	\$19.379,26	\$20.348,22
Ventas Netas	\$201.836,54	\$211.928,36	\$222.524,78	\$233.651,02	\$245.333,57
Costos					
Costos totales	\$149.359,04	\$156.826,99	\$164.668,34	\$172.901,76	\$181.546,84
Utilidad bruta	\$69.218,03	\$72.678,93	\$76.312,88	\$80.128,52	\$84.134,95
	32%	32%	32%	32%	32%
Gastos					
Gastos Operativos	\$18.472,20	\$18.549,78	\$18.627,69	\$18.705,93	\$18.784,49
Gasto sueldo Analista de mercado	\$10.866,00	\$10.911,64	\$10.957,47	\$11.003,49	\$11.049,70
Gasto Sueldo Atención al cliente	\$7.606,20	\$7.638,15	\$7.670,23	\$7.702,44	\$7.734,79
Gastos Iess	\$6.649,92	\$6.677,85	\$6.705,90	\$6.734,06	\$6.762,34
Depreciaciones	\$666,67	\$666,67	\$666,67	\$0,00	\$0,00
Gasto total	\$25.788,79	\$25.894,30	\$26.000,26	\$25.439,99	\$25.546,84
BAIT	\$43.429,25	\$46.784,63	\$50.312,63	\$54.688,53	\$58.588,11
15% Trabajadores	\$6.514,39	\$7.017,70	\$7.546,89	\$8.203,28	\$8.788,22
22% IR	\$8.121,27	\$8.748,73	\$9.408,46	\$10.226,76	\$10.955,98
Utilidad Neta	\$28.793,59	\$31.018,21	\$33.357,27	\$36.258,50	\$38.843,92
Margen Neto	13%	14%	14%	14%	15%

FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL "PROYECTO"

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad bruta		\$69.218,03	\$72.678,93	\$76.312,88	\$80.128,52	\$84.134,95
(-) Gastos Operativos		-\$18.472,20	-\$18.549,78	-\$18.627,69	-\$18.705,93	-\$18.784,49
(-) Trabajadores+IR		-\$14.635,66	-\$15.766,42	-\$16.955,35	-\$18.430,04	-\$19.744,19
(+) Deprecaciones		\$666,67	\$666,67	\$666,67	\$0,00	\$0,00
Flujo Actividades operativas		\$36.776,84	\$39.029,40	\$41.396,50	\$42.992,56	\$45.606,26
Inversión	-\$50.000,00					
Inversión Sueldo Equipo del Proyecto	-\$20.800,00					
Inversión Equipo de Oficina	-\$3.500,00					
Inversión Por utilización de Internet y Luz	-\$700,00					
Inversión Materiales y Herramientas de Trabajo	-\$1.000,00					
Asesorías	-\$14.000,00					
Reservas	-\$10.000,00					
Flujo neto	-\$50.000,00	\$36.776,84	\$39.029,40	\$41.396,50	\$42.992,56	\$45.606,26
TMAR	20%					
VAN	\$70.768,85					
TIR	73%					

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.10.3.1 Indicadores de Rentabilidad

TABLA9 INDICADORES ALTERNATIVA 1

VAN	\$70.768,85
TIR	73%
PAYBACK	1,26 Años

Fuente: Autores

La tasa de rendimiento utilizada en el flujo de caja para calcular el Van es del 20%, valor requerido por el inversionista

Van.- Nos permite conocer el valor presente de los flujos futuros de efectivo, un proyecto se acepta cuando el van es positivo o mayor a cero, en este caso es de \$ \$70.768,85

Tir.- La tasa de retorno del proyecto de inversión será aceptada, si el valor es mayor a la tasa requerida por el inversionista, en este caso la tasa de rendimiento interno es de 73%, superior al 20% requerido

Payback.- El tiempo de retorno de la inversión es 1 año tres meses aproximadamente.

2.10.4 Flujo de caja puro Alternativa 2

Para la alternativa 2 se presenta el siguiente flujo de caja.

TABLA10 FLUJO DE CAJA ALTERNATIVA 2

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO "PROYECTO"

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas					
Ventas Brutas	\$218.577,07	\$229.505,92	\$240.981,22	\$253.030,28	\$265.681,80
Devoluciones	\$16.740,53	\$17.577,56	\$18.456,44	\$19.379,26	\$20.348,22
Ventas Netas	\$201.836,54	\$211.928,36	\$222.524,78	\$233.651,02	\$245.333,57
Costos					
Costos totales	\$149.359,04	\$156.826,99	\$164.668,34	\$172.901,76	\$181.546,84
Utilidad bruta	\$69.218,03	\$72.678,93	\$76.312,88	\$80.128,52	\$84.134,95
	32%	32%	32%	32%	32%
Gastos					
Gastos Operativos	\$18.472,20	\$18.549,78	\$18.627,69	\$18.705,93	\$18.784,49
Gasto sueldo Analista de mercado	\$10.866,00	\$10.911,64	\$10.957,47	\$11.003,49	\$11.049,70
Gasto Sueldo Atención al cliente	\$7.606,20	\$7.638,15	\$7.670,23	\$7.702,44	\$7.734,79
Gastos Iess	\$6.649,92	\$6.677,85	\$6.705,90	\$6.734,06	\$6.762,34
Depreciaciones	\$666,67	\$666,67	\$666,67	\$0,00	\$0,00
Gasto total	\$25.788,79	\$25.894,30	\$26.000,26	\$25.439,99	\$25.546,84
BAIT	\$43.429,25	\$46.784,63	\$50.312,63	\$54.688,53	\$58.588,11
15% Trabajadores	\$6.514,39	\$7.017,70	\$7.546,89	\$8.203,28	\$8.788,22
22% IR	\$8.121,27	\$8.748,73	\$9.408,46	\$10.226,76	\$10.955,98
Utilidad Neta	\$28.793,59	\$31.018,21	\$33.357,27	\$36.258,50	\$38.843,92
Margen Neto	13%	14%	14%	14%	15%

FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL "PROYECTO"

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad bruta		\$69.218,03	\$72.678,93	\$76.312,88	\$80.128,52	\$84.134,95
(-) Gastos Operativos		-\$18.472,20	-\$18.549,78	-\$18.627,69	-\$18.705,93	-\$18.784,49
(-) Trabajadores+IR		-\$14.635,66	-\$15.766,42	-\$16.955,35	-\$18.430,04	-\$19.744,19
(+) Deprecaciones		\$666,67	\$666,67	\$666,67	\$0,00	\$0,00
Flujo Actividades operativas		\$36.776,84	\$39.029,40	\$41.396,50	\$42.992,56	\$45.606,26
Inversión	-\$50.700,00					
Inversión Sueldo Equipo del Proyecto	-\$27.000,00					
Inversión Equipo de Oficina	-\$3.500,00					
Inversión Por Utilización de Internet y Luz	-\$1.200,00					
Inversión Materiales y Herramientas de Trabajo	-\$1.000,00					
Asesorías	-\$8.000,00					
Reservas	-\$10.000,00					
Flujo neto	-\$50.700,00	\$36.776,84	\$39.029,40	\$41.396,50	\$42.992,56	\$45.606,26
TMAR	20%					
VAN	\$70.068,85					
TIR	72%					

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.10.4.1 Indicadores de Rentabilidad

TABLA11 INDICADORES ALTERNATIVA 2

VAN	\$70.068,85
TIR	72%
PAYBACK	1.16 Años

Fuente: Autores

La tasa de rendimiento utilizada en el flujo de caja para calcular el Van es del 20%, valor requerido por el inversionista

Van.- Nos permite conocer el valor presente de los flujos futuros de efectivo, un proyecto se acepta cuando el Van es positivo o mayor a cero, en este caso es de \$ \$ 70.068,85

Tir.- La tasa de retorno del proyecto de inversión será aceptada, si el valor es mayor a la tasa requerida por el inversionista, en este caso la tasa de rendimiento interno es de 72%, superior al 20% requerido

Payback.- El tiempo de retorno de la inversión es 1 año y dos meses aproximadamente.

2.10.5 Financiamiento del Proyecto

El Financiamiento para las dos alternativas será cubierto por el dueño de la empresa, es decir se utilizará capital propio.

2.10.6 Análisis de riesgos

Se revisaron los principales riesgos que podrían encontrarse al momento de ejecutar el proyecto y se los calificó de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia en: alto, medio y bajo, y se calificó así mismo el impacto que provocarían en caso de ocurrir, finalmente se colocaron las acciones preventivas para cada riesgo asociado.

Para realizar la matriz de riesgo se utilizarán las siguientes equivalencias de probabilidades, de impacto y de tipo de riesgos, aplicables a las dos alternativas:

TABLA 12 PROBABILIDAD

ESCALA	PROBABILIDAD
Muy Alto	> 80%
Alto	61 - 80%
Mediano	31 - 60%
Bajo	11 - 30%
Muy bajo	5 - 10%
Nulo	< 5%

Fuente: Autores

TABLA 13 IMPACTO

ESCALA	IMPACTO
Muy Alto	> 80%
Alto	61 - 80%
Mediano	31 - 60%
Bajo	11 - 30%
Muy bajo	5 - 10%
Nulo	< 5%

Fuente: Autores

TABLA 14 TIPO DE RIESGO

TIPO DE RIESGO	ESCALA
Critico	> 0,8
Medio	> 0,5 ; < 0,8
Bajo	< 0,5

Fuente: Autores

TABLA 15 MATRIZ DE RIESGOS ALTERNATIVA 1 Y 2

#	Riesgo	Prob	Imp	Tipo	Respuesta Planificada	Responsable de la Acción de Respuesta
1	Debido a que la empresa tiene planes de adquirir un ERP, existe la probabilidad que los nuevo procesos queden sin validez y se tenga que modificar su estructura, lo que ocasionaría no lograr los objetivos del negocio en los tiempos establecidos	90%	0,8	0,72	Antes de contratar un ERP, es necesario realizar una evaluación actual de la empresa y elegir un software que le permita a la empresa gestionar los nuevos procesos de forma más rápida, más sencilla y con menos trabajo.	Jefe de Ventas
2	Debido a que existirían cambios en los procesos de la empresa, es probable que exista personal resistente al cambio lo que ocasionaría no alcanzar los objetivos establecidos por la empresa	80%	0,8	0,64	Desarrollar un plan de incentivos que ayude a involucrar al personal en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Ventas
3	Debido al poco conocimiento que se tiene sobre un Sistema de Gestión de Calidad, es probable que el personal tenga dificultad en aprender rápidamente, lo que ocasionaría gastos adicionales por capacitaciones extras.	80%	0,7	0,56	Realizar presentaciones sobre casos de éxitos de otras empresas y los beneficios que estas lograron al implementar un Sistema de Gestión de Calidad.	Asesor de las Norma
	Debido al incumplimiento en los procesos del área comercial por parte del personal de ventas, existe la probabilidad de que no se logre alcanzar los objetivos propuestos en el primer año	80%	0,7	0,56	Diseñar un plan de seguimiento y medición de los procesos para identificar posibles desviaciones que comprometan la satisfacción a los requerimiento de los clientes	Jefe de Ventas
4	Debido a que se asignara al jefe de ventas como responsables de controlar el cumplimiento de los procesos, existe la probabilidad de que no se realice un buen control por sobre carga de trabajo, y no se logre detectar acciones preventivas que pudiesen afectar la consecución de los objetivos en los tiempos establecidos.	80%	0,7	0,56	Asignar a un asistente de procesos, que sirva de apoyo al Jefe de ventas en los controles y cumplimientos de los procesos, además que tenga la capacidad de identificar áreas de mejoras.	Jefe de Talento Humano
5	Debido a una falta de liquidez para la adquisición de repuestos, existe la probabilidad que sigan existiendo problemas de quiebre de inventario, no se logre los objetivos establecidos	30%	0,2	0,06	Diseñar un plan de compra anual, con el propósito de optimizar los procesos y proyectar los recursos económicos necesarios con el objetivo de monitorear y buscar mayor liquidez	Jefe de Importaciones

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.10.7 Selección de Alternativas

TABLA 16 EVALUACION DE ALTERNATIVAS

Áreas	Ponderación	Alternativa 1		Alternativa 2	
		Calificación	Total	Calificación	Total
Costo	30%	5	1,5	4	1,2
Tiempo	25%	5	1,25	2	0,5
Complejidad Aplicación	20%	4	0,8	2	0,4
Riesgos	15%	4	0,6	2	0,3
Impacto Organizacional	10%	5	0,5	5	0,5
TOTAL	100%		4,65		2,90

Fuente: Autores

2.10.8 Recomendaciones

- Implementado un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-201, permitirá a la empresa lograr ventajas competitivas por medio de la diferenciación en relación a la competencia, logrando un mejor posicionamiento en el mercado.
- Por medio de las mejoras en los procesos del área comercial, la empresa será más ágil a las respuestas de los requerimientos de los clientes logrando su fidelidad y aumentando la rentabilidad
- Por medio de la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se podrá realizar entrenamiento a los colaboradores, desarrollando sus competencias y logrando mejorar la eficiencia en cada proceso
- Por medio de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad se mejorara las comunicaciones entre los departamentos, alcanzando la productividad y el trabajo en equipo.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

2.10.9 Conclusión

Considerando aspectos importantes, como tiempo, riesgo, impacto y costos, se ha determinado optar por la alternativa 1, debido a que obtuvo un mayor peso 4.65/5 en comparación a la opción 2. Se concluye por tanto que la empresa Idirsa, debería realizar la propuesta de **Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa complete las descripciones de la Alternativa 1**

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

3 CAPITULO C. ACTA DE CONSTITUCION

3.1 Propósito y Justificación del Proyecto

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial, le permita a la empresa optimizar recursos, reducir las incidencias negativas en el servicios, reducir costos, aumentar los niveles de productividad del personal por medio de capacitaciones, controles y evaluaciones, al igual que identificar falencias y poder aplicar acciones preventivas y mejoras continuas, con el propósito de obtener ventajas competitivas en el mercado enfocados en la satisfacción de los cliente.

3.2 Alcance de Alto Nivel

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial, el mismo que cubre: levantamiento de información documentada, Capacitación al personal, Auditoria, y mejoras continuas.

3.3 Objetivos del Proyecto

- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
- Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa basado en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.

3.4 Entregables de Alto Nivel

- Información documentada
- Cronograma de Capacitaciones
- Informe de Auditoria
- Documentos del Proyecto

3.5 Criterios de Aceptación

A continuación, se describe los criterios de aceptación de los entregables

Entregable 1: Gestión del Proyecto

- Toda la Documentación debe estar redactada en idioma español
- Toda la documentación deberá estar revisada el Director del Proyecto y Asesor del Proyecto.
- Toda la documentación debe estar aprobada por el Sponsor
- La documentación del proyecto debe ser entregadas mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor y Director del Proyecto

Entregable 2: Información Documentada

- La información documentada deberá estar basada en la Norma 9001-2015.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Revisada por el Asesor del Proyecto y el Director del Proyecto.
- Toda la documentación deberá estar aprobada por el Sponsor para su recepción.
- La información documentada deberá ser entregada por medio de un acta de entrega de documentación.

Entregable 3: Capacitaciones

- El Plan de capacitación debe estar revisado por el Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano
- El Plan de capacitación debe estar aprobado por el Sponsor
- El plan de Capacitaciones debe contener como mínimo los siguientes elementos
 - Nombre del Proyecto
 - Justificación
 - Alcance
 - Objetivos del programa
 - Contenido
 - Recurso
 - Materiales
 - Financiamiento
 - Presupuesto
 - Cronograma
- El Informe de Evaluación Eficaz debe contener como mínimo los siguientes elementos
 - Nombre del Proyecto
 - Justificación

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Alcance
- Objetivos del Informe
- Resultados de las evaluaciones
- Análisis de las actividades
- Análisis del resultado
- Meta
- Indicadores
- Recomendaciones
- Firma del Responsable
- Firma del Revisor

Entregable 4: Auditoria Interna

- El Informe de Auditoria debe estar revisado por el Director del Proyecto
- El Informe de Auditoria debe estar aprobado por Sponsor
- El Informe de cierre de no conformidades debe contener como mínimo los siguientes elementos.
 - Nombre del Proyecto.
 - Fecha.
 - Nombre del proceso.
 - Responsable.
 - Lista de las no conformidades.
 - Descripción de la no conformidad.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Análisis de la causa.
- Acciones Correctivas.
- Resultado acción correctiva.
- Acciones preventivas.
- Resultado Preventivas.
- Firma de Responsable.

3.6 Supuestos

- Se contará con la aprobación y compromiso del Sponsor y del Director del Proyecto, los mismos que serán los responsables de proveer y gestionar los recursos para el éxito del proyecto.
- El Sponsor se encargará de proveer todos los recursos monetarios necesarios para la ejecución del proyecto
- El Sponsor, autorizara el ingreso a las instalaciones y dará acceso a toda la información que se requiera para su levantamiento y evaluación previo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se contará con el apoyo de los jefes de las áreas que se requiera información, en cada una de las actividades que se realicen en relación a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se contará con el presupuesto de \$50.000,00 dólares para la realización del proyecto.
- Se contará con la contratación de un especialista en certificaciones ISO 9001-2015, que brinde el asesoramiento y capacitación para el éxito del proyecto.

3.7 Restricciones

- El costo del proyecto no puede sobrepasar el presupuesto asignado por el Sponsor de 50.000,00 dólares.

- El proyecto debe ser finalizado en el plazo de 6 meses a partir del 3 de septiembre del 2018, con una flexibilidad del 10%
- Solo se permitirá acceso a los departamentos donde se levantará información para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma.

3.8 Riesgos de Alto Nivel

- **R1.** Debido a que en la actualidad existen propuestas de otros proyectos en la empresa, existe el riesgo que no se de apertura al proyecto en la fecha estipulas para iniciar la ejecución del proyecto y ocasiones retrasos en el cronograma.
- **R2.** Debido a que el personal de la empresa desconoce la norma, existe la probabilidad que no se acabe el proyecto en el tiempo establecido.
- **R3.** Debido a que el equipo del proyecto conoce profundamente los procesos de la empresa, existe la probabilidad que se reduzcan el tiempo de levantamiento de la información, provocando que las etapas del proyecto se cumplan en un menor tiempo.
- **R4.** Debido a que la empresa que brinda el asesoramiento tiene experiencia en la Preparación la norma ISO 9001:2015, existe la posibilidad que se reduzcan los tiempos de cada fase, provocando que los entregables del proyecto se cumplan en un tiempo menor al estimado.
- **R5.** Debido a que los miembros del proyecto cumplen otras funciones dentro de la empresa, existe la posibilidad que no esté disponibles al 100%, generando retrasos en el cronograma de trabajo.
- **R6.** Dado que el personal de Idirsa, desconoce la norma ISO, existe la probabilidad que se resistan al cambio, lo que ocasiona retrasos en el cronograma.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

3.9 Resumen de Hitos

TABLA 17 RESUMEN DE HITOS

HITOS	FECHA
Gestión de Proyecto	
Acta de Constitución	07/09/18
Plan de dirección de proyecto	15/11/18
Monitoreo y Control	04/03/19
Información Documentada	
Diagnóstico Inicial	29/11/18
Mapa de Proceso	05/12/18
Fichas de Proceso	12/12/18
Matriz de Gestión de Riesgos	17/12/18
Alcance, Política y Objetivos de calidad	17/12/18
Cuadros de controles	21/12/18
Documentos de trabajo	04/01/19
Capacitación	
Plan de capacitación	23/01/19
Informe de Evaluación Eficaz	04/02/19
Auditoria Interna	
Programa de Auditorías Interna	06/02/19
Informe de Auditoria	14/2/19
Informe de cierre de no conformidades	21/02/19
Cierre del Proyecto	
Documentación del proyecto	22/02/19
Acta de Entrega Final	04/03/19

Fuente: Autores

3.10 Resumen del Presupuesto

TABLA 18 RESUMEN DEL PRESUPUESTO

COSTO DEL PROYECTO	
Asesor del Proyecto	\$8.000,00
Project Manager	\$6.000,00
Equipo del Proyecto	\$20.000,00
Otros interesados	\$800,00
Servicio Básico (luz)	\$400,00
Internet	\$300,00
Equipo de Cómputo (Impresora, Computador y Proyector)	\$3.500,00
Materiales y Herramientas de Trabajo	\$1.000,00
Reservas de Gestión	\$5.000,00
Reservas de Contingencia	\$5.000,00
TOTAL	\$50.000,00

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

En base a políticas de la organización, se establece como reserva el 10% del costo total del proyecto

3.11 Lista de Interesados

A continuación, se detalla los Interesados que intervendrán en el desarrollo del proyecto, los mismos que serán analizados con mayor detalle en el Plan de Gestión de los Interesados

TABLA 19 LISTA DE INTERESADOS

Id	Nombres	Cargo en la Empresa
A	Jorge Edwin Reyes Cárdenas	Gerente General
B	Dennis Nieto	N/A
C	Geovanny German Mora	N/A
D	David Alejandro Curia Cedeño	Jefe de Ventas
E	Jonathan Leonel Delgado Cedeño	Analista de Mercado
F	Lety Mercy Través Armas	Jefe de Crédito y Cobranza
G	Danny Marcelo Muñoz Pastor	Jefe de Importación
H	Verónica Madeira Cedeño Ullauri	Jefe de Talento Humano
I	Cristian Geovanny Pantoja Barba	Diseñador Grafico
J	Luis Xavier Solar Mendoza	Jefe de Bodega
K	Elsa Rosario Vega Rodríguez	Asistente de Cobranza
L	Xavier Estuardo Cedeño Ullauri	Asesor de Ventas
M	Leonardo Malla	Asesor de Ventas
N	Edgar Aguirre	Asesor de Ventas
O	Omar Merchán	Asesor de Ventas
P	Carlos Herrera	Asesor de Ventas
Q	Abner Xavier Rodríguez Merchán	Atención al Cliente
R	Cesar Franklin maza Chalan	Facturador
S	Pablo Elías Reyes Vera	Facturador
T	Julio Israel Barrezueta Saavedra	Facturador
U	Kelvin Jacinto Barrezueta	Logística
V	Oscar Patiño	Logística
W	Jade Cedeño	Logística
X	Clientes	N/A
Y	Proveedores	N/A

Fuente: Autores

3.12 Requisitos de Aprobación

- La documentación deberá ser entregada en formato digital Word y PDF, además un físico que deberá estar empastado con el logo de la empresa.
- La documentación debe estar aprobada por el Sponsor.
- La documentación deberá estar revisada por el Asesor del Proyecto y por el Director del Proyecto
- Para la entrega de la documentación se deberá elaborar un acta de entrega la misma que deberá estar firmada por el Sponsor y Director del Proyecto.

3.13 Director del Proyecto Asignado

TABLA 20 DIRECTOR DEL PROYECTO ASIGNADO

ROL	NOMBRE	CARGO
Director del Proyecto	Geovanny Mora	N/S

Fuente: Autores

3.14 Nivel de autoridad del Director del Proyecto

- Asignación/retiro de los recursos del proyecto

3.15 Responsabilidades del Director del Proyecto

- Liderar la ejecución del proyecto
- Monitorear y controlar todas las etapas del proyecto
- Controlar y monitorear el presupuesto del proyecto
- Evaluar el desempeño del equipo de trabajo
- Resolver conflictos
- Coordinar las reuniones de monitoreo y control

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

3.16 Nombre del Sponsor

El Sponsor del Proyecto será el Gerente General de la empresa Idirsa - Ing. Jorge Reyes Cárdenas.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4 CAPÍTULO D: PLAN PARA LA DIRECCIÓN

El Plan para la Dirección del Proyecto es el documento o conjunto de documentos formalmente aprobados, usados para dirigir la ejecución, el monitoreo y control y el cierre del proyecto.

4.1 Subcapítulo D1 Gestión de Interesados

La gestión de los interesados de acuerdo al (Project Management Institute, 2013) incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, así como desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

La gestión de interesados tiene como finalidad identificar a los principales interesados del proyecto, cuyos intereses pueden verse afectados positiva o negativamente en el desarrollo del proyecto, como también desarrollar los planes de acción, mecanismos de controles con el propósito de asegurar el compromiso de estos a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Para la identificación, clasificación, evaluación y análisis de los interesados el Director del Proyecto convocará a una reunión en donde participará el Asesor de Proyecto, el Líder Funcional del Proyecto y los miembros del equipo de trabajo conformado por el Jefe de crédito, Jefe de Importaciones y el Analista de Mercado, quienes serán los encargados de elaborar la gestión de interesados. Para constancia de la reunión se elaborará un acta, la misma que se presenta a continuación:

ANEXO 1 FORMATO DE ACTA DE REUNIONES

ACTA DE REUNION				
PROYECTO				
FECHA				
LUGAR				
OBJETIVO DE LA REUNION				
ASISTENTES				
Ítem	Nombre	Rol	Email	Teléfono
			-	
			-	
			-	
AGENDA				
Ítem	Tema a Tratar	Responsable	Fecha de Propuesta	Estado
ACUERDOS Y COMPROMISOS				
Ítem	Tema a Tratar	Responsable	Fecha de entrega	Estado

Fuente: Autores

4.1.1 Identificación de Interesados

Para la identificación de los interesados se utilizará como herramienta el juicio de experto donde cada miembro del equipo del proyecto, aportará con su conocimientos, experiencias y habilidades, una vez identificados los interesados el, Líder Funcional del Proyecto elaborará una matriz donde registrará a los interesados incluyendo la siguiente información.

ANEXO 2 FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE INTERESADOS

Código	Nombres	Cargo en la Empresa	Rol	Email	Teléfono	Observaciones

Fuente: Autores

A continuación se muestra el registro de interesados

TABLA 21 MATRIZ DE REGISTRO DE INTERESADO

Id	Nombres	Cargo en la Empresa	Rol	Email	Teléfono	Observaciones
A	Jorge Edwin Reyes	Gerente General	Sponsor	gerencia@idirsa1.com	0997097244	Propietario
B	Dennis Nieto	N/A	Asesor del Proyecto	ingenieriaydocencia@gmail.com	0992489228	
C	Geovanny German Mora	N/A	Director del Proyecto	poncho_geo@hotmail.com	982508202	
D	David Alejandro Curia	Jefe de Ventas	Líder Funcional del Proyecto	dcuria@idirsa1.com	0988851118	
E	Jonathan Leonel Delgado	Analista de Mercado	Equipo del Trabajo	jdelgado@idirsa1.com	0984557736	
F	Lety Mercy Trávez	Jefe de Crédito y Cobranza	Equipo del Trabajo	ltravez@idirsa1.com	989908283	
G	Danny Marcelo Muñoz	Jefe de Importación	Equipo del Trabajo	dmunoz@idirsa1.com	0997731160	
H	Verónica Madeira Cedeño	Jefe de Talento Humano	Soporte	vcedeno@idirsa1.com	0980595183	Propietario
I	Cristian Geovanny Pantoja	Diseñador Grafico	Soporte	idesing@idirsa1.com	998711604	
J	Luis Xavier Solar	Jefe de Bodega	Soporte	javi_145@hotmail.es	962890317	
K	Elsa Rosario Vega	Asistente de Cobranza	Soporte	evega@idirsa1.com	980191091	
L	Xavier Estuardo Cedeño	Asesor de Ventas	Soporte	xcedeno@idirsa1.com	984636890	
M	Leonardo Benigno Malla	Asesor de Ventas	Soporte	lmalla@idirsa1.com	984551380	

N	Edgar Rene Aguirre	Asesor de Ventas	Soporte	eaguirre@idirsa1.com	984129212	
O	Omar Alberto Merchán	Asesor de Ventas	Soporte	omerchan@idirsa1.com	984129059	
P	Carlos Emilio Herrera	Asesor de Ventas	soporte	cherrera@idirsa1.com	997410307	
Q	Abner Xavier Rodríguez	Atención al Cliente	Soporte	V0ntas@idirsa1.com	994164244	
R	Cesar Franklin Maza	Facturador	Soporte	cmaza@idirsa1.com	988638046	
S	Pablo Elías Reyes	Facturador	Soporte	preyes@idirsa1.com.com	939465326	
T	Julio Israel Barrezueta	Facturador	Soporte	ibarrezueta@idirsa1.com	988914953	
U	Jacinto Gualberto Borrero	Logística	Soporte	kbarrezueta@idirsa1.com	0986051926	
V	Oscar Diego Patiño	Logística	Soporte	Opatiño@idirsa1.com		
W	Jade Santiago Cedeño	Logística	Soporte	Jcedeno@idirsa1.com	0939820320	
X	Clientes	N/A	Interesados Externo	N/A	N/A	
Y	Proveedores	N/A	Interesados Externo	N/A	N/A	

Fuente: Autores

4.1.2 Análisis de Clasificación de los interesados

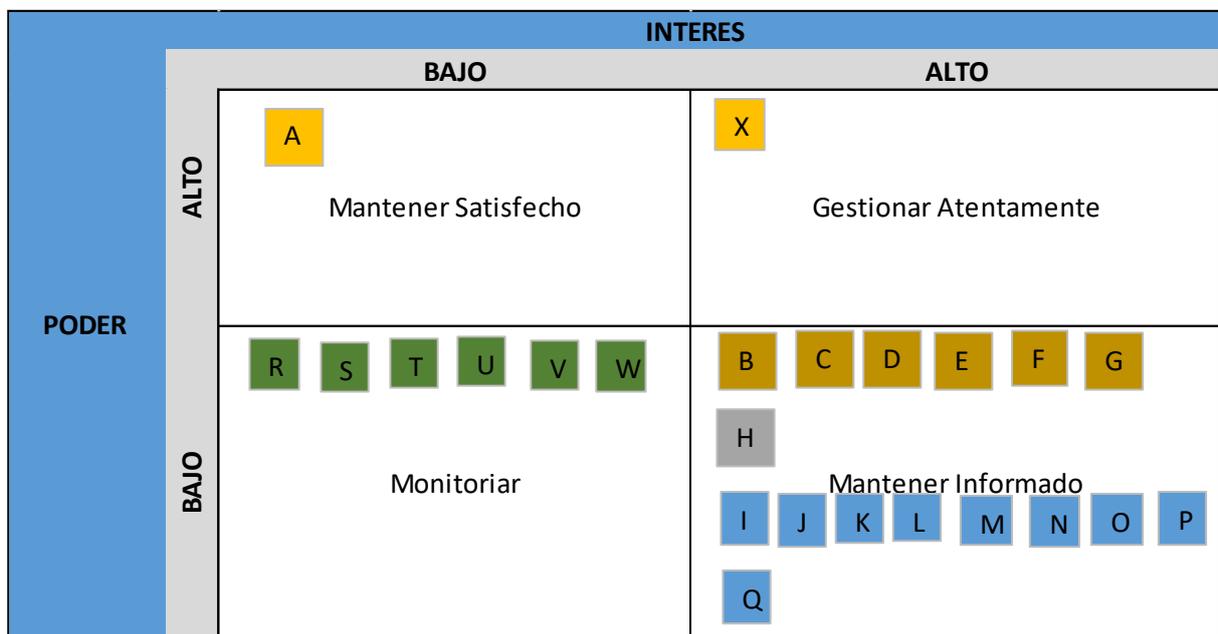
Para el análisis de clasificación de los interesados se utilizará como herramienta las siguientes matrices.

- Matriz de Poder/Interés
- Matriz de Poder/influencia
- Matriz de Evaluación de participación

4.1.2.1 Matriz de Poder/Influencia

Esta matriz permitiría conocer el nivel de autoridad que poseen los interesados dentro de la empresa y de igual manera el nivel de interés que tienen en el resultado y ejecución del proyecto.

FIGURA 6 MATRIZ PODER / INFLUENCIA



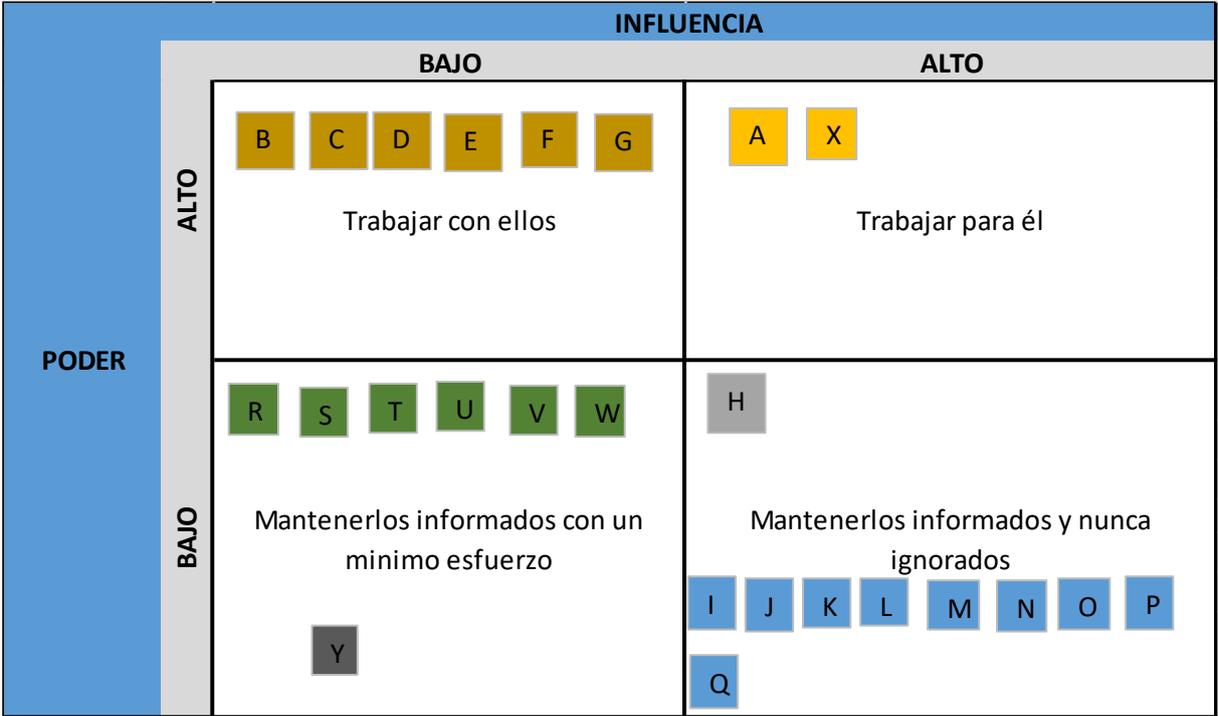
Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsra

4.1.2.2 Matriz de Poder /Influencia

Esta matriz nos permitiría conocer el nivel de autoridad que tienen los interesados y el poder de influir en los resultados del proyecto.

FIGURA 7 MATRIZ PODER / INFLUENCIA



Fuente: Autores

TABLA 22 MATRIZ CLASIFICACION DE INTERESADOS

Código	Nombres	Cargo en la Empresa	Rol	Nivel de Poder	Nivel de Interés	Nivel de Influencia	Clasificación
A	Jorge Edwin Reyes	Gerente General	Sponsor	Alto	Alto	Alto	Interno
B	Dennis José Nieto	N/A	Asesor del Proyecto	Bajo	Alto	Bajo	Externo
C	Geovanny German Mora	N/A	Director del Proyecto	Bajo	Alto	Bajo	Externo
D	David Alejandro Curia	Jefe de Ventas	Líder Funcional del Proyecto	Bajo	Alto	Bajo	Interno
E	Jonathan Leonel Delgado	Analista de Mercado	Equipo del Trabajo	Bajo	Alto	Bajo	Interno
F	Lety Mercy Través	Jefe de Crédito y Cobranza	Equipo del Trabajo	Bajo	Alto	Bajo	Interno
G	Danny Marcelo Muñoz	Jefe de Importación	Equipo del Trabajo	Bajo	Alto	Bajo	Interno
H	Verónica Madeira Cedeño	Jefe de Talento Humano	Soporte	Bajo	Alto	Alto	Interno
I	Cristian Geovanny Pantoja	Diseñador Grafico	Soporte	Bajo	Alto	Media	Interno
J	Luis Xavier Solar	Jefe de Bodega	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
K	Elsa Rosario Vega	Asistente de Cobranza	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
L	Xavier Estuardo Cedeño	Asesor de Ventas	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
M	Leonardo Benigno Malla	Asesor de Ventas	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno

N	Edgar Rene Aguirre	Asesor de Ventas	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
O	Omar Alberto Merchán	Asesor de Ventas	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
P	Carlos Emilio Herrera	Asesor de Ventas	soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
Q	Abner Xavier Rodríguez Merchán	Atención al Cliente	Soporte	Bajo	Alto	Alta	Interno
R	Cesar Franklin maza Chalan	Facturador	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
S	Pablo Elías Reyes	Facturador	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
T	Julio Israel Barrezueta	Facturador	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
U	Jacinto Gualberto Borrero	Logística	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
V	Oscar Diego Patiño	Logística	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
W	Jade Santiago Cedeño	Logística	Soporte	Bajo	Bajo	Bajo	Interno
X	Clientes	N/A	Interesados Externo	Alto	Alto	Alto	Externo
Y	Proveedores	N/A	Interesados Externo	Alto	Bajo	Bajo	Externo

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.1.3 Planificar la Gestión de los Interesados

Planificar la gestión de los interesados es el procesos de desarrolla las estrategias adecuadas para lograr la participación eficaz de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto, (Project Management Institute, 2013), para lo cual es necesario conocer el nivel de participación actual de los interesados y compararlos con el nivel deseado que se requiere para concluir el proyecto con éxito.

Para la realización de este proceso se utilizara como herramienta el juicio de experto de los miembros del equipo de proyecto, y se registrara la información en la matriz de evaluación de participación (**Ver anexo 3 Plantilla de evaluación de participación**), la elaboración de la Matriz estará a cargo del Líder Funcional del Proyecto.

ANEXO 3 PLANTILLA DE EVALUACION DE PARTICIPACION

Interesados	Rol	Nivel de Participación		Fase de Impacto				
		Actual	Deseado	Inicio	Planificación	Ejecución	Monitoreo y Control	Cierre

Fuente: Autores

A continuación se presenta la evaluación de participación de los interesados.

TABLA 23 MATRIZ DE EVALUACION DE PARTICIPACION DE LOS INTERESADOS

Interesados	Rol	Nivel de Participación		Fase de Impacto				
		Actual	Deseado	Inicio	Planificación	Ejecución	Monitoreo	Cierre
Jorge Edwin Reyes	Sponsor	Líder	Líder	x	x	x	x	x
Dennis Nieto	Asesor del Proyecto	Líder	Líder	x	x	x	x	x
Geovanny German Mora	Director del Proyecto	Líder	Líder	x	x	x	x	x
David Alejandro Curia	Líder Funcional del Proyecto	Líder	Líder	x	x	x	x	x
Jonathan Leonel Delgado	Equipo de Trabajo	Apoyo	Líder	x	x	x		
Lety Mercy Través	Equipo de Trabajo	Neutral	Apoyo	x	x	x		
Danny Marcelo Muñoz	Equipo de Trabajo	Neutral	Apoyo	x	x	x		
Verónica Madeira Cedeño	Soporte	Neutral	Apoyo	x	x	x	x	x
Cristian Geovanny Pantoja	Soporte	Neutral	Apoyo			x		
Luis Xavier Solar	Soporte	Neutral	Apoyo			x		
Elsa Rosario Vega	Soporte	Neutral	Apoyo			x		
Xavier Estuardo Cedeño	Soporte	Resistente	Apoyo			x		
Leonardo Benigno Malla	Soporte	Neutral	Apoyo			x		
Edgar Rene Aguirre	Soporte	Resistente	Apoyo			x		
Omar Alberto Merchán	Soporte	Resistente	Apoyo			x		

Carlos Emilio Herrera	soporte	Neutral	Apoyo			x		
Abner Xavier Rodríguez	Soporte	Neutral	Apoyo			x		
Cesar Franklin maza	Soporte	Desconocedor	Neutral			x		
Pablo Elías Reyes	Soporte	Desconocedor	Neutral			x		
Julio Israel Barrezueta	Soporte	Desconocedor	Neutral			x		
Jacinto Gualberto Borrero	Logística	Desconocedor	Neutral			x		
Oscar Diego Patiño	Logística	Desconocedor	Neutral			x		
Jade Santiago Cedeño	Logística	Desconocedor	Neutral			x		
Clientes	Interesados Externo	Desconocedor	Apoyo			x		
Proveedores	Interesados Externo	Desconocedor	Apoyo			x		

Fuente: Autores.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Una vez realizada la evaluación de participación de los interesados, se determina las estrategias de gestión en base al análisis de la clasificación de los interesados, para la realización de este procesos se utilizara como herramienta el juicio de experto de cada uno de los miembros del equipo del proyecto, quienes definirán los planes de acción efectiva para lograr el nivel de participación deseado, para el registro de la información se elaborara una matriz de análisis de interesados, que será responsabilidad del Líder Funcional del Proyecto

ANEXO 4 FORMATO DE MATRIZ DE ANALISIS DE INTERESADO

Interesado	Rol del Interesado	Nivel de Participación		Estrategia de Gestión		
		Actual	Deseado	Matriz Poder/Interés	Matriz Poder/Influencia	Plan de Acción Efectiva

Fuente: Autores

A continuación se muestra las matrices de evaluación y análisis de interesados.

TABLA 24 MATRIZ DE ANALISIS DE INTERESADOS

Interesado	Rol del Interesado	Nivel de Participación		Estrategia de Gestión		
		Actual	Deseado	Matriz Poder/Interés	Matriz Poder/Influencia	Plan de Acción Efectiva
Jorge Edwin Reyes	Sponsor	Líder	Líder	Mantener Satisfecho	Trabajar para el	Cumplir con los tiempo y los costos planificados, involucrarlo en la toma de decisiones en la línea base, hacerle participe en las reuniones de control, infórmale sobre los avances del proyecto
Dennis José Nieto	Asesor del Proyecto	Líder	Líder	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades, estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
Geovanny German Mora	Director del Proyecto	Apoyo	Líder	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades, estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
David Alejandro Curia	Líder Funcional del Proyecto	Líder	Líder	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades, estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
Jonathan Leonel Delgado	Equipo de Trabajo	Apoyo	Líder	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades, estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
Lety Mercy Través	Equipo de Trabajo	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades, estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
Danny Marcelo Muñoz	Equipo de Trabajo	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Trabajar con ellos	Presentarles el plan de gestión de proyectos para coordinar cada una de las actividades,

						estar presentes en las reuniones de control e informarles sobre los avances del proyecto
Verónica Madeira Cedeño	Soporte	Líder	Líder	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Cristian Geovanny Pantoja	Soporte	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Luis Xavier Solar	Soporte	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Elsa Rosario Vega	Soporte	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Xavier Estuardo Cedeño	Soporte	Resistente	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Leonardo Benigno Malla	Soporte	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Edgar Rene Aguirre	Soporte	Resistente	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Omar Alberto Merchán	Soporte	Resistente	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Carlos Emilio Herrera	Soporte	Resistente	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Abner Xavier Rodríguez	Soporte	Neutral	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlo Informado y Nunca Ignorarlos	Mantenerlos informados sobre los avances de proyecto, mediante el cumplimiento del plan de comunicación
Cesar Franklin Maza	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizarse

Pablo Elías Reyes Vera	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizase
Julio Israel Barrezueta	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizase
Jacinto Gualberto Borrero	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizase
Oscar Diego Patiño	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizase
Jade Santiago Cedeño	Soporte	Desconocedor	Neutral	Monitorear	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre Capacitaciones y talleres a realizase
Clientes	Interesados Externo	Desconocedor	Apoyo	Gestionar Atentamente	Trabajar con el	Recopilar información sobre sus necesidades, elaborar procesos acorde orientados a la satisfacción de sus requerimientos.
Proveedores	Interesados Externo	Desconocedor	Apoyo	Mantener Informado	Mantenerlos informado con un mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados sobre los posibles cambios en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mediante correos electrónicos o comunicados escritos

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.1.4 Gestionar la participación de los Interesados

Gestionar la participación de los interesados (Project Management Institute, 2013) es el proceso de comunicarse y trabajar con los interesados para satisfacer sus necesidades, y abordar los incidentes en el momento en que ocurre y fomentar la participación adecuada de los interesados en las actividades del proyecto.

Para conseguir una participación activa de cada uno de los interesados es necesario establecer las necesidades de comunicación, es decir el nivel de detalle de la información que se quiere comunicar, el medio de comunicación por el cual serán informados sobre los avances, fechas de reuniones, encuestas, entre otras novedades, al igual de la frecuencia o periodicidad en la que la información debe ser facilitada o los posibles cambios que se generen por cualquier situación

El Líder Funcional del Proyecto será el responsable de asegurar que los canales utilizados y la información generada del proyecto sean generadas acorde a lo definido en el plan de comunicaciones.

4.1.5 Controlar la participación de los Interesados

Para el control y monitoreo de los involucrados se utilizará como herramienta el Microsoft Project como sistema de gestión de información donde se almacenará toda la información de los avances, cronogramas y desempeño de los interesados y que puedan ser analizados por medio de informes y gráficas.

Para el análisis de los informes y graficas se realizarán reuniones para tomar decisiones en base al desempeño e involucramiento de los interesados.

Todas las actualizaciones, acciones preventivas, acciones correctivas, que se generen mediante el análisis del desempeño de los interesados se deben gestionar mediante una solicitud de cambio, la misma que deberá aprobarse mediante comité de cambio conformado por el Sponsor,

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsá

Director del Proyecto, el Asesor del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto. A continuación, se presenta el formato que se utilizara para la gestión del cambio.

ANEXO 5 PANTILLA SOLICITUD DE CAMBIOS

SOLICITUD DE CAMBIOS			
Solicitante del Cambio			
Rol del Solicitante			
Área del Solicitante			
Lugar y Fecha			
Sponsor			
Director del Proyecto			
Categoría del Cambio			
Alcance ()	Recursos ()	Costo ()	Calidad ()
Comunicación ()	Riesgos ()	Adquisiciones ()	Cronograma ()
Causas / Origen de Cambio			
Acción Preventivas ()	Acción Correctiva ()	Modificación ()	
Descripción de la propuesta del cambio			
Justificación de la propuesta de cambio			
Impacto del cambio en la línea base			
Alcance			
Cronograma			
Costo			
Calidad			
Riesgos			
Responsable de Aprobación			
Firma de Aprobación			
Fecha de Aprobación			

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.2 Subcapítulo D1 Gestión de Alcance

La Gestión del Alcance del proyecto Incluye los procesos requeridos para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, y únicamente el trabajo requerido, para completar el proyecto con éxito. (Project Management Institute, 2013)

4.2.1 Plan de gestión de Alcance

Para realizar el plan de alcance se detallará como se va a recopilar y documentar los requisitos, como se elabora el enunciado del alcance, como se creará la EDT, como se realizará el diccionario de la EDT, como se aprobará y conservará la línea base del alcance, y como se obtendrá la aceptación formal de los entregables. A continuación, se detalla los procesos:

4.2.1.1 Procesos para definir el Alcance

La Definición del alcance del proyecto, se desarrollará mediante una reunión entre el Director del Proyecto, el Asesor del Proyecto, y el Líder Funcional del Proyecto, tomando como base el acta de constitución, quienes elaboraran el primer documento de alcance, para ser revisado y aprobado por el Sponsor, para constancia se la reunión, se elaborará un acta de reuniones. **(Ver Anexo 1, Formato de acta de reuniones)**

4.2.1.2 Proceso de recopilar requisitos

Para la recopilación de los requisitos se utilizará las siguientes herramientas:

Juicio de experto:

Donde se tomará el juicio de experto del Asesor del Proyecto, El Líder Funcional del Proyecto, del Jefe de Crédito y Cobranza, del Jefe de Importaciones y el Analista de Mercado.

Recopilación de datos:

Por medio de encuestas realizadas a los interesados con preguntas diseñadas para recopilar información acerca de sus requisitos.

ANEXO 6 ENCUESTA DE RECOPIACION DE DATOS



Nombre: _____

Cargo: _____

¿Qué tareas o actividades son complejas de realizar y ocasionalmente generan retrasos?

¿Cómo cree usted que se pueden simplificar estas tareas o actividades?

¿Qué tareas o actividades que usted realiza ocasionalmente, no son función de su cargo?
Ejemplo: colaborarle a un compañero.

¿Cuáles con las actividades que le consumen más tiempo?

¿Cuáles son sus expectativas para mejorar los procesos en la empresa?

Fuente: Autores

Análisis de datos:

Por medio de la revisión y análisis de la documentación existente en la empresa. El Director del Proyecto será el responsable de la recopilación de los requisitos, quien además será el responsable de realizar las reuniones con los interesados para gestionar y coordinar el uso de

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

las técnicas para obtener los requerimientos, para constancia de las reuniones se laborara un acta de reuniones (**Ver Anexo 1, Formato de acta de reuniones**)

4.2.1.3 Proceso de documentar requisitos

Los requisitos obtenidos por medio de las diferentes técnicas de recolección, se documentará en dos matrices

- Matriz de documentación de requisitos
- Matriz de Trazabilidad

Matriz de documentación de requisitos

Describe como los requisitos individuales cumplen con las necesidades del negocio del proyecto, la misma que tendrá el siguiente formato:

ANEXO 7 FORMATO DE MATRIZ DE DOCUMENTACION DE REQUISITOS

Matriz de Documentación de Requisitos				
Versión	Fecha	Elaborado Por		
Nombre Del Proyecto				
ID	Descripción del Requisito	Rol del Interesado	Prioridad	Clasificación

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.2.2 Proceso para definir la línea base del alcance

La línea base está conformada por los siguientes elementos:

- Enunciado del alcance
- Desglose de Trabajo/EDT
- Diccionario de la EDT

El responsable de elaborar la línea base del alcance será el Director del Proyecto

4.2.2.1 Enunciado del Alcance:

Para elaborar el enunciado del alcance se utilizara las siguientes técnicas

- Juicio de Experto
- Análisis de Producto
- Análisis de Datos

Juicio de experto

Donde se tomara el juicio de experto del Asesor del Proyecto, del Líder Funcional del Proyecto, del Jefe de Crédito y Cobranza, del Jefe de Importaciones y del Analista de Mercado.

Análisis de producto

Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015.

Análisis de datos

Se tomara como referencia la información que se encuentra detallada en la matriz de requisitos y la matriz de trazabilidad.

4.2.2.2 Desglose de trabajo EDT

Para elaborar la EDT, se utilizará las siguientes técnicas:

- Juicio de Experto
- Descomposición

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

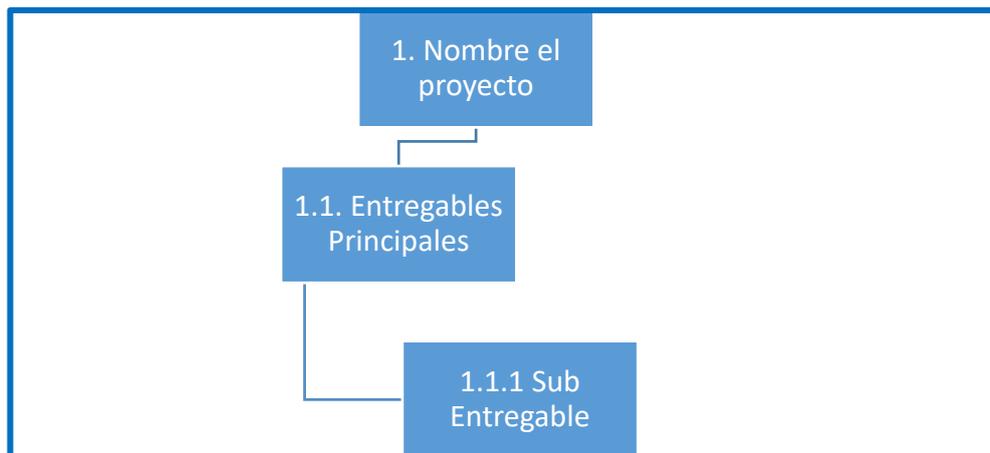
Juicio de experto

Se tomara en cuenta la opinión del Asesor del Proyecto debido a que tiene experiencia en proyectos similares.

Descomposición

El Director del Proyecto en reunión con el Asesor del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto, desarrollaran la EDT, la misma que deberá estar desglosada por entregables principales, en tres niveles, el primer nivel se indica el nombre del proyecto, el segundo nivel los entregables principales, y el tercer nivel los sub entregables, adicionalmente es necesario otorgar a cada nivel una codificación. A continuación se muestra un ejemplo de desglose.

FIGURA 8 DESGLOSE EDT



Fuente: Autores

Diccionario de la EDT

Consiste en detallar los entregables y sub entregables indicados en la EDT, el encargado de esta actividad es el Líder Funcional del Proyecto, para llevarlo a cabo utilizara el siguiente formato.

ANEXO 9 FORMATO DICCIONARIO EDT

ID				DICCIONARIO EDT			
Proyecto							
Preparado por							
Revisado por							
Aprobado por							
Nombre del entregable				Responsable			
Descripción del entregable							
Nombre del sub entregable				Responsable			
Descripción de Sub Entregable							
Actividades Asociadas							
Cód.	Actividad	Recurso				Tipo de Recurso	
Criterio de Aceptación							
Hito a Cumplir							
Duración Estimada		fecha de Inicio		Fecha Fin			

Fuente: Autores

4.2.2.3 Proceso de Verificación de Alcance

El Líder Funcional del Proyecto, será el responsable de realizar las inspecciones periódicas, emitir los avances del proyecto y verificar si los entregables están cumpliendo con los requisitos y los criterios de aceptación, establecidos en la matriz de requisitos, en caso de no cumplimiento, se establecerán acciones preventivas o correctivas según sean necesarias los

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

los mismos que serán tramitados y documentados mediante una solicitud de cambios que tendrá el siguiente formato (**Ver Anexo 5 Plantilla solicitud de Cambios**)

Las técnicas que se utilizara para verificar si los entregables están cumpliendo con los requisitos y los criterios de aceptación serán las inspecciones por medio de lista de verificación, establecida en el Plan de Gestión de Calidad.

El Director del Proyecto deberá evaluar quincenalmente el avance de los entregables y emitir un informe consolidado de avances de los entregables, en la reunión de control, también deberá documentar el progreso y los resultados de dicha evaluación.

Completado el entregable, el responsable presentara toda la información al Asesor del Proyecto quien se reunirá con el Director del Proyecto, para revisar y verificaran si el entregable cumple con los requisitos de calidad

Una vez verificado el entregable se presentará la información al Sponsor para su aprobación, una vez aprobado el entregable, se redactará un acta de aceptación del entregable, la misma que tendrá el siguiente formato:

ANEXO 10 PLANTILLA DE ACTA DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE

ACTA DE ACEPTACION DEL ENTREGABLE			
Nombre del Proyecto			
Lugar y Fecha			
Id Entregables		Nombre del Entregable/Sub entregable	
Descripción del Entregable			

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Fecha compromiso del entregable				Fecha real de Entrega	
Fecha de Verificación				Fecha de Aprobación	
Observaciones					
Revisado Por		Firma			
Aprobado Por		Firma			
Responsable de entregable		Firma			

Fuente: Autores

Para el cierre del proyecto se elaborará un acta que tendrá el siguiente formato:

ANEXO 11 PLANTILLA DE ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO

Nombre del proyecto		
Objetivo del Proyecto		
Descripción		
Sponsor		
Director del Proyecto		
Líder Funcional del Proyecto		
Asesor del Proyecto		
Razón del cierre		
Aceptación de los Entregables		
Entregable	Si / No	Observaciones
Información Documentada		
Diagnóstico Inicial		

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Mapa de Proceso		
Matriz de gestión de Riesgos		
Alcance, Política y Objetivos de Calidad		
Planes de Control		
Documentos de Trabajo (Procedimientos)		
Plan de Capacitación		
Informe de Evaluación		
Cronograma de Auditoria,		
Informe de Auditoría		
Liberación		
Nombre	Fecha	Firma

Fuente: Autores

4.2.3 Control del Alcance

El Director del Proyecto se encargara de monitorear y verificara que todos los requerimientos estén desarrollados según los parámetros establecidos en la línea basen del alcance, en caso de existir cambios se elaborará una solicitud que será presentada al comité de cambio, quienes serán los encargados de analizar y evaluar la solicitud, para luego ser presentada al Sponsor para su aprobación (**Ver Anexo 5 Plantilla de Solicitud de Cambios**).

4.2.4 Recopilar Requisitos

TABLA 25 MATRIZ DE DOCUMENTACION DE REQUISITOS

MATRIZ DE DOCUMENTACION DE REQUISITOS					
Versión	1	Fecha		Elaborado por	
Nombre del proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma 9001-2015 en el área de ventas de la empresa Idirsa			
Id	Descripción del requisito	Rol del interesado	Prioridad	Clasificación	
REQ001	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa.	Sponsor	Alta	Interno	
REQ002	Ejecutar el proyecto en un plazo de 6 meses desde la puesta en marcha del proyecto.	Sponsor	Alta	Interno	
REQ003	Ejecutar el Proyecto con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.	Sponsor	Alta	Interno	
REQ004	El diagnóstico inicial debe Identificar cuáles son los “DEBE” de la Norma que se están cumpliendo y cuales no se cumplen, para establecer un plan de acción.	Asesor del Proyecto	Alta	Interno	
REQ005	Las fichas de procesos deben determinar las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos del área comercial.	Asesor del Proyecto	Alta	Interno	
REQ006	Las fichas de procesos deben determinar la secuencia e interacción de los procesos.	Asesor del Proyecto	Alta	Interno	

REQ007	Mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en procesos integrados.	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ008	Las fichas de procesos deben determinar y aplicar criterios y métodos de seguimiento, mediciones e indicadores del desempeño, para asegurar la eficacia y control de los procesos.	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ009	Las fichas de proceso debe determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurar su disponibilidad	Asesor del Proyecto	Alta	Interno
REQ010	Las fichas de procesos deben asignar las responsabilidades y autoridades para cada proceso.	Asesor del Proyecto	Alta	Interno
REQ011	El procedimiento de análisis de la demanda agregue valor a los pedidos sugeridos por el jefe de importación para garantizar el desplazamiento de mercadería con el objetivo de que no existan excedentes ni faltantes.	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ012	Establecer manuales de procedimientos prácticos, que sirva de soporte y guía para garantizar la efectividad en los procesos y la consecución de los objetivos en el área de ventas.	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ013	Los procedimientos deben contener los siguientes elementos: Objetivo, Alcance, Políticas, Flujo grama, Responsabilidades, Descripción de las actividades, Codificación, Mediciones, Indicadores, Formularios, Fecha de Emisión, Vigencia, Revisión.	Jefe de Importaciones	Alta	Interno
REQ014	Los Cuadros de controles, deben permitir controlar las actividades de los procesos y que permita tomar medidas preventivas y correctivas de	Jefe de Ventas	Alta	Interno

	una manera rápida y oportuna, los cuadros de controles deben contener los siguientes elementos: Objetivo, Responsable y frecuencia.			
REQ015	Que las Capacitaciones sean evaluadas, para que existan compromiso y responsabilidad en los colaboradores del área comercial.	Asesor del Proyecto	Alta	Interno
REQ016	El plan de capacitación debe contener los siguientes elementos: Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes y Evaluaciones de los participantes	Asesor del Proyecto	Alta	Interno
REQ017	Se debe Realizar como mínimo dos auditorías internas que ayude verificar el cumplimiento de la norma y de los procedimientos establecidos en las Capacitaciones	Sponsor	Alta	Interno
REQ018	Implementar las acciones de mejoras de las no inconformidades levantadas en las auditorias	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ019	El sistema de gestión de calidad permita registrar las solicitudes quejas, reclamos de los clientes para poder controlar y dar seguimiento a sus requerimientos y garantizar repuestas rápidas y oportunas	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ020	Que los procedimientos garanticen la gestión de actualizar y subir imágenes e información referente a los productos en la tienda virtual, para que no existan errores por parte de los clientes y no se conviertan en devoluciones	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ021	Que los nuevos procesos ayude a minimizar los quiebres de inventario, y faciliten calcular el costo por la pérdida de la oportunidades de vender	Jefe de Ventas	Alta	Interno

REQ022	Que los procedimientos sean practico, de fácil entendimiento y que facilite gestión de manera rápida y efectiva	Asesores de Ventas	Alta	Interno
REQ023	Que los tiempos de respuestas en cuestión a solicitudes, quejas, reclamos sean rápidas	Asesores de Ventas	Alta	Interno
REQ024	Que los nuevos procedimientos solucione la comunicación entre los departamentos	Asesores de Ventas	Alta	Interno
REQ025	Garantizar el cumplimiento del 100% de los entregables determinados en el proyecto	Asesores de Ventas	Alta	Interno
REQ026	Disponer del Presupuesto en los tiempos establecidos, para garantizar el éxito del proyecto	Asesores de Ventas	Alta	Interno
REQ027	Disponer del acceso a la información requerida, para la realización de un diagnostico acorde a la realidad de la empresa	Asesor del Proyecto	Media	Interno
REQ027	Registra avances quincenales sobre el progreso del proyecto	Director del Proyecto	Alta	Interno
REQ028	Se deberá entregar los manuales de procedimientos al personal involucrado en cada proceso	Jefe de Ventas	Alta	Interno
REQ029	Para la entrega de cada entregable se deberá registrar en un acta de recepción, el cual deberá estar aprobado y firmado por el Sponsor, y Jefe de Talento Humano	Director del Proyecto	Media	Interno
REQ030	Garantizar el 100% del total de información documentada	Sponsor	Alta	Interno
REQ031	Garantizar el 100% de asistencia a las Capacitaciones del personal del área comercial	Director del Proyecto	Media	Interno

REQ032	Garantizar que los participantes a las Capacitaciones aprueben con un mínimo de 80/100 Puntos	Director del Proyecto	Alta	Interno
REQ033	Aprobar las auditorías internas en un rango de hasta 3 inconformidades	Sponsor	Alta	Interno

Fuente: Autores

TABLA 26 MATRIZ DE TRAZABILIDAD

ELABORADOR POR		Director del Proyecto			
FECHA					
MATRIZ DE TRAZABILIDAD					
NOMBRE DEL PROYECTO		Preparación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 en área comercial de la empresa Idirsa			
CODIGO	REQUISITOS	ENTREGABLE	RESPONSABLE	ESTADO	OBJETIVO
REQ001	Implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa.	Sistema de Gestión de Calidad	Director del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ002	Ejecutar el proyecto en un plazo de 6 meses desde la puesta en marcha del proyecto.	Plan de Dirección	Director del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO

					90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ003	Ejecutar el Proyecto con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.	Plan de Dirección	Director del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ004	El diagnóstico inicial debe Identificar cuáles son los “DEBE” de la Norma que se están cumpliendo y cuales no se cumplen, para establecer un plan de acción.	Diagnóstico Inicial	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ005	Las fichas de procesos deben determinar las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos del área comercial.	Diagnóstico Inicial	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6

					meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ006	Las fichas de procesos deben determinar la secuencia e interacción de los procesos.	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ007	Mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en procesos integrados.	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ008	Las fichas de procesos deben determinar y aplicar criterios y métodos de seguimiento, mediciones e indicadores del desempeño, para asegurar la eficacia y control de los procesos.	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.

REQ009	Las fichas de proceso debe determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurar su disponibilidad	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ010	Las fichas de procesos deben asignar las responsabilidades y autoridades para cada proceso.	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ011	El procedimiento de análisis de la demanda agregue valor a los pedidos sugeridos por el jefe de importación para garantizar el desplazamiento de mercadería con el objetivo de que no existan excedentes ni faltantes.	Fichas de Procesos	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ012	Establecer manuales de procedimientos prácticos, que sirva	Documentos de Trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO

	de soporte y guía para garantizar la efectividad en los procesos y la consecución de los objetivos en el área de ventas.				90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ013	Los procedimientos deben contener los siguientes elementos: Objetivo, Alcance, Políticas, Flujo grama, Responsabilidades, Descripción de las actividades, Codificación, Mediciones, Indicadores, Formularios, Fecha de Emisión, Vigencia, Revisión.	Documentos de Trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ014	Los Cuadros de controles, deben permitir controlar las actividades de los procesos y que permita tomar medidas preventivas y correctivas de una manera rápida y oportuna, los cuadros de controles deben contener los siguientes elementos: Objetivo, Responsable y frecuencia.	Documentos de Trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.

REQ015	Que las Capacitaciones sean evaluadas, para que existan compromiso y responsabilidad en los colaboradores del área comercial.	Plan de capacitaciones	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ016	El plan de capacitación debe contener los siguientes elementos: Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes y Evaluaciones de los participantes	Plan de capacitaciones	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ017	Se debe Realizar como mínimo dos auditorías internas que ayude verificar el cumplimiento de la norma y de los procedimientos establecidos en las Capacitaciones	Plan de capacitaciones	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.

REQ018	Implementar las acciones de mejoras de las no inconformidades levantadas en las auditorias	Informe de cierre de no conformidades	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ019	El sistema de gestión de calidad permita registrar las solicitudes quejas, reclamos de los clientes para poder controlar y dar seguimiento a sus requerimientos y garantizar repuestas rápidas y oportunas	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ020	Que los procedimientos garanticen la gestión de actualizar y subir imágenes e información referente a los productos en la tienda virtual, para que no existan errores por parte de los clientes y no se conviertan en devoluciones	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ021	Que los nuevos procesos ayude a minimizar los quiebres de	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO

	inventario, y faciliten calcular el costo por la pérdida de la oportunidades de vender				90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ022	Que los procedimientos sean practico, de fácil entendimiento y que facilite gestión de manera rápida y efectiva	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ023	Que los tiempos de respuestas en cuestión a solicitudes, quejas, reclamos sean rápidas	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ024	Que los nuevos procedimientos solucione la comunicación entre los departamentos	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Mejorar en un 80% los tiempos de respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes durante los 6 primeros meses de implementación

					del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015
REQ025	Garantizar el cumplimiento del 100% de los entregables determinados en el proyecto	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ026	Disponer del Presupuesto en los tiempos establecidos, para garantizar el éxito del proyecto	Documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ027	Disponer del acceso a la información requerida, para la realización de un diagnostico acorde a la realidad de la empresa	Controles y Monitoreo	Director del Proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa baso

					en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.
REQ027	Registra avances quincenales sobre el progreso del proyecto	Plan de Dirección	Director del Proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa baso en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.
REQ028	Se deberá entregar los manuales de procedimientos al personal involucrado en cada proceso	Plan de Capacitación	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa baso en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.

REQ029	Para la entrega de cada entregable se deberá registrar en un acta de recepción, el cual deberá estar aprobado y firmado por el Sponsor, y Jefe de Talento Humano	Controles y monitoreo	Director del Proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa baso en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.
REQ030	Garantizar el 100% del total de información documentada	Cierre	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ031	Garantizar el 100% de asistencia a las Capacitaciones del personal del área comercial	Controles de Avances	Líder Funcional del Proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área

					comercial de la empresa Idirsa baso en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.
REQ032	Garantizar que los participantes a las Capacitaciones aprueben con un mínimo de 85/100 Puntos	Monitoreo y Control	Director del proyecto	Pendiente	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 90201-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, en un plazo de 6 meses, con un presupuesto de \$ 50.000 dólares.
REQ033	Aprobar las auditorías internas en un rango de hasta 3 inconformidades	Informe de cierre de no conformidades	Director del proyecto	Pendiente	Desarrollar un plan de Gestión que integre las 10 áreas de conocimiento de las buenas prácticas de la guía del PMBOK, para el proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la empresa Idirsa baso en la norma ISO 9001-2015 en plazo de 3 meses.

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.2.5 Línea base del Alcance

La línea base del alcance es la versión aprobada de un enunciado del alcance, estructura de desglose del trabajo y su diccionario EDT/WBS asociado, que solo se puede modificar a través de procedimiento formales de control de cambios.

4.2.5.1 Enunciado del Alcance

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, el alcance del sistema incluye, el Acta de Constitución, Plan de Gestión del Proyecto, Control y Monitoreo de Documentos y Reuniones, Diagnóstico Inicial, Mapa de Proceso, Matriz de Gestión de Riesgos, Alcance, Políticas y Objetivos de Calidad, Planes de Control, Documentos de Trabajo, Plan de Capacitación, Informe de Evaluación, Cronograma de Auditoría, Informe de Auditoría, Informe de cierre de no conformidades.

Entregables del Proyecto

Lista de entregables que serán considerados por parte de los interesados son:

- Gestión del Proyecto
 - Acta de Constitución
 - Control y Monitoreo
 - Actas de Reuniones
 - Informes de Avances del Proyecto
 - Documentos de Cierre del Proyecto
 - Informe de Cierre de proyecto
 - Acta de cierre del Proyecto
- Información Documentada
 - Diagnóstico Inicial
 - Mapa de Proceso
 - Matriz de gestión de Riesgos

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Alcance, Política y Objetivos de Calidad
- Planes de Control
- Documentos de Trabajo (Procedimientos)
- Capacitaciones
 - Plan de Capacitación
 - Políticas y Objetivos de Calidad
 - Documentos de Trabajo
 - Procedimiento de Ventas
 - Procedimiento de análisis de la demanda
 - Procedimiento de Devoluciones
 - Procedimientos de solicitudes y Quejas
 - Informe de Evaluación
- Auditoria Interna
 - Cronograma de Auditoria,
 - Informe de Auditoría

Criterio de aceptación

Para aprobar cada uno de los entregables del proyecto se debe cumplir con los siguientes criterios

Entregable 1 Gestión del proyecto

- El acta de constitución deberá estar firmada y aprobada por el Sponsor
- El Plan para la Dirección del Proyecto deberá contener los planes de Gestión de Interesados, Plan de Gestión de Alcance, Plan de Gestión de Tiempo, Plan de Gestión de Costos, Plan de Gestión de Calidad, Plan de Gestión de Recursos Humano, Plan de Gestión de Comunicaciones, Plan de Gestión de Riesgos y Plan de gestión de Adquisiciones.
- El Plan para la Dirección deberá estar aprobado por el Sponsor.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Para la aceptación del entregable se deberá elaborar un acta de recepción (ver Anexo 9 plantilla de acta de aceptación del entregable) y deberá contar la firma del Director del Proyecto. y del Sponsor.
- El control de documento y de reuniones deberá ser realizada por el Director del Proyecto y el equipo de trabajo.
- Los documentos que se deben entregar al cierre del proyecto deben estar firmados y aprobados por el Director del Proyecto y por el Sponsor.
- La documentación del proyecto deberá ser entregada en formato PDF y en Word.
- Toda la documentación deberá encontrarse actualizada.
- Para el cierre del proyecto se deberá elaborar un informe que deberá tener la siguiente información:
 - Descripción del Proyecto
 - Evaluación del Proyecto
 - Aspectos relevantes
 - Positivos
 - Negativos
 - Problemas superados
 - Anexos
- El informe deberá ser presentado en formato Word, y redactada en idioma español
- Para el cierre del proyecto también se deberá elaborar un acta de finalización del proyecto (**Ver Anexo 11, Plantilla de cierre del Proyecto**) y deberá contar la firma del Director del Proyecto y del Sponsor.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Entregable 2 Información Documentada

- La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, la realizará el equipo del proyecto, siendo esta supervisada por el Líder Funcional del Proyecto, revisada por el Asesor del Proyecto y el Director del Proyecto y aprobada por el Sponsor.
- Para la aceptación de cada entregable se deberá elaborar un acta de entrega (**ver Anexo 10 plantilla de acta de aceptación del entregable**) y deberá contar la firma del Director del Proyecto y del Sponsor.
- La información documentada deberá estar redactada en idioma español
- La información documentada es la siguiente:
 - Diagnóstico Inicial
 - Mapa de proceso
 - Fichas de Procesos
 - Matriz de gestión de riesgos
 - Alcance, políticas y Objetivo de calidad
 - Cuadros de Controles
 - Documentos de trabajo

Entregable 3 Capacitación

- El Plan de capacitación deberá ser elaborado por el Equipo de Trabajo, revisado por el Asesor del Proyecto, el Director del Proyecto, Jefe de Talento Humano y aprobada por el Sponsor, deberá contener los siguientes temas:
 - Nombre del Proyecto
 - Justificación
 - Alcance
 - Objetivos del programa
 - Contenido

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Recurso
- Materiales
- Financiamiento
- Presupuesto
- Cronograma
- El plan de capacitación deberá incluir los siguientes temas
 - Políticas y Objetivos de Calidad
 - Documentos de Trabajo
- Al final de las capacitaciones se entregará un informe de evaluación que contendrá la siguiente información:
 - Nombre del Proyecto
 - Justificación
 - Alcance
 - Objetivos del Informe
 - Resultados de las evaluaciones
 - Análisis de las actividades
 - Análisis de resultados
 - Meta
 - Indicadores
 - Recomendaciones
 - Firma del Responsable
 - Firma del Revisor
- Para la aceptación del entregable se deberá elaborar un acta (**ver Anexo 10 plantilla de acta de aceptación del entregable**) y deberá contar con la firma del Director del Proyecto y del Sponsor.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Entregable 4 Auditoria interna

- Para la ejecución de la Auditoria Interna, es necesario informa a la alta dirección de la empresa acerca de la Auditoria, con la finalidad de que los involucrados se encuentren disponibles.
- El cronograma de auditoria deberá contener la siguiente estructura:
 - Nombre del Organización
 - Objetivo
 - Alcance
 - Criterios Normativos de la norma
 - Fecha de la Auditoria
 - Nombre del Auditor
 - Actividades desarrolladas
 - Cronograma
 - Observaciones Positivas
 - Aspectos a mejorar
 - Conclusiones de la auditoria
- Para la aceptación del entregable se deberá elaborar un acta (**ver Anexo 10 plantilla de acta de aceptación del entregable**) y deberá contar la firma del Director del Proyecto y del Sponsor.

Exclusiones del Proyecto

El presente proyecto no incluyen las siguientes observaciones:

- La certificación ISO 9001-2015 de la empresa Idirsa
- La Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en otras áreas
- Pago de horas extras al personal de la empresa involucrada en el proyecto
- Capacitación a personal que no coste en el registro de interesados

Restricciones del proyecto

- El presupuesto no podrá excederse del 10% establecido para el proyecto
- El tiempo de duración del proyecto no podrá exceder más del 10% de la fecha establecida.
- Solo se permitirá acceso a los departamentos donde se levantará información para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma.

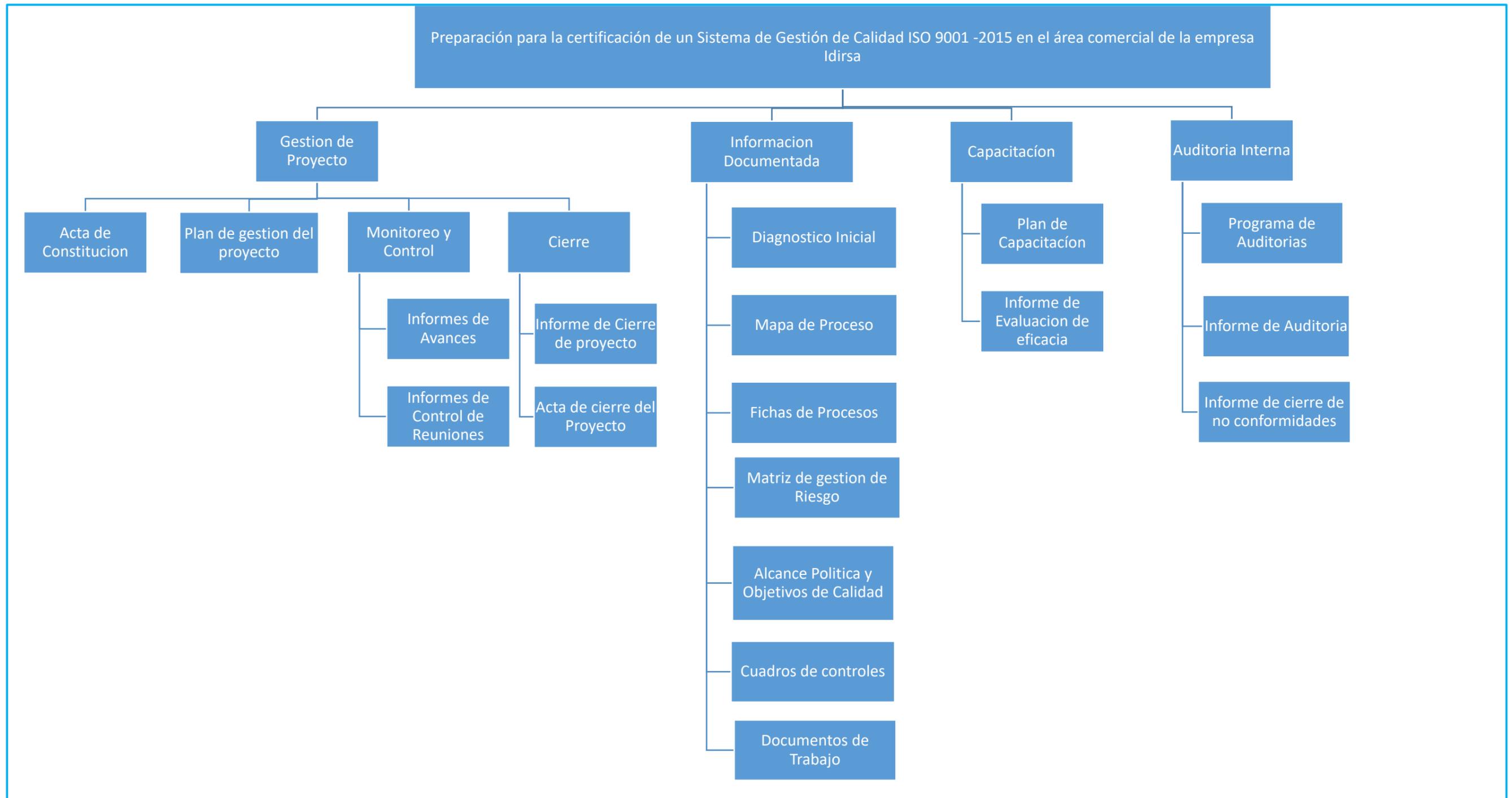
Supuestos del Proyecto

- Se contará con la aprobación y compromiso del Sponsor y del Director del Proyecto, los mismos que serán los responsables de proveer y gestionar los recursos para el éxito del proyecto.
- El Sponsor se encargará de proveer todos los recursos monetarios necesarios para la ejecución del proyecto.
- El Sponsor, Autorizará el ingreso a las instalaciones y dará acceso a toda la información que se requiera para su levantamiento y evaluación previo a la preparación de la norma.
- Se contará con el presupuesto de \$50.000 dólares para la realización del proyecto.
- Se contará con la contratación de una empresa especializada en certificaciones ISO 9001-2015, que brinde el asesoramiento y capacitación para el éxito del proyecto.
- Se contará con la contratación de un Director del Proyecto.
- Los colaboradores de las áreas involucradas asistirán al 100% de las reuniones de Capacitaciones que se realicen para la preparación del Sistema de Gestión de Calidad.
- La empresa facilitará el ingreso a los departamentos que se requiera necesario para el levantamiento de la información documentada

4.2.5.2 Desglose de trabajo - EDT

A continuación, se presenta la estructura de desglose de trabajo EDT/WBS.

GRAFICO 1 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO EDT



Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.2.6 Diccionario de la EDT

A continuación, se procede a la elaboración del diccionario del EDT.

TABLA 27 DICCIONARIO DE LA EDT

ID		1		DICCIONARIO EDT	
PROYECTO		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
PREPARADO POR		Equipo del Proyecto			
REVISADO POR		Director del Proyecto			
APROBADO POR		Sponsor			
NOMBRE DEL ENTREGABLE		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 - 2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		RESPONSABLE Director del Proyecto	
DESCRIPCION DEL ENTREGABLE					
Planificar, implementar, capacitar, y mejorar los procesos de la empresa en base a las buenas prácticas de las norma ISO 9001-2015.					
ACTIVIDADES ASOCIADAS					
COD	ACTIVIDAD	RECURSO		TIPO DE RECURSO	
1.1	Gestión de Proyecto				
1.2	Información Documentada				
1.3	Capacitaciones				
1.4	Auditoria Internas				
CRITERIO DE ACEPTACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> ○ El proyecto deberá estar basado en las buenas practicas del PMBOK y la Norma ISO 9001-2015 ○ Deberá estar aprobado por el Sponsor 					
HITO A CUMPLIR					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Entrega formal del Proyecto					
DURACIÓN ESTIMADA	126 DIAS	FECHA DE INICIO	3/09/2018	FECHA FIN	04/03/2019

ID	1.1 DICCIONARIO EDT				
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Director del Proyecto				
Revisado Por	Sponsor				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Entregable		Gestión de Proyecto	Responsable	Director del Proyecto	
Descripción del Entregable					
Es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades con la finalidad de cumplir con os requisitos del proyecto.					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.1.1	Acta de Constitución				
1.1.2	Plan de Dirección				
1.1.3	Monitoreo y Control				
1.1.4	Cierre del Proyecto				
Criterio de Aceptación					
○ El proyecto deberá estar basado en las buenas practicas del PMBOK					
Hito a Cumplir					
Gestión de Proyecto terminada					
Duración Estimada	126 Días	Fecha de Inicio	3/09/2018	Fecha Fin	4/03/2019

ID		1.1.1		DICCIONARIO EDT	
Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Preparado Por		Director del Proyecto			
Revisado Por		Sponsor			
Aprobado Por		Sponsor			
Nombre Del Sub Entregable		Acta de Constitución	Responsable		Director del Proyecto
Descripción del Entregable					
Documento que autoriza formalmente la existencia de un proyecto y confiere al Director del Proyecto la autoridad para asignar los recursos de la organización a las actividades del Proyecto.					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.1.1.1	Elaborar el acta de Constitución	Computadora, Oficina, luz, Internet		Costo	
		Director del Proyecto, Asesor de Proyecto		Costo	
		Material de oficina		Material	
1.1.1.2	Revisar el Acta de Constitución	Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Computadora, luz		Costo	
		Sponsor		Trabajo	
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto		Costo	
1.1.1.3	Aprobar el Acta de Constitución	Computadora, Sala de Reuniones, Impresora, luz, Internet		Costo	
		Director del Proyecto		Costo	
		Sponsor		Trabajo	
		Material de oficina		Material	

1.1.1.4	Entregar el Acta de Constitución	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio de Aceptación

- El acta de Constitución deberá ser entregado mediante los siguientes medios
 - Físico.- El Acta de Constitución debe ser entregada en formatos Word, tamaño A4, tipo de letra Time New Román, internalizado 2 puntos y anillado color negro
 - Correo Electrónico.- Mediante correo electrónico el Director del Proyecto
- El Acta Constitución debe estar redactada en idioma español
- El Acta de Constitución debe estar firmada y aprobada por el Sponsor
- El Acta de Constitución debe contener como mínimo los siguientes elementos: Propósito, objetivos, Requisitos de alto nivel, supuestos, restricciones, riesgos de alto nivel, Resumen de Hitos, resumen de presupuesto, lista de interesados, requisito de aprobación, nombre del director del proyecto, nombre del Sponsor.
- Para constancia de aceptación del Acta de Constitución se deberá elaborara un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Observaciones ○ Firmas de responsables 					
Hito a Cumplir					
Acta de Constitución Entregada					
Duración Estimada	4 Días	Fecha de Inicio	3/09/2018	Fecha Fin	7/09/2018

ID	1.1.2 DICCIONARIO EDT				
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del proyecto – Director del Proyecto - Asesor del Proyecto				
Revisado Por	Sponsor				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Plan De Gestión	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Es el documento que describe el modo en que el proyecto será ejecutado, monitoreado y controlado, donde se integran y se consolida todos los planes y líneas base.					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.1.2.1	Elaborar el plan de Gestión de interesados	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza líquida, Internet		Costo	
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto		Trabajo	
		Materiales de Oficina		Material	
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto		Costo	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.2.2	Elaborar el Plan de gestión de Alcance	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.3	Elaborar el plan de gestión del cronograma	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del Costo	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del Calidad	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de Recursos	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.7		Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza liquida, Internet	Costo

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Elaborar el plan de gestión de Comunicación	Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de Riesgos	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza líquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.9	Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	Computadora, Internet, Sala de Reuniones, Proyector, Luz, Pizarra Tiza líquida, Internet	Costo
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.10	Revisar los planes de Gestión del Proyecto	Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Computadora, luz	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
1.1.2.11	Aprobar el plan de gestión del Proyecto	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.1.2.12		Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo

	Entregar los planes de Gestión del Proyecto	Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> • El plan de Dirección deberá ser entregado mediante los siguientes medios <ul style="list-style-type: none"> ○ Físico. - El plan de Dirección debe ser entregada en formatos Word, tamaño A4, tipo de letra Time New Román, internalizado 2 puntos y Empastado ○ Correo Electrónico. - Mediante correo electrónico el Director del Proyecto • El plan de Dirección debe estar redactado en idioma español • El plan de dirección debe estar basado bajo la guía del PMBOK 5ta Edición • El plan de dirección debe contener los siguientes planes y debe estar: <p>Gestión de Interesados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de clasificación de Stakeholders • Plan de gestión de los interesados (incluye manejo de procesos de ejecución y control). <p>Gestión de Alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión de Alcance • Documentación de requisitos • Línea base del alcance: • Enunciado del alcance del proyecto • EDT • Diccionario de la EDT <p>Gestión del Tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma del proyecto (Microsoft Project 2013) incluye: • Actividades • Hitos • Tiempos estimados • Recursos requeridos 			

- Secuenciamiento de actividades.
- Ruta Critica
- Línea base del cronograma (Microsoft Project 2013)

Gestión de Costo

- Plan de gestión de los costos
- Línea base de costos
- Requisitos de financiamiento del proyecto

Gestión de calidad

- Plan de gestión de calidad
- Plan de mejoras del proceso
- Métricas de Calidad
- Listas de verificación de calidad

Gestión de Recursos

- Plan de gestión de los Recursos Humanos
- Estructura Organizacional Del Proyecto
- Asignaciones de personal al proyecto
- Responsibility Assignment Matrix RAM (RACI)

Gestión de las Comunicaciones

- Plan de gestión de las comunicaciones
- Reportes de Desempeño
- Gobierno y Reuniones
- Plan de control y ejecución de comunicaciones

Gestión de Riesgos

- Plan de gestión de los riesgos
- Registro de riesgos

Gestión de Adquisiciones

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Plan de gestión de las adquisiciones
- Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones
- Documentos de las adquisiciones
- Criterios de selección de proveedores
- Decisiones de hacer o comprar
- El plan de dirección debe estar aprobado por el Sponsor para su entrega
- El plan de dirección debe ser entregado por medio de un acta de entrega de documento, la cual debe estar firmada por el Sponsor y el Director del Proyecto

Hito a Cumplir

Plan de Gestión del Proyecto Entregado

Duración Estimada	28 Días	Fecha de Inicio	7/09/2018	Fecha Fin	18/10/2018
--------------------------	---------	------------------------	-----------	------------------	------------

ID	1.1.3	DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Director del Proyecto				
Revisado Por	Sponsor				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre Del Entregable	Control y Monitoreo	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Proceso de seguimiento y control de los avances del proyecto					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.3.1	Informes de control de reuniones		
1.1.3.2	Informe de avances		
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Las reuniones debe generar un acta de reunión, la cual debe estar firmada por el Director del Proyecto, Sponsor y el Líder Funcional del Proyecto ○ Los informes deben estar revisado por el Director del Proyecto ○ Los informes deben estar aprobados por el Sponsor 			
Hito a Cumplir			
Control y Monitoreo Terminado			
Duración Estimada	94 Días	Fecha De Inicio	18/10/2018
		Fecha Fin	4/03/2019

ID	1.1.3.1 DICCIONARIO EDT		
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		
Preparado Por	Líder del proyecto Funcional		
Revisado Por	Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Informe de control de reuniones de Control	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Sub Entregable			
Corresponde a las reuniones realizadas para tratar los avances del proyecto			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.1.3.1.1	Reunión de Inicio del Proyecto 1	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo

		Líder de Proyecto, Sponsor	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.2	Reunión de Control 2	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Trabajo	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.3	Reunión de Control 3	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Trabajo	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.4	Reunión de Control 4	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material

1.1.3.1.5	Reunión de Control 5	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.6	Reunión de Control 6	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.7	Reunión de Control 7	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.8	Reunión de Control 8	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.9	Reunión de Control 9	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.10	Reunión de Control 10	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.11	Reunión de Control 11	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.12	Reunión de Control 12	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo

		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.1.13	Reunión de Control 13	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder de Proyecto, Sponsor, Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> • El acta de reuniones debe contener como mínimo los siguiente elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Fecha, Lugar ○ Objetivo de la reunión ○ Nombre y rol de los participantes ○ Temas a tratar ○ Acuerdos, compromisos y responsables ○ Firma de los responsables • El acta de reuniones debe ser entregada en formato Word, en tamaño A4 y a colores y enviadas por correo electrónico • El acta de reuniones debe estar redactada en idioma español • El acta de reunión, debe estar firmada por el Director del Proyecto, Sponsor y el Líder Funcional del Proyecto 			
Hito a Cumplir			

Control de reuniones ejecutadas					
DURACIÓN ESTIMADA	93 Días	FECHA DE INICIO	18/10/2018	FECHA FIN	4/03/2019

ID 1.1.3.2		DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Líder Funcional del Proyecto				
Revisado Por	Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Informes de Avances	Responsable	Líder Funcional del Proyecto		
Descripción del Sub Entregable					
Corresponde a los informes de avances del Proyecto					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.1.3.2.1	Informe de Avance 1	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz		Costo	
		Director del Proyecto		Costo	
		Líder Funcional del Proyecto		Trabajo	
		Materiales de Oficina		Material	
1.1.3.2.2	Informe de Avance 2	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz		Costo	

		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.3	Informe de Avance 3	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.4	Informe de Avance 4	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.5	Informe de Avance 5	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.6	Informe de Avance 6	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.3.2.7	Informe de Avance 7	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.8	Informe de Avance 8	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.9	Informe de Avance 9	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.10	Informe de Avance 10	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.11	Informe de Avance 11	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo

		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.12	Informe de Avance 12	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.1.3.2.13	Informe de Avance 13	Oficina, Computadora, Impresora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material

Criterio de Aceptación

- Los informes debe ser entregado en formato Excel, y con su respectivo grafico
- Los informes debe estar redactados en idioma español
- Los informes, debe ser revisados con por Director del Proyecto antes de ser presentados
- Los informes deben estar aprobados por el Sponsor
- Los informes deberán ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Responsable de aceptación ○ Observaciones ○ Firmas de responsables 					
Hito a Cumplir					
Informe de Avance Entregado					
Duración Estimada	94 Días	Fecha de Inicio	18/09/2018	Fecha Fin	04/03/2019

ID		DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Director del Proyecto				
Revisado Por	Sponsor				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre Del Entregable	Cierre del Proyecto	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Corresponde al cierre formal del proyecto					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.1.4.1	Informes de cierre de proyecto				
1.1.4.2	Acta de cierre del proyecto				
Criterio de Aceptación					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Los documentos que se deben entregar al cierre del proyecto deben estar firmados y aprobados por el Director del Proyecto y por el Sponsor. ○ La documentación del proyecto deberá ser entregada en formato PDF y en Word. 					

- El informe deberá ser presentado en idioma español
- Toda la documentación deberá encontrarse actualizada.
- Para el cierre del proyecto se deberá elaborar un informe que deberá tener la siguiente información:
 - Descripción del Proyecto
 - Evaluación del Proyecto
 - Aspectos relevantes
 - Positivos
 - Negativos
 - Problemas superados
 - Anexos
- El informe deberá ser presentado en formato Word, y redactada en idioma español
- Para el cierre del proyecto también se deberá elaborar un acta de finalización del proyecto y deberá contar la firma del Director del Proyecto y del Sponsor.

Hito a Cumplir

Cierre del Proyecto Terminado

Duración Estimada	94 Días	Fecha De Inicio	18/10/2018	Fecha Fin	4/03/2019
--------------------------	---------	------------------------	------------	------------------	-----------

ID	1.1.4.1 DICCIONARIO EDT				
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Director del Proyecto				
Revisado Por	Sponsor				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre Del Sub Entregable	Informe de cierre del proyecto	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Corresponde a la entrega del informe de novedades suscitados durante la ejecución del proyecto					

Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo de Recurso
1.4.1.1.1	Elaborar Informe de cierre del proyecto	Computadora, Sala de reuniones, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.1.1.2	Entregar de Informe de cierre del proyecto	Computadora, Oficina, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.1.1.3	Elaborar Acta de Aceptación de documentación	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> • El Informe debe ser entregado en formato Word • El Informe debe estar redactada en idioma español • El Informe deberá estar revisado y aprobado por el Sponsor • El Informe deberá contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del Proyecto ○ Evaluación del Proyecto ○ Aspectos relevantes 			

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Positivos ○ Negativos ○ Problemas superados ○ Anexos 						
Hito a Cumplir						
Informe de Cierre del Proyecto Aprobados y Entregados						
<table border="1"> <tr> <td>Duración Estimada</td> <td>5 Días</td> <td>Fecha De Inicio</td> <td>22/02/2019</td> <td>Fecha Fin</td> <td>01/03/2019</td> </tr> </table>	Duración Estimada	5 Días	Fecha De Inicio	22/02/2019	Fecha Fin	01/03/2019
Duración Estimada	5 Días	Fecha De Inicio	22/02/2019	Fecha Fin	01/03/2019	

ID		1.1.4.2		DICCIONARIO EDT	
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 - 2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Acta de Cierre del Proyecto	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Sub Entregable					
Documento donde se da por terminado formalmente el proyecto					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo De Recurso	
1.1.4.2.1	Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	Computadora, Sala de Reuniones, Luz, Internet		Costo	
		Director del Proyecto		Costo	
		Materiales de Oficina		Material	
1.1.4.2.1	Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	Computadora, Sala de reuniones, Impresora, Luz		Costo	

		Sponsor	Trabajo
		Director del Proyecto, Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> • El acta de cierre del proyecto debe ser elaborada en formato Word, tamaño A4, impresa a color y enviada por correo electrónico. • El acta de cierre del proyecto debe estar redactada en idioma español • El Acta de cierre debe contener las firmas del Director del Proyecto, Sponsor y Asesor del Proyecto • El Acta de cierre debe contener los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de Entrega ○ Nombre del Proyecto ○ Nombre del Director del Proyecto ○ Líder Funcional del Proyecto ○ Nombre del Sponsor ○ Cronograma ○ Lecciones Aprendidas ○ Productos generados ○ Observaciones ○ Responsables <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre ○ Cargo/Rol ○ Firma 			
Hito a Cumplir			
Entrega formal del Proyecto			

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Duración Estimada		1 Día	Fecha De Inicio	01/03/2019	Fecha Fin	04/03/2019
ID	1.2	DICCIONARIO EDT				
Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por		Equipo del Proyecto				
Revisado Por		Director del Proyecto – Asesor del Proyecto				
Aprobado Por		Sponsor				
Nombre del Entregable			Información Documentada	Responsable	Director del Proyecto	
DESCRIPCION DEL ENTREGABLE						
Documentación necesaria para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad						
ACTIVIDADES ASOCIADAS						
COD	ACTIVIDAD		RECURSO		TIPO DE RECURSO	
1.2.1	Diagnóstico Inicial					
1.2.2	Mapa de Proceso					
1.2.3	Fichas de Procesos					
1.2.4	Matriz de Gestión de Riesgos					
1.2.5	Alcance, Política y Objetivos de Calidad					
1.2.6	Cuadro de Controles					
1.2.7	Documentos de Trabajo					
CRITERIO DE ACEPTACIÓN						
<ul style="list-style-type: none"> ○ La información documentada deberá estar basada en la Norma 9001-2015 ○ Revisada por el Asesor del Proyecto y el Director del Proyecto 						

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Toda la documentación deberá estar aprobada por el Sponsor para su recepción
- La información documentada deberá ser entregada por medio de un acta de entrega de documentación

HITO A CUMPLIR

Información documentada entregada

DURACIÓN ESTIMADA	42 Días	FECHA DE INICIO	18/09/2018	FECHA FIN	04/03/2019
--------------------------	---------	------------------------	------------	------------------	------------

ID 1.2.1		DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma ISO 9001 -2015 En El Área Comercial De La Empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto				
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Diagnóstico Inicial	Responsable	Líder Funcional Del Proyecto		
Descripción Del Entregable					
Elaborar el informe del diagnóstico inicial: Identificar cuáles son los “DEBE” de la Norma ISO 9001-2015, que se están cumpliendo. Para los que no se cumple establecer un plan de implementación.					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo de Recurso	
1.2.1.1	Revisar de las clausulas norma ISO 9001-2015	Sala de reuniones, Computadora, Proyector, luz, internet		Costo	
		Equipo de Trabajo, Líder Funcional del Proyecto		Trabajo	
		Asesor del Proyecto		Costo	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

		Materiales de Oficina	Material
1.2.1.2	Realizar Presentación sobre la Norma ISO 9001-2015 al personal involucrado del área comercial de la empresa	Sala de reuniones, Computadora, Proyector, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo de trabajo, Asesores de Ventas, Jefe de Talento Humano, Jefe de Importaciones, Atención al Cliente, Asistente de Cobranza, Diseñador Gráfico Jefe de Bodega, facturadores y personal de logística	Trabajo
		Asesor del Proyecto, Director del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.1.3	Verificar el Debe de la norma ISO 9001-2015	Computadora, Sala de reuniones, Proyector, luz, internet	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Equipo de trabajo, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de oficina	Material
1.2.1.4	Elaborar informe del Diagnóstico Inicial	Computadora, Sala de reuniones, luz, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo de Trabajo	Trabajo
1.2.1.5	Revisar informe del Diagnóstico Inicial	Computadora, Sala de reuniones, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo

1.2.1.6	Aprobar informe del Diagnóstico Inicial	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.1.7	Entregar Informe de Diagnóstico Inicial	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor, Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio De Aceptación

- El diagnóstico inicial debe ser entregado en formato Excel y enviado por correo electrónico
- El diagnóstico inicial debe estar redactado en idioma español
- El diagnóstico inicial debe contener los siguientes como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Responsables
 - Numerales del ISO 9001-2015 a evaluarse
 - Criterios de Calificación
 - Observaciones
 - Resultados del diagnostico
 - Acciones por realizar
 - Firma del Responsable
 - Firma del Revisor
- El diagnóstico inicial debe estar revisada por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- El diagnóstico inicial debe estar aprobado por Sponsor
- El diagnóstico inicial debe ser entregado mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto

Hito A Cumplir

Diagnóstico Inicial Aprobado y Entregado

Duración Estimada	5 Días	Fecha De Inicio	18/10/2018	Fecha Fin	24/10/2018
--------------------------	--------	------------------------	------------	------------------	------------

ID	1.2.2	DICCIONARIO EDT	
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		
Preparado Por	Equipo del Proyecto		
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		

Nombre del Sub Entregable	Mapa de Procesos	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Entregable			
Identificar los procesos de la Organización (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.2.2.1	Definir las actividades de la organización	Computadora, Sala de Reuniones, luz, Internet, Proyector	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.2.2	Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)	Computadora, Sala de Reuniones, luz, Internet, Proyector	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.2.3	Elaborar del Mapa de proceso	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Asesor del Proyecto	Trabajo
1.2.2.4	Revisar del Mapa de proceso	Computadora, Oficina, Internet, luz, Proyector	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo

		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.2.5	Aprobar del mapa de Proceso	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.1.6	Entregar mapas de procesos	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio De Aceptación

- El mapa de Proceso debe ser elaborado en formato Word, tamaño A4, papel boom a colores y enviado por correo electrónico
- El mapa de Proceso debe estar redactado en idioma español
- El mapa de Proceso debe contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Responsables
 - Macro procesos
 - Procesos
 - Procesos estratégicos
 - Procesos claves
 - Proceso de soportes

- Sub procesos
- Firma del Responsable
- Firma del Revisor
- El mapa de Proceso debe estar revisado por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- El mapa de Proceso debe estar aprobado por Sponsor
- El mapa de Proceso debe ser entregado mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto

Hito a Cumplir

Mapa de Proceso Aprobado y Entregado

Duración Estimada	4 Días	Fecha De Inicio	24/10/2018	Fecha Fin	30/10/2018
--------------------------	--------	------------------------	------------	------------------	------------

ID	1.2.3	DICCIONARIO EDT
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa	

Preparado Por	Equipo del Proyecto		
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Fichas de Procesos	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción Del Entregable			
Realizar el análisis de cada proceso, identificando sus elementos: entradas, salidas, controles, recursos, objetivo, responsable e indicadores.			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.2.3.1	Recopilar Información	Sala de reuniones, computadora, luz, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.3.2	Definir y mejorar Procesos	Computadora, Oficina, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de oficina	Material
1.2.3.3	Elaborar Fichas de procesos	Computadora, Oficina, luz, internet.	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo

1.2.3.4	Revisar Fichas de Proceso	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.3.5	Aprobar Fichas de Proceso.	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.3.6	Entregar Fichas de procesos	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio de Aceptación

- Las fichas de procesos debe ser elaboradas en formato Word, tamaño A4, papel boom a colores y enviadas por correo electrónico
- Las fichas de procesos deben estar redactadas en idioma español
- Las fichas de procesos debe contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Responsables de la elaboración
 - Nombre del proceso
 - Objetivo del Proceso

- Alcance
- Entradas
- Actividades
- Responsable
- Salidas
- Recursos
- Indicadores del proceso
- Requisitos
- Documentos del proceso
- Firma del Responsable
- Firma del Revisor
- Las fichas de procesos deben cumplir con los requisitos indicados en los apartados (4.4, Norma 9001-2015)
- Las fichas de procesos deben estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- Las fichas de procesos deben estar aprobadas por Sponsor
- Las fichas de procesos deben ser entregadas mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Firmas de responsables ○ El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto 					
Hito a Cumplir					
Ficha de Proceso Aprobado y Entregado					
Duración Estimada	10 Días	Fecha De Inicio	30/10/2018	Fecha Fin	15/11/2018

ID		DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto				
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Matriz de Gestión de Riesgos	Responsable	Líder Funcional del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Es una herramienta que nos permite determinar identificar objetivamente los riesgos más relevantes que puedan incurrir la empresa Identificar					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo De Recurso	
1.2.4.1	Identificar Riesgos	Computadora, Oficina, Proyector, luz, internet		Costo	
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto		Trabajo	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.4.2	Elaborar matriz de Gestión de Riesgos	Computadora, Oficina, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
1.2.4.3	Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.4.5	Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.4.6	Entregar Matriz de Gestión de Riesgos	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Matriz de Gestión de Riesgos debe ser elaborado en formato Excel y enviada por correo electrónico ○ Matriz de Gestión de Riesgos debe estar redactado en idioma español 			

- Matriz de Gestión de Riesgos debe contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Responsables de la elaboración
 - Riesgo
 - Impacto
 - Probabilidad
 - Valoración del Riesgo
 - Opciones de Manejo
 - Acciones
 - Cronograma
 - Indicadores
 - Firma del Responsable
 - Firma del Revisor
- Matriz de Gestión de Riesgos debe cumplir con los requisitos indicados en los apartados (6.1 de la Norma 9001-2015)
- Matriz de Gestión de Riesgos debe estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- Matriz de Gestión de Riesgos debe estar aprobadas por Sponsor
- La Matriz de Gestión de Riesgos debe ser entregadas mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de entrega real ○ Responsable de aceptación ○ Observaciones ○ Firmas de responsables ○ El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto. 						
Hito a Cumplir						
Matriz de gestión de Riesgos Aprobado y Entregado						
<table border="1"> <tr> <td>Duración Estimada</td> <td>2 Días</td> <td>Fecha De Inicio</td> <td>15/11/2018</td> <td>Fecha Fin</td> <td>19/11/2018</td> </tr> </table>	Duración Estimada	2 Días	Fecha De Inicio	15/11/2018	Fecha Fin	19/11/2018
Duración Estimada	2 Días	Fecha De Inicio	15/11/2018	Fecha Fin	19/11/2018	

ID	1.2.5 DICCIONARIO EDT		
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		
Preparado Por	Equipo del Proyecto		
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción Del Entregable			
Es el enunciado que ayudará a la empresa dirigir mejor sus esfuerzos, facilitando que el personal colabore y trabaje en pos de la satisfacción del cliente.			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.2.5.1	Elaborar Alcance	Oficina, computadora, Proyector, luz	Costo

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.5.2	Elaborar la política de Calidad	Oficina, computadora, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.5.3	Elaborar Los objetivos de calidad	Oficina, computadora, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.5.4	Revisar Alcance, Política, y Objetivos de Calidad	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.5.5	Aprobar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.5.6	Entregar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio de Aceptación

- El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar elaborado en formato Excel, y enviadas por correo electrónico.
- La política y los objetivos de calidad debe estar elaborado en una matriz de despliegue, donde se podrá evaluar su cumplimiento, la matriz debe contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Política de calidad
 - Despliegue
 - Objetivo de calidad
 - Acciones
 - Responsable
 - Fecha de ejecución
 - Recursos
 - Indicadores
 - Frecuencia
 - Frecuencia de medición
 - Meta
 - Meses
 - Firma del Responsable
 - Firma del Revisor
- El alcance, la política y los objetivos de calidad debe contener los requisitos del apartado 5.2, 6.2 de las norma ISO 9001-2015
- El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar aprobadas por Sponsor

- El alcance, la política y los objetivos de calidad debe ser entregadas mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto.

Hito a Cumplir

Alcance, Política y Objetivos de Calidad Aprobado y Entregado

Duración Estimada	2 Días	Fecha De Inicio	19/11/2018	Fecha Fin	21/11/2018
--------------------------	--------	------------------------	------------	------------------	------------

ID	1.2.6	DICCIONARIO EDT
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa	
Preparado Por	Equipo del Proyecto	
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto	
Aprobado Por	Sponsor	

Nombre del Sub Entregable		Planes de Controles	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción Del Entregable				
Definir los indicadores para cada proceso (establecer la meta para cada uno de ellos)				
Actividades Asociadas				
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo De Recurso
1.2.6.1	Recopilar información	Sala de reuniones, computadora, luz, Internet		Costo
		Líder del Proyecto, Equipo del proyecto		Trabajo
		Materiales de Oficina		Material
1.2.6.2	Establecer diseño parámetros de elaboración	Computadora, Sala de reuniones, luz, Proyector		Costo
		Líder Funcional del Proyecto		Trabajo
		Asesor del Proyecto		Costo
		Materiales de Oficina		Material
1.2.6.3	Elaborar los Planes de controles	Computadora, Sala de reuniones, Internet, luz		Costo
		Líder del Proyecto, Equipo del proyecto		Trabajo
		Materiales de oficina		Material
1.2.6.4	Revisar los Planes de controles	Computadora, Oficina, Internet, luz		Costo
		Líder Funcional del Proyecto		Trabajo
		Director del Proyecto		Costo
		Asesor del Proyecto		Costo
1.2.6.5	Aprobar los Planes de controles	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz		Costo

		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.6.6	Entregar los Planes de controles	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Los Planes de controles debe ser elaborados en formato Word, tamaño A4, a colores y enviadas por correo electrónico ○ Los Planes de controles debe contener como mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Fecha y lugar ○ Nombre del responsable de la elaboración ○ Nombre del Proceso ○ Actividades ○ Descripción de la actividad ○ Control ○ Responsables de la actividad ○ Formatos a utilizar ○ Recursos ○ Firma del Responsable ○ Firma del Revisor 			

- Los Planes de controles debe contener los requisitos del apartado (7.1.5, de la Norma 9001-2015)
- Los Planes de controles debe estar revisados por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- Los Planes de controles debe estar aprobadas por Sponsor
- Los Planes de controles debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto.

Hito a Cumplir

Planes de Controles Aprobado y Entregado

Duración Estimada	9 Días	Fecha De Inicio	21/11/2018	Fecha Fin	4/12/2018
--------------------------	--------	------------------------	------------	------------------	-----------

ID 1.2.7 DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		
Preparado Por	Equipo del Proyecto		
Revisado Por	Asesor del Proyecto - Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre Del Entregable	Documentos de Trabajo	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Entregable			
Documento donde se registra las actividades que tienen que realizarse, para obtener un mismo resultado			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.2.7.1	Recopilar información	Sala de Reuniones, computadora, Luz, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.7.2	Establecer el diseño y formato de los procedimientos	Computadora, Oficina, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.2.7.3		Computadora, Sala de reuniones, luz, Proyector, Internet	Costo

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Elaborar el Procedimiento de Ventas	Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Materiales de oficina	Material
1.2.7.4	Elaborar el Procedimiento de Análisis de la demanda	Computadora, Sala de reuniones, luz, Proyector, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Materiales de oficina	Material
1.2.7.5	Elaborar el Procedimiento de Devoluciones	Computadora, Sala de reuniones, luz, Proyector, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Materiales de oficina	Material
1.2.7.6	Elaborar los Procedimientos de Solicitudes y Quejas	Computadora, Sala de reuniones, luz, Proyector, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Materiales de oficina	Material
1.2.7.7	Revisar los Procedimientos	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.2.7.8	Aprobar los Procedimientos	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo

		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.2.7.9	Entregar los Procedimientos	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Los procedimientos debe ser elaborados en formato Word, tamaño A4, papel boom a colores y enviadas por correo electrónico ○ Los procedimientos que se deben elaborar son los siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento de Ventas ○ Procedimiento de Análisis de la demanda ○ Procedimiento de quejas y solicitudes ○ Procedimiento de devoluciones ○ Los Procedimientos debe contener como mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Fecha y lugar ○ Nombre del responsable de la elaboración ○ Objetivo ○ Alcance ○ Definiciones ○ Flujo grama ○ Actividades ○ Políticas 			

- Mejoras continuas
- Indicadores
- Mediciones
- Firma del Responsable
- Firma del Revisor
- Los Procedimientos debe estar revisados por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto
- Los Procedimientos debe estar aprobados por Sponsor
- Los Procedimientos debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto

Hito a Cumplir

Documentos de trabajo Aprobado y Entregado

Duración Estimada	11 Días	Fecha De Inicio	4/12/2018	Fecha Fin	19/12/2018
--------------------------	---------	------------------------	-----------	------------------	------------

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto – Asesor del Proyecto				
Revisado Por	Director del Proyecto– Jefe de Talento Humano				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Capacitaciones	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Proceso donde se capacita y se entrena al personal, para la implementación de la información documentada					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso		
1.3.1	Plan de Capacitaciones				
1.3.2	Informe de Evaluación Eficaz				
Criterio de Aceptación					
<ul style="list-style-type: none"> ○ El Plan de capacitación debe estar revisada por el Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano ○ El Plan de capacitación debe estar aprobado por el Sponsor 					
Hito a Cumplir					
Capacitación Ejecutada y Terminada					
Duración Estimada	21 Días	Fecha De Inicio	19/12/2018	Fecha Fin	28/12/18

ID	1.3.1	DICCIONARIO EDT
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa	
Preparado Por	Equipo del Proyecto	

Revisado Por	Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Plan de Capacitación	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Entregable			
Corresponde los procesos de inducción y preparación del personal de la empresa sobre la información documentada			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.3.1.1	Elaborar el plan de capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	Sala de reuniones, Computadora, Internet, luz, Proyector	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Equipo de Trabajo – Jefe de talento Humano	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.3.1.2	Preparar el material de Apoyo para las Capacitaciones	Oficina, Computadora, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Diseñador grafico	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.3.1.3	Revisar Plan de Capacitación	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo

1.3.1.4	Aprobar el Plan de capacitación	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.3.1.5	Entregar el Plan de capacitación	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio de Aceptación

- El Plan de Capacitaciones debe estar elaborado en formato Excel y enviado por correo electrónico
- El plan de Capacitaciones debe contener como mínimo los siguientes elementos
 - Nombre del Proyecto
 - Justificación
 - Alcance
 - Objetivos del programa
 - Contenido
 - Recurso
 - Materiales
 - Financiamiento
 - Presupuesto
 - Cronograma
- El Plan de Capacitaciones debe estar revisados por el Director del Proyecto y Jefe de Talento Humano

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- El Plan de Capacitaciones debe estar aprobados por Sponsor
- El Plan de Capacitaciones debe estar redactada en idioma español
- El plan de Capacitaciones debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano

Hito a Cumplir

Plan de Capacitación Aprobado y Entregado

Duración Estimada	6 Días	Fecha De Inicio	19/12/2018	Fecha Fin	28/12/2018
--------------------------	--------	------------------------	------------	------------------	------------

ID	1.3.2	DICCIONARIO EDT
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa	
Preparado Por	Equipo del Proyecto	
Revisado Por	Director del Proyecto	

Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Informe De Evaluación De Eficaz	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Entregable			
Corresponde en capacitar al personal involucrado en el proyecto y generar un informe de evaluación eficaz			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.3.2.1	Capacitar al personal	Sala de reuniones, Computadora, Proyector, Internet, luz, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto, Asesores de Ventas, Jefe de talento humano, Jefe de importaciones, Asistente de Cobranzas, Personal de facturación, Jefe de Bodega, Personal de Logística	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.3.2.2	Evaluar al personal	Sala de reuniones, Computadora, Internet, Luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Equipo del Proyecto, Asesores de Ventas, Jefe de talento humano, Jefe de importaciones, Asistente de Cobranzas, Personal de facturación, Jefe de Bodega, Personal de Logística	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.3.2.3		Oficina, Computadora, Internet, Luz	Costo

	Elaborar Informe de evaluación Eficaz	Asesor del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.3.2.4	Revisar informe de evaluación Eficaz	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
1.3.2.5	Aprobar el Informe de evaluación Eficaz	Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
		Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
1.3.2.6	Entregar el Informe de evaluación Eficaz	Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
		Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> • El Informe de Evaluación Eficaz debe estar elaborado en formato Excel y enviado por correo electrónico • El Informe de Evaluación Eficaz debe contener como mínimo los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Justificación 			

- Alcance
- Objetivos del Informe
- Resultados de las evaluaciones
- Análisis de las actividades
- Análisis del resultados
- Meta
- Indicadores
- Recomendaciones
- Firma del Responsable
- Firma del Revisor
- El Informe de evaluación eficaz debe estar redactado en idioma español
- El Plan de Capacitaciones debe estar revisados por el Director del Proyecto y Jefe de Talento Humano
- El Informe de evaluación eficaz debe estar aprobados por Sponsor
- El Informe de Evaluación Eficaz debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano

Hito a Cumplir

Informe de Evaluación Eficaz Terminada y entregada

Duración Estimada	15 Días	Fecha De Inicio	28/12/2018	Fecha Fin	22/01/2019
--------------------------	---------	------------------------	------------	------------------	------------

ID		1.4 DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto – Asesor del Proyecto				
Revisado Por	Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre Del Entregable	Auditorías Internas	Responsable	Director del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Proceso que ayuda a la organización a identificar posibles fallas del sistema, pero también oportunidades de mejora de los procesos internos.					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo De Recurso	
1.4.1	Cronograma de Auditoria				
1.4.2	Informe de Auditoria				
1.4.3	Informe de cierre de no Conformidades				
Criterio de Aceptación					
<ul style="list-style-type: none"> ○ La documentación deberá estar revisada por el Director del Proyecto 					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- La documentación debe estar aprobada por el Sponsor

Hito a Cumplir					
Auditorías internas ejecutadas					
Duración Estimada	23 Días	Fecha De Inicio	22/01/2019	Fecha Fin	22/02/2019

ID 1.4.1 DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa		
Preparado Por	Líder Funcional del Proyecto – Asesor del Proyecto		
Revisado Por	Director del Proyecto		
Aprobado Por	Sponsor		
Nombre del Sub Entregable	Plan del Cronograma de Auditoria	Responsable	Líder Funcional del Proyecto
Descripción del Entregable			
Documento donde se planifica y se determinan las actividades, tiempos, alcance, objetivos, y estrategias para realizar la auditoria			
Actividades Asociadas			
Cód.	Actividad	Recurso	Tipo De Recurso
1.4.1.1	Determinar los objetivos de la auditoria	Oficina, computadora, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.1.2		Oficina, computadora, Proyector, luz	Costo

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Determinar el alcance de la auditoria	Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.1.3	Elaborar plan del cronograma de Auditoria	Sala de reuniones computadora, Proyector, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.1.4	Revisar el plan del cronograma de auditoria	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
1.4.1.5	Aprobar el Plan del cronograma de auditoria	Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
		Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
1.4.1.6	Entregar el Plan del cronograma de auditoria	Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
Criterio de Aceptación		
<ul style="list-style-type: none"> • El cronograma de auditoria debe estar elaborado en formato Excel y enviado por correo electrónico • El cronograma de auditoria deberá contener los requisitos del apartado 9.2 de las norma ISO 9001-2015 • El cronograma de auditoria debe contener como mínimo los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos de la auditoría. ○ Alcance. ○ Procesos ○ Requisitos de aceptación. ○ Fechas, hora y duración de actividades. ○ Responsabilidades y funciones ○ Recursos ○ Identificación del representante auditado. ○ Cualquier tipo de preparativo adicional necesario • El cronograma de auditoria debe estar redactado en idioma español • El cronograma de auditoria debe estar revisados por el Director del Proyecto • El cronograma de auditoria debe estar aprobados por Sponsor • El cronograma de auditoria debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Fecha y lugar ○ Código del Entregable ○ Nombre del entregable ○ Descripción del entregable 		

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

<ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de compromiso de entrega ○ Fecha de entrega real ○ Responsable de aceptación ○ Observaciones ○ Firmas de responsables <ul style="list-style-type: none"> ● El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano 					
Hito a Cumplir					
Plan del cronograma de Auditoria Aprobado y Entregado					
Duración Estimada	4 Días	Fecha De Inicio	22/01/2019	Fecha Fin	25/01/2019

ID		1.4.2 DICCIONARIO EDT			
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto – Asesor del Proyecto				
Revisado Por	Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Informe de Auditoria	Responsable	Líder Funcional del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Documento donde se registra los resultados de la Auditoria Interna					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso		Tipo De Recurso	

1.4.2.1	Elaborar informe de Auditoría realizada	Computadora, Internet, Sala de reuniones, Proyector, Luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.2.2	Revisar Informe de Auditoria	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.4.2.3	Aprobar Informe de Auditoria	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.4.2.4	Entregar Informe de Auditoria	Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo
Criterio de Aceptación			
<ul style="list-style-type: none"> El Informe de Auditoria debe estar elaborado en formato Excel y enviado por correo electrónico 			

- El Informe de Auditoria deberá contener los requisitos del apartado 10 de las norma ISO 9001-2015
- El Informe de Auditoria debe contener como mínimo los siguientes elementos
 - Objetivos de la auditoría.
 - Alcance.
 - Responsable del Informe
 - Criterios de auditoria
 - Fechas, hora y duración de las auditorias
 - Resultados de las Auditoria
 - Conclusiones de la Auditoria
- El Informe de Auditoria debe estar redactado en idioma español
- El Informe de Auditoria debe estar revisados por el Director del Proyecto
- El Informe de Auditoria debe estar aprobado por Sponsor
- El Informe de Auditoria debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha y lugar
 - Código del Entregable
 - Nombre del entregable
 - Descripción del entregable
 - Fecha de compromiso de entrega
 - Fecha de entrega real
 - Responsable de aceptación
 - Observaciones
 - Firmas de responsables
- El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Hito a Cumplir					
Informe de Auditoria Aprobado y Entregado					
Duración Estimada	6 Días	Fecha De Inicio	25/01/2019	Fecha Fin	05/02/2019

ID	1.4.3 DICCIONARIO EDT				
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Preparado Por	Equipo del Proyecto – Asesor del Proyecto				
Revisado Por	Director del Proyecto				
Aprobado Por	Sponsor				
Nombre del Sub Entregable	Informe de Cierre de no Conformidades	Responsable	Líder Funcional del Proyecto		
Descripción del Entregable					
Es el documento donde se registran las correcciones y mejoras de las no conformidades identificadas en la auditoria interna					
Actividades Asociadas					
Cód.	Actividad	Recurso			Tipo De Recurso
1.4.3.1	Programar reunión de revisión de las no conformidades levantadas	Computadora, Internet, Oficina, Proyector, luz			Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto			Trabajo
		Materiales de Oficina			Material
1.4.3.2		Computadora, Luz, Internet			Costo

	Determinar causas de las no conformidades	Equipo del proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.3.3	Diseñar e Implementar acciones Correctivas	Computadora, Oficina, Internet, Luz, Proyector	Costo
		Líder Funcional del Proyecto , Equipo del Proyecto	Trabajo
		Asesor del Proyecto	Costo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.3.4	Elaborar informe de cierre de no conformidades	Computadora, Oficina, Luz, Internet	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Materiales de Oficina	Material
1.4.3.5	Revisar informe cierre de no conformidades	Computadora, Oficina, Internet, luz	Costo
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo
		Director del Proyecto	Costo
		Asesor del Proyecto	Costo
1.4.3.6	Aprobar Informe de cierre de no conformidades	Computadora, Sala de Reuniones, Proyector, Internet, Impresora, luz	Costo
		Director del Proyecto	Costo
		Sponsor	Trabajo
		Material de oficina	Material
1.4.3.7		Sala de Reuniones, luz, internet, computadora, Impresora	Costo

	Entregar Informe de cierre de no conformidades	Sponsor	Trabajo
		Material de Oficina	Material
		Director del Proyecto	Costo

Criterio de Aceptación

- El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar elaborado en formato Word, tamaño A4 e impreso a colores y enviado por correo electrónico
- El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar redactado en idioma español
- El Informe de Cierre de no Conformidad deberá contener los requisitos del apartado 10.2 de la norma ISO 9001-2015
- El Informe de Cierre de no Conformidades debe contener como mínimo los siguientes elementos
 - Nombre del Proyecto
 - Fecha
 - Nombre del proceso
 - Responsable
 - Lista de las no conformidad
 - Descripción de la no conformidad
 - Análisis de la causa
 - Acciones Correctivas
 - Resultado acción correctiva
 - Acciones preventivas
 - Resultado Preventivas
 - Firma de Responsable
- El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar revisado por el Director del Proyecto y Asesor del Proyecto
- El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar aprobado por Sponsor
- El Informe de Cierre de no Conformidad debe ser entregados mediante un acta de entrega la misma que deben contener como mínimo los siguientes elementos:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre del Proyecto ○ Fecha y lugar ○ Código del Entregable ○ Nombre del entregable ○ Descripción del entregable ○ Fecha de compromiso de entrega ○ Fecha de entrega real ○ Responsable de aceptación ○ Observaciones ○ Firmas de responsables <ul style="list-style-type: none"> ● El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano 					
Hito a Cumplir					
Informe de cierre de no Conformidades aprobado y entregado					
Duración Estimada	13 Días	Fecha De Inicio	05/02/2019	Fecha Fin	22/02/2019

Fuente: Autores

4.3 Subcapítulo D3 Gestión del Cronograma

La gestión del cronograma incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo (Project Management Institute, 2013).

Los procesos de gestión del cronograma son los siguientes:

- Planificar la gestión del cronograma
- Definir las actividades
- Secuenciar las actividades
- Estimar la duración de las actividades

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

- Desarrollar el cronograma
- Controlar el cronograma

4.3.1 Planificar la Gestión del Cronograma

Planificar la gestión del cronograma es el proceso de establecer las políticas, los procedimientos y la documentación para planificar, desarrollar, gestionar, ejecutar y controlar el cronograma del proyecto. (Project Management Institute, 2013).

4.3.1.1 Desarrollo del modelo de Programación del Proyecto

El Modelo de programación que se utilizara será el método de la cadena crítica, con la finalidad de simplificar el seguimiento y control, además nos facilitara a tomar decisiones prioritarias, garantizando una efectiva protección del proyecto, basados en detectar que actividades marcan la duración máxima del proyecto, para ser consideradas como actividades críticas.

Herramientas de programación

La herramienta de programación a utilizar será el Microsoft Project, mediante los diagramas de Gantt.

Herramientas de Control

Se realizaran reuniones quincenales, con duración de 4 horas, donde se presentaran los informes de avances y de cumplimientos de los entregables

Herramientas de Cálculo de duraciones

Como herramienta de cálculos se utilizarán las siguientes técnicas

- **Juicio de experto**

Según la experiencia adquirida por el Asesor del Proyecto en implementaciones de proyectos similares

- **Técnica grupal combinada Estimación tres valores**

Tormentas de ideas bajo criterio de los miembros del equipo del proyecto donde se obtendrá tres valores (Optimista, probables, pesimista)

4.3.1.2 Nivel de Exactitud, Unidad de Medida y Umbrales de Variación

TABLA 28 NIVEL DE EXACTITUD

Nivel de Exactitud	Horas
Nivel de Exactitud	Hora
Unidad de medida	Días
Umbrales de variación	+/- 10%

Fuente: Autores

4.3.1.3 Métricas de Medición

TABLA 29 METRICAS DE MEDICION

Métricas de Medición		
Valor Ganado (EV)	Variación del Cronograma	$SV = EV - PV$
	Índice de Rendimiento del Cronograma	$SPI = EV/PV$

Fuente: Autores

4.3.1.4 Formatos de Informes

TABLA 30 FORMATOS DE INFORMES

Formatos de los informes	
Microsoft Excel	Curva S, donde se mostraran las curvas real, vs la curva pronosticada
Microsoft Project	Ruta critica
	Cumplimiento de hitos
	Resumen del Proyecto

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.3.1.5 Procesos de Gestión del Cronograma

4.3.1.5.1 Identificación de las Actividades

Para la identificación de las actividades se utilizará como técnica la descomposición, que consiste en dividir y subdividir el alcance y los entregables del proyecto en partes más pequeñas y manejables, para su desarrollo el Director del Proyecto se reunirá con su equipo de trabajo para descomponer los entregables en actividades con el asesoramiento del experto del proyecto.

Para su registro se utilizará el siguiente formato.

ANEXO 12 PLANTILLA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES

TITULO DEL PROYECTO			
Elaborado Por		Rol	
Revisado por		Rol	
Aprobado Por		Rol	
LISTADO DE ACTIVIDADES			
Actividad	Descripción Actividad		Identificación

Fuente: Autores

4.3.1.5.2 Secuencia de las actividades

Las actividades se mostrarán en forma secuencial, y se utilizara el método de diagramación por precedencia (PDM), cabe recalca que solo se utilizarán los siguientes tipos

- FC Fin – Comienzo
- CC Comienzo – Comienzo
- FF Final – Final

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.3.1.5.3 Estimación de Recursos

Para la estimación de los recursos que serán requeridos para llevar a cabo cada una de las actividades, el Director del Proyecto se reunirá con el Asesor del Proyecto, el Líder Funcional del Proyecto y el equipo de trabajo, quienes deberán usar las siguientes herramientas.

Juicio de expertos:

Experiencia y pericia de los miembros del equipo del proyecto.

Estimación Ascendente:

Por medio de la descomposición de los entregables, para su desarrollo se tomara la información detallada en el diccionario de la EDT. Para su registro se utilizara el siguiente formato.

ANEXO 13 PLANTILLA DE REGISTRO DE RECURSOS

TÍTULO DEL PROYECTO						
Elaborado Por				Rol		
Revisado por				Rol		
Aprobado Por				Rol		
LISTADO DE RECURSOS						
Id	Actividad	Nombre del Recurso	Tipo de Recurso	Disp.	Cantidad	Supuesto Considerado

Fuente: Autores

4.3.1.5.4 Estimar duración de Actividades

Para establecer la cantidad de tiempo necesario para finalizar cada una de las actividades, el Director del Proyecto se reunirá con el Asesor del Proyecto, el Líder Funcional del Proyecto y el equipo de trabajo, quienes deberán usar las siguientes herramientas:

Juicio de experto.

Experiencia y pericia del especialista contratado para el brindar el asesoramiento del proyecto.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Técnica grupal combinada Estimación tres valores. -

Tormentas de ideas bajo criterio de los miembros del equipo del proyecto donde se obtendrá tres valores (Optimista, probables, pesimista), con la finalidad de tomar en cuenta los riesgos e incertidumbres e incrementando el compromiso de los miembros del equipo.

Para su registro se utilizará el siguiente formato.

ANEXO 14 PLANTILLA DE ESTIMACION DE DURACIONES

Id	Actividad	OP	PB	PE	EST	RSVP	EST/H	EST/D

Fuente: Autores

Significado de las Abreviaciones

OP = Optimista

PB = La más Probable

PE = Pesimista

EST = Estimación

RSVP = Reserva

EST/H = Estimación x Horas

EST/D = Estimación x Días

4.3.1.5.5 Monitoreo y control

En el caso de presentarse actualizaciones que afecten la línea base del cronograma, se procederá a realizar las modificaciones, por medio de una solicitud de cambio, la misma que deberá seguir el proceso y debe estar aprobada por el Sponsor (**Ver Anexo 5 Plantilla de Solicitud de Cambios**)

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Para monitorear y controlar el cronograma se realizarán reuniones quincenales, los días lunes, durante todo el tiempo que dure el proyecto, donde se mostrara los avances, las desviaciones y el desempeño de las actividades por medio de las siguientes técnicas.

Análisis de Tendencia.

Consiste en analizar el desempeño del proyecto a lo largo del tiempo, por medio de gráficos y compararlos con las metas de desempeño futuras.

Ruta crítica.

Consiste en comparar el avance del proyecto a lo largo de la ruta crítica para poder identificar posibles impactos en la fecha de finalización del proyecto.

Valor Ganado.

Consiste en evaluar la magnitud de las desviaciones con respecto la línea base. Los umbrales de control para medir el desempeño del cronograma son los siguientes:

$$SV= EV - PV \quad +- 2 \text{ Dias}$$

$$SPI= EV/PV \quad +- 10\%$$

Las actividades que no sobrepasen los umbrales, no necesitaran planes de acción, solo un mayor control, para evitar desviaciones fueran del rango a futuro.

4.3.1.5.6 Procedimientos de control de cambios

Todo impacto que afecte la línea base del cronograma, que sobrepase los umbrales de control se deberá elaborar una solicitud de cambio, para ser analizada y evaluada por el comité de cambio para luego ser presentada al Sponsor para su aprobación (**Ver Anexo 5 Plantilla de Solicitud de Cambios**)

4.3.2 Definir Actividades

La lista incluye las actividades del cronograma necesarias para llevar a cabo el proyecto, para cada actividad se enlazará con un código y se detallará una breve descripción, para asegurar que los miembros del equipo del proyecto comprendan el trabajo a realizar. A continuación se presenta el listado de actividades.

TABLA 31 LISTA DE ACTIVIDADES

Título del Proyecto			
Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Elaborado Por	David Curia	Rol	Líder Funcional del Proyecto
Revisado por	Denis Nieto	Rol	Asesor del Proyecto
Aprobado Por	Geovanny Mora	Rol	Director del Proyecto
LISTADO DE ACTIVIDADES			
Actividad	Descripción Actividad		Identificación
Gestión de Proyecto			1.1
Acta de Constitución	Documento que autoriza formalmente la existencia del proyecto		1.1.1
Elaborar el acta de Constitución	Es donde se detalla el propósito, los objetivos, requisitos, riesgos, resumen de presupuesto, requisitos de aprobación, asignación de responsabilidades, nivel de autoridad y el alcance del Proyecto		1.1.1.1
Revisar el Acta de Constitución	Asegurarse que el acta de constitución detalle todos los puntos que corresponde a su elaboración.		1.1.1.2
Aprobar el Acta de Constitución	Donde El Director del Proyecto junto con el Sponsor firman el Acta de Constitución		1.1.1.3
Entregar el Acta de Constitución	Actividad donde El Director del Proyecto entrega personalmente el acta de constitución		1.1.1.4
Acta de Constitución Aprobada y Entregada	Hito		1.1.1.5
Plan de Dirección	Documento que define de qué manera se va a ejecutar, monitorear, controlar y cerrar el Proyecto		1.1.2
Elaborar el plan de Gestión de interesados	Consiste en identificar a todas las Personas u Organizaciones que serán impactados positiva o negativamente por el proyecto, además de		1.1.2.1

	conocer sus intereses, influencia y participación.	
Elaborar el Plan de gestión de Alcance	Documento donde se incluye todo el trabajo requerido y únicamente el trabajo requerido, para completar el proyecto con éxito	1.1.2.2
Elaborar el plan de gestión del cronograma	Documento donde se establecen las políticas y los procedimientos y la documentación necesaria para planificar, desarrollar, gestionar, ejecutar y controlar el cronograma del Proyecto	1.1.2.3
Elaborar el plan de gestión del Costo	Documento que incluye los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto establecido	1.1.2.4
Elaborar el plan de gestión del Calidad	Documento que incluye la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control de los requisitos de calidad del proyecto y del producto	1.1.2.5
Elaborar el plan de gestión de Recursos	Documento donde se incluye el modo para identificar adquirir y gestionar los recursos necesarios para la conclusión exitosa del proyecto	1.1.2.6
Elaborar el plan de gestión de Comunicación	Documento donde se incluye los procesos necesarios para asegurar que las necesidades de comunicación de los interesados del proyecto	1.1.2.7
Elaborar el plan de gestión de Riesgos	Documento donde se incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión de identificación, análisis, respuesta, implementación de las respuestas y monitoreo de los riesgos del proyecto	1.1.2.8
Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	Documento donde se incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos,	1.1.2.9

	servicios o resultados que es necesarios obtener afuera del equipo del proyecto	
Revisar los planes de Gestión del Proyecto	Consiste en revisar que los planes de gestión cumpla con los criterios de aceptación	1.1.2.10
Aprobar el plan de gestión del Proyecto	Consiste en aprobar los planes de gestión del proyecto.	1.1.2.11
Entregar los planes de Gestión del Proyecto	El Director del Proyecto entregara por medio de un acta de recepción al Sponsor los planes de gestión.	1.1.2.12
Plan de Gestión del Proyecto Entregado	Hito	1.1.2.13
Control y Monitoreo	Corresponde a las reuniones para tratar temas como avances, actualizaciones, cambios, entre otros temas relacionados al proyecto.	1.1.3
Reuniones de Control	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1
Reunión de inicio del proyecto	Se realizan reuniones para planificar el proyecto	1.1.3.1.1
Reunión de control 2	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.2
Reunión de control 3	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.3
Reunión de control 4	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.4
Reunión de control 5	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.5
Reunión de control 6	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.6
Reunión de control 7	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.7

Reunión de control 8	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.8
Reunión de control 9	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.9
Reunión de control 10	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.10
Reunión de control 11	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.11
Reunión de control 12	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.12
Reunión de control 13	Se realizan reuniones para monitorear los avances del proyecto	1.1.3.1.13
Reunión de cierre del proyecto	Se realizan reuniones para dar por concluido el proyecto	1.1.3.1.14
Reuniones ejecutadas	Hito	1.1.3.1.15
Informes de Avances	Se elaboran los informes de avances del proyecto	1.1.3.2
Informes de Avances 1	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.1
Informes de Avances 2	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.2
Informes de Avances 3	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.3
Informes de Avances 4	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.4
Informes de Avances 5	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.5
Informes de Avances 6	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.6
Informes de Avances 7	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.7

Informes de Avances 8	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.8
Informes de Avances 9	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.9
Informes de Avances 10	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.10
Informes de Avances 11	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.11
Informes de Avances 12	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.12
Informes de Avances 13	Se elaboran los informes de avances del proyecto, para ser presentados en las reuniones	1.1.3.2.13
Informes de Avances Entregados	Hito	1.1.3.1.14
Cierre del Proyecto	Corresponde al cierre formal del proyecto	1.1.4
Informe de cierre del proyecto	Corresponde a la entrega del informe de novedades suscitados durante la ejecución del proyecto	1.1.4.1
Elaborar Informe de cierre del proyecto	Consiste en elaborar el informe de sucesos ocurridos durante la ejecución del proyecto	1.1.4.1.1
Entregar de Informe de cierre del proyecto	Consiste en entregar el informe de cierre del proyecto al Sponsor	1.1.4.1.2
Elaborar Acta de Aceptación de documentación	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable y firmar	1.1.4.1.3
Informes de cierre del proyecto entregado	Hito	1.1.4.1.4
Acta de cierre del proyecto	Documento donde se da por terminado formalmente el proyecto	1.1.4.2

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	Consiste en elaborar el acta de cierre del proyecto	1.1.4.2.1
Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	Actividad donde se firma y se deja constancia de la finalización del proyecto	1.1.4.2.2
Entrega formal del Proyecto	Hito	1.1.4.2.3
Cierre del Proyecto Concluido	Hito	1.1.4.2.4
Entrega formal del proyecto terminado	Hito	1.1.4.2.5
Información Documentada	Corresponde a la documentación necesaria para controlar los procesos, para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	1.2
Diagnóstico Inicial	Consiste en realizar una revisión de la situación actual de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos de la norma	1.2.1
Revisar de las clausulas norma ISO 9001-2015	Consiste en realizar una lectura detallada de cada cláusula de la norma ISO 9001-2015	1.2.1.1
Realizar Presentación sobre la norma ISO 9001-2015 al personal involucrado del área comercial de la empresa	Consiste en realizar una presentación al personal del área comercial sobre los beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	1.2.1.2
Verificar del Debe de la norma ISO 9001-2015	Consiste en Señalar cuales son los requisitos que son obligatorios en la norma para implementar un Sistema de Gestión de Calidad	1.2.1.3
Elaborar del informe del Diagnóstico Inicial	Consiste en identificar la situación actual de la empresa, frente al grado de cumplimiento de la norma ISO 9001-2015	1.2.1.4

Revisar informe del Diagnóstico Inicial	Consiste en revisar el informe del diagnóstico inicial cumpla con los criterios de aceptación del documento	1.2.1.5
Aprobar informe del Diagnóstico Inicial	Consiste en presentar el informe del diagnóstico inicial, al Sponsor para su aprobación y entrega del mismo	1.2.1.6
Entregar el informe de diagnóstico inicial	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.1.7
Diagnóstico Inicial Aprobado y Entregado	Hito	1.2.1.8
Mapa de Procesos	Consiste en representar gráficamente los procesos que generan valor a la empresa	1.2.2
Definir las actividades de la organización	Se define las actividades que generan valor en los procesos de ventas	1.2.2.1
Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)	Se identifica que actividades son gerenciales, agregadoras de valor y habilitantes	1.2.2.2
Elaborar del Mapa de proceso	Se dibuja el mapa de Proceso de la Empresa	1.2.2.3
Revisar del Mapa de proceso	Se revisa el mapa de Proceso según los criterios de aceptación	1.2.2.4
Aprobar del mapa de Proceso	Se presenta al Sponsor el mapa para su aprobación y entrega	1.2.2.5
Entregar el mapa de proceso	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.2.6
Mapa de Proceso Entregado	Hito	1.2.2.7

Fichas de Procesos	Consiste en detallar los elementos que forman parte del proceso, con la finalidad de controlar su eficacia	1.2.3
Recopilar Información	Se recopila información de todas las actividades del área comercial	1.2.3.1
Definir y Mejorar Procesos	Se define nuevos procesos y se mejora los establecidos	1.2.3.2
Elaborar Fichas de procesos	Se elaboran las fichas de proceso, entradas, secuencia, recursos, salidas, etc.	1.2.3.3
Revisar Fichas de Proceso	Se revisan las fichas de procesos según los criterios de aceptación	1.2.3.4
Aprobar Fichas de Proceso	Se presenta al Sponsor las fichas para su aprobación y entrega	1.2.3.5
Entregar las Fichas de Procesos	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.3.6
Ficha de Proceso Entregado	Hito	1.2.3.7
Matriz de Gestión de Riesgos	Es una herramienta que nos permite determinar objetivamente los riesgos más relevantes que puedan incurrir la empresa	1.2.4
Identificar Riesgos	Se identifican los posibles riesgos que puedan afectar a la empresa	1.2.4.1
Elaborar matriz de Gestión de Riesgos	Se elabora una Matriz de Gestión de riesgos por medio de un análisis Foda	1.2.4.2
Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	Se revisan la Matriz de gestión de Riesgos según los criterios de aceptación	1.2.4.3
Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	Se presenta al Sponsor la Matriz de Gestión de Riesgos para su aprobación y entrega	1.2.4.4
Entregar la matriz de gestión de riesgos	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.1.6

Matriz de gestión de Riesgos Aprobado y Entregado	Hito	1.2.4.6
Alcance, Políticas y Objetivos de Calidad	Consiste en determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad, así como la política de calidad que proporciones un marco referencial para el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa	1.2.5
Elaborar Alcance	Se determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad	1.2.5.1
Elaborar la Política de Calidad	Consiste en determinar un marco referencial que establezca las líneas de acción para el cumplimiento de los requisitos de los clientes	1.2.5.2
Elaborar los Objetivos de Calidad	Consiste en determinar los objetivos asociación al Sistema de Gestión de Calidad, coherente a la política y a la planificación estratégica de la empresa	1.2.5.3
Revisar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Consiste en revisar si le el Alcance, política y objetivos de calidad, están alineados a los requisitos de la norma	1.2.5.4
Aprobar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Consiste en presentar al Sponsor, el Alcance, política y los objetivos de calidad para su aprobación	1.2.5.5
Entregar el Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.1.6
Alcance, Política y Objetivos de Calidad Aprobados y Entregados	Hito	1.2.5.7

Planes de Control	Un Plan de control de calidad, determina la forma de realizar las actividades, los formatos a utilizar, los controles a realizar y los recursos que se van a utilizar	1.2.6
Recopilar Información	Consiste en recopilar información necesaria para elaborar los planes de controles	1.2.6.1
Establecer Diseño Parámetros de Elaboración	Se establece los parámetros y el diseño a utilizar	1.2.6.2
Elaborar los Planes de Control	Se elaboran los planes de control en base a las fichas de procesos establecidas	1.2.6.3
Revisar los Planes de Control	Consisten en revisar si los planes de controles cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.2.6.4
Aprobar los Planes de Control	Consiste en presentar al Sponsor los planes de controles para su aprobación	1.2.6.5
Entregar los Planes de Control	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.1.7
Planes de Control Aprobados y Entregados	Hito	1.2.6.7
Documentos de Trabajo	Corresponde al conjunto de acciones u operaciones que se realizan para obtener el mismo resultado bajo las mismas circunstancias	1.2.7
Recopilar Información	Consiste en recopilar información necesaria para elaborar los procedimientos	12.7.1
Establecer Diseño y Formato de los Documentos de Trabajo	Se establece los parámetros y el diseño a utilizar	12.7.2

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Elaborar el Manual de Procedimiento de Ventas	Consiste en el conjunto de acciones u operaciones para realizar la gestión de ventas	12.7.3
Elaborar el Manual de Procedimiento de Análisis de la Demanda	Consiste en el conjunto de acciones u operaciones para realizar la gestión del analizar la demanda para el abastecimiento de bodega	12.7.4
Elaborar el Manual de Procedimiento de Devoluciones	Consiste en el conjunto de acciones u operaciones para realizar la gestión de devoluciones	12.7.5
Elaborar el Manual de Procedimientos de Solicitudes y Quejas	Consiste en el conjunto de acciones u operaciones para realizar la gestión de solicitudes y quejas	12.7.6
Revisar los Documentos de Trabajo	Consisten en revisar si los procedimientos cumplen con los criterios de aceptación establecidos	12.7.7
Aprobar los Documentos de Trabajo	Consiste en presentar al Sponsor los procedimientos para su aprobación	12.7.8
Entregar los Documentos de Trabajo	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.2.1.9
Procedimientos Aprobados y Entregados	Hito	12.7.10
Información Documentada Levantada	Hito	12.7.11
Capacitaciones	Consiste en preparar al personal involucrado en el proyecto sobre el manejo y uso de la información documentada levantada	1.3
Plan de Capacitaciones	Consiste en la elaboración el plan de capacitación, que será impartido por los ejecutores del proyecto	1.3.1

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Elaborar el Plan de Capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	Consiste en elaborar el plan de capacitación, bajo los parámetros establecidos en los criterios de aceptación	1.3.1.1
Preparar el Material de Apoyo para las Capacitaciones	Consiste en elaborar el material ilustrativo que se utilizara en las Capacitaciones	1.3.1.2
Revisar Plan de Capacitación	Consisten en revisar si los procedimientos cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.3.1.3
Aprobar el Plan de Capacitación	Consiste en presentar al Sponsor y al Director del Proyecto el plan de Capacitación para su aprobación	1.3.1.4
Entregar el Plan de Capacitación	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.3.1.5
Plan de Capacitación Aprobado y Entregado	Hito	1.3.1.6
Informe de Evaluación de Eficaz	Consiste en elaborar un informe sobre los resultados obtenidos en las Capacitaciones	1.3.2
Informe de Evaluación de Eficaz	Consiste en impartir los conocimientos teóricos y prácticos para incrementar el desempeño de las actividades del personal involucrado en el proyecto	1.3.2.1
Capacitar al Personal	Consiste en evaluar y registrar el nivel de capacitación que tuvieron los presentes en cuanto a la capacitación impartida	1.3.2.2
Evaluar al Personal	Consiste en elaborar el informe de evaluación	1.3.2.3
Elaborar Informe de Evaluación Eficaz	Consisten en revisar si el informe de evaluación cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.3.2.4

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Revisar Informe de Evaluación Eficaz	Consiste en presentar al Sponsor y al Director del Proyecto los resultados de la capacitación	1.3.2.5
Aprobar el Informe de Evaluación Eficaz	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.3.1.6
Informe de Evaluación Eficaz Aprobado y Entregado	Hito	1.3.2.7
Capacitaciones Ejecutadas y Terminadas	Hito	1.3.2.8
Auditorías Internas	Corresponde a llevar a cabo auditorías internas que proporcionen información acerca del cumplimiento de los requisitos de la norma	1.4
Plan del Cronograma de Auditoria	Consiste en elaborar un cronograma de auditoria, para conocer el uso de la información documentada	1.4.1
Determinar los Objetivos de la Auditoria	Determinar cuál es el propósito de la auditoria	1.4.1.1
Determinar el Alcance de la Auditoria	Determinar los límites de las auditorias	1.4.1.2
Elaborar Plan del Cronograma de Auditoria	Consiste en elaborar el cronograma de las auditorias	1.4.1.3
Revisar el Plan del Cronograma de Auditoria	Consisten en revisar si el cronograma cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.4.1.4
Aprobar el Plan del Cronograma de Auditoria	Consiste en presentar al Sponsor y al Director del Proyecto el plan del cronograma	1.4.1.5
Entregar el Plan del Cronograma de Auditoria	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.3.1.6

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Plan del cronograma de Auditoría aprobado y entregado	Hito	1.4.1.7
Informe de Auditoría	Consiste en la elaboración del documento que contiene los resultados de la auditorías internas	1.4.2
Elaborar informe de Auditoría	Consiste en recopilar información y elaborar el informe de auditoría	1.4.2.1
Revisar Informe de Auditoría	Consisten en revisar si el informe de auditoría cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.4.2.2
Aprobar Informe de Auditoría	Consiste en presentar al Sponsor y al Director del Proyecto el plan del cronograma	1.4.2.3
Entregar el Informe de Auditoría	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.3.1.4
Informe de Auditoría Aprobado y Entregado	Hito	1.4.2.5
Informe de Cierre de no Conformidades	Consiste en elaborar un informe sobre las no conformidades obtenidas durante el proceso de las auditorías	1.4.3
Programar Reunión de Revisión de las No Conformidades Levantadas	Consiste en programar una reunión para revisar las no conformidades obtenidas en el proceso de auditorías	1.4.3.1
Determinar Causas de las No Conformidades	Consiste en identificar la causas que originan las no conformidades	1.4.3.2
Diseñar e Implementar Acciones Correctivas	Consiste en diseñar e implementar estrategias para corregir las no conformidades	1.4.3.3
Elaborar Informe de Cierre de No Conformidades	Consiste en documentar por medio de un informe las no conformidades resueltas	1.4.3.4

Revisar Informe Cierre de No Conformidades	Consisten en revisar si el informe de no conformidades cumplen con los criterios de aceptación establecidos	1.4.3.5
Aprobar Informe de Cierre de no Conformidades	Consiste en presentar al Sponsor y al Director del Proyecto el informe de cierre de no conformidades	1.4.3.6
Entregar el informe de cierre de no conformidad	Consiste en elaborar el acta de aceptación del entregable para formalizar la entrega del entregable	1.3.1.7
Informe de cierre de no conformidades aprobado y entregado	Hito	1.4.3.8
Auditoría Interna Ejecutada y Terminada	Hito	1.4.3.9

Fuente: Autores

4.3.3 Secuencia de Actividades

Consiste en identificar y documentar las relaciones entre las actividades del proyecto. El beneficio clave de este proceso es la definición de la secuencia lógica de trabajo para obtener la máxima eficiencia teniendo en cuenta todas las restricciones del proyecto. (Project Management Institute, 2013). A continuación, se presenta la secuencia y las relaciones entre las actividades.

TABLA 32 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

SECUENCIAR ACTIVIDADES		
Actividad	Identificación	Predecesora
Gestión de Proyecto	1.1	
Acta de Constitución	1.1.1	
Elaborar el acta de Constitución	1.1.1.1	1.1.3.1.1
Revisar el Acta de Constitución	1.1.1.2	1.1.1.1
Aprobar el Acta de Constitución	1.1.1.3	1.1.1.2
Entregar el Acta de Constitución	1.1.1.4	1.1.1.3
Acta de Constitución Aprobada y Entregada	1.1.1.5	1.1.1.4
Plan de Dirección	1.1.2	
Elaborar el plan de Gestión de interesados	1.1.2.1	1.1.1.5
Elaborar el Plan de gestión de Alcance	1.1.2.2	1.1.2.1
Elaborar el plan de gestión del cronograma	1.1.2.3	1.1.2.2
Elaborar el plan de gestión del Costo	1.1.2.4	1.1.2.3
Elaborar el plan de gestión del Calidad	1.1.2.5	1.1.2.4
Elaborar el plan de gestión de Recursos	1.1.2.6	1.1.2.5
Elaborar el plan de gestión de Comunicación	1.1.2.7	1.1.2.6
Elaborar el plan de gestión de Riesgos	1.1.2.8	1.1.2.7
Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	1.1.2.9	1.1.2.8
Revisar los planes de Gestión del Proyecto	1.1.2.10	1.1.2.9
Aprobar el plan de gestión del Proyecto	1.1.2.11	1.1.2.10
Entregar los planes de Gestión del Proyecto	1.1.2.12	1.1.2.11
Plan de Gestión del Proyecto Entregado	1.1.2.13	1.1.2.12
Control y Monitoreo	1.1.3	

Reuniones de control	1.1.3.1	
Reunión de inicio del proyecto	1.1.3.1.1	
Reunión de control 2	1.1.3.1.2	1.1.3.1.1
Reunión de control 3	1.1.3.1.3	1.1.3.1.2
Reunión de control 4	1.1.3.1.4	1.1.3.1.3
Reunión de control 5	1.1.3.1.5	1.1.3.1.4
Reunión de control 6	1.1.3.1.6	1.1.3.1.5
Reunión de control 7	1.1.3.1.7	1.1.3.1.6
Reunión de control 8	1.1.3.1.8	1.1.3.1.7
Reunión de control 9	1.1.3.1.9	1.1.3.1.8
Reunión de control 10	1.1.3.1.10	1.1.3.1.9
Reunión de control 11	1.1.3.1.11	1.1.3.1.10
Reunión de control 12	1.1.3.1.12	1.1.3.1.11
Reunión de control 13	1.1.3.1.13	1.1.3.1.12
Reunión de cierre del proyecto	1.1.3.1.14	1.1.3.1.13
Reuniones ejecutadas	1.1.3.1.17	1.1.3.1.14
Informes de Avances	1.1.3.2	
Informe de Avance 1	1.1.3.2.1	1.1.3.1.1
Informe de Avance 2	1.1.3.2.2	1.1.3.1.2
Informe de Avance 3	1.1.3.2.3	1.1.3.1.3
Informe de Avance 4	1.1.3.2.4	1.1.3.1.4
Informe de Avance 5	1.1.3.2.5	1.1.3.1.5

Informe de Avance 6	1.1.3.2.6	1.1.3.1.6
Informe de Avance 7	1.1.3.2.7	1.1.3.1.7
Informe de Avance 8	1.1.3.2.8	1.1.3.1.8
Informe de Avance 9	1.1.3.2.9	1.1.3.1.9
Informe de Avance 10	1.1.3.2.10	1.1.3.1.10
Informe de Avance 11	1.1.3.2.11	1.1.3.1.11
Informe de Avance 12	1.1.3.2.12	1.1.3.1.12
Informe de Avance 12	1.1.3.2.13	1.1.3.1.13
Informes de avances entregados	1.1.3.1.14	1.1.3.2.13
Gestión de Proyectos Terminada	1.1.3.2.15	1.1.3.2.14
Información Documentada	1.2	
Diagnóstico Inicial	1.2.1	
Revisar de las clausulas norma ISO 9001-2015	1.2.1.1	1.1.2.13
Realizar Presentación sobre la norma ISO 9001-2015 al personal involucrado del área comercial de la empresa	1.2.1.2	1.2.1.1
Verificar del Debe de la norma ISO 9001-2015	1.2.1.3	1.2.1.2
Elaborar del informe del Diagnóstico Inicial y plan de implementación	1.2.1.4	1.2.1.3
Revisar informe del Diagnóstico Inicial y plan de implementación	1.2.1.5	1.2.1.4
Aprobar informe del Diagnóstico Inicial	1.2.1.6	1.2.1.5
Entregar el informe de diagnóstico inicial	1.2.1.7	1.2.1.6
Diagnóstico Inicial Aprobado y Entregado	1.2.1.7	1.2.1.6
Mapa de Procesos	1.2.2	
Definir las actividades de la organización	1.2.2.1	1.2.1.7
Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)	1.2.2.2	1.2.2.1

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Elaborar del Mapa de proceso	1.2.2.3	1.2.2.2
Revisar del Mapa de proceso	1.2.2.4	1.2.2.3
Aprobar del mapa de Proceso	1.2.2.5	1.2.2.4
Entregar el mapa de proceso	1.2.2.6	1.2.2.5
Mapa de Proceso Entregado	1.2.2.7	1.2.2.6
Fichas de Procesos	1.2.3	
Recopilar Información	1.2.3.1	1.2.2.7
Definir y mejorar Procesos	1.2.3.2	1.2.3.1
Elaborar Fichas de procesos	1.2.3.3	1.2.3.2
Revisar Fichas de Proceso	1.2.3.4	1.2.3.3
Aprobar Fichas de Proceso	1.2.3.5	1.2.3.4
Entregar las Fichas de Procesos	1.2.3.6	1.2.3.5
Ficha de Proceso Entregado	1.2.3.6	1.2.3.5
Matriz de Gestión de Riesgos	1.2.4	
Identificar Riesgos	1.2.4.1	1.2.3.6
Elaborar Matriz de Gestión de Riesgos	1.2.4.2	1.2.4.1
Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	1.2.4.3	1.2.4.2
Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	1.2.4.4	1.2.4.3
Entregar la Matriz de Gestión de Riesgos	1.2.4.5	1.2.4.4
Matriz de gestión de Riesgos Aprobado y Entregado	1.2.4.6	1.2.4.5
Alcance, Políticas y Objetivos de Calidad	1.2.5	
Elaborar Alcance	1.2.5.1	1.2.4.6
Elaborar la Política de Calidad	1.2.5.2	1.2.5.1
Elaborar los Objetivos de Calidad	1.2.5.3	1.2.5.2

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Revisar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	1.2.5.4	1.2.5.3
Aprobar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	1.2.5.5	1.2.5.4
Entregar el Alcance, Política y Objetivos de Calidad	1.2.5.6	1.2.5.5
Alcance, Política y Objetivos de Calidad Aprobados y Entregados	1.2.5.7	1.2.5.6
Planes de Control	1.2.6	
Recopilar Información	1.2.6.1	1.2.5.7
Establecer Diseño Parámetros de Elaboración	1.2.6.2	1.2.6.1
Elaborar los Planes de Control	1.2.6.3	1.2.6.2
Revisar los Planes de Control	1.2.6.4	1.2.6.3
Aprobar los Planes de Control	1.2.6.5	1.2.6.4
Entregar los Planes de Control	1.2.6.6	1.2.6.5
Cuadros de Controles Aprobados y Entregados	1.2.6.7	1.2.6.6
Documentos de Trabajo	1.2.7	
Recopilar Información	12.7.1	1.2.6.7
Establecer Diseño y Formato de los Documentos de Trabajo	12.7.2	12.7.1
Elaborar el Manual de Procedimiento de Ventas	12.7.3	12.7.2
Elaborar el Manual de Procedimiento de Análisis de la Demanda	12.7.4	12.7.3
Elaborar el Manual de Procedimiento de Devoluciones	12.7.5	12.7.4
Elaborar el Manual Procedimientos de Solicitudes y Quejas	12.7.6	12.7.5
Revisar los Documentos de Trabajo	12.7.7	12.7.6
Aprobar los Documentos de Trabajo	12.7.8	12.7.7

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Entregar los Documentos de Trabajo	12.7.9	12.7.8
Documentos de Trabajo Aprobados y Entregados	12.7.10	12.7.9
Información Documentada Levantada	12.7.11	12.7.10
Capacitaciones	1.3	
Plan de Capacitaciones	1.3.1	
Elaborar el Plan de Capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	1.3.1.1	1.2.7.11
Preparar el Material de Apoyo para las Capacitaciones	1.3.1.2	1.3.1.1
Revisar Plan de Capacitación	1.3.1.3	1.3.1.2
Aprobar el Plan de Capacitación	1.3.1.4	1.3.1.3
Entregar el Plan de Capacitación	1.3.1.5	1.3.1.4
Plan de Capacitación Aprobado y Entregado	1.3.1.6	1.3.1.5
Informe de Evaluación de Eficaz	1.3.2	
Capacitar al Personal	1.3.2.1	1.3.1.6
Evaluar al Personal	1.3.2.2	1.3.2.1
Elaborar Informe de Evaluación Eficaz	1.3.2.3	1.3.2.2
Revisar Informe de Evaluación Eficaz	1.3.2.4	1.3.2.3
Aprobar el Informe de Evaluación Eficaz	1.3.2.5	1.3.2.4
Entregar el Informe de Evaluación Eficaz	1.3.2.6	1.3.2.5
Informe de Evaluación Eficaz Aprobado y Entregado	1.3.2.7	1.3.2.6
Capacitaciones Ejecutadas y Terminadas	1.3.2.8	1.3.2.7
Auditorías Internas	1.4	
Plan del Cronograma de Auditoria	1.4.1	

Determinar los Objetivos de la Auditoria	1.4.1.1	1.3.2.8
Determinar el Alcance de la Auditoria	1.4.1.2	1.4.1.1
Elaborar Plan del Cronograma de Auditoria	1.4.1.3	1.4.1.2
Revisar el Plan del Cronograma de Auditoria	1.4.1.4	1.4.1.3
Aprobar el Plan del Cronograma de Auditoria	1.4.1.5	1.4.1.4
Entregar el Plan del Cronograma de Auditoria	1.4.1.6	1.4.1.5
Plan del Cronograma de Auditoria Aprobado y Entregado	1.4.1.7	1.4.1.6
Informe de Auditoria	1.4.2	
Elaborar Informe de Auditoría	1.4.2.1	1.4.1.7
Revisar Informe de Auditoria	1.4.2.2	1.4.2.1
Aprobar Informe de Auditoria	1.4.2.3	1.4.2.2
Entregar el Informe de Auditoria	1.4.2.4	1.4.2.3
Informe de Auditoria Aprobado y Entregado	1.4.2.5	1.4.2.4
Informe de Cierre de no Conformidades	1.4.3	
Programar Reunión de Revisión de las No Conformidades Levantadas	1.4.3.1	1.4.2.5
Determinar Causas de las No Conformidades	1.4.3.2	1.4.3.1
Diseñar e Implementar Acciones Correctivas	1.4.3.3	1.4.3.2
Elaborar Informe de Cierre de No Conformidades	1.4.3.4	1.4.3.3
Revisar Informe Cierre de No Conformidades	1.4.3.5	1.4.3.4
Aprobar Informe de Cierre de no Conformidades	1.4.3.6	1.4.3.5
Entregar el Informe de Cierre de No conformidades	1.4.3.7	1.4.3.6

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Informe de cierre de No Conformidades Aprobado y Entregado	1.4.3.8	1.4.3.7
Auditoría Interna Ejecutada y Terminada	1.4.3.9	1.4.3.8
Cierre	1.1.4	
Informe de cierre del proyecto	1.1.4.1	
Elaborar Informe de cierre del proyecto	1.1.4.1.1	1.4.3.9
Entregar de Informe de cierre del proyecto	1.1.4.1.2	1.1.4.1.1
Elaborar Acta de Aceptación del documento	1.1.4.1.3	1.1.4.1.2
Informes de cierre del proyecto entregado	1.1.4.1.4	1.1.4.1.3
Acta de Cierre del Proyecto	1.1.4.2	
Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	1.1.4.2.1	1.1.4.1.4
Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	1.1.4.2.2	1.1.4.2.1
Cierre del Proyecto Concluido	1.1.4.2.3	1.1.4.2.2
Entrega Formal del Proyecto	1.1.4.2.4	1.1.4.2.3

Fuente: Autores

5.1. Estimación de Recursos

Es el proceso de estimar tipo y cantidades de materiales, personas, equipos o suministros requeridos para llevar a cabo cada una de las actividades. (Project Management Institute, 2013).

A continuación se presenta listado de recursos.

TABLA 33 ESTIMACION DE RECURSOS

Título del Proyecto						
Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa						
Elaborado Por	David Curia				Rol	Líder Funcional del Proyecto
Revisado por	Denis Nieto				Rol	Asesor del Proyecto
Aprobado Por	Geovanny Mora				Rol	Director del Proyecto
LISTADO DE RECURSOS						
Id	Actividad	Nombre del Recurso	Tipo de Recurso	Disp.	Cantidad	Supuesto Considerado
1.1.1.1	Elaborar el Acta de Constitución	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, Hojas A4, Resaltadores, Agendas
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
1.1.1.2	Revisar el Acta de Constitución	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Sponsor	Material	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa

1.1.1.3	Aprobar el Acta de Constitución	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%		Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.1.1.4	Entregar el Acta de Constitución	Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, Hojas A4, Resaltadores
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.1.2.1	Elaborar el plan de Gestión de Interesados	Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, Hojas A4, Resaltadores
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver		

		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida, Agendas
1.1.2.2	Elaborar el Plan de Gestión de Alcance	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida

1.1.2.3	Elaborar el Plan de Gestión del Tiempo	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida		
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del Costo	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia

		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del Calidad	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens

		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de Recursos	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida
1.1.2.7	Elaborar el plan de gestión de Comunicación	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia

		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Líquida
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de Riesgos	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida
1.1.2.9	Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Tiza Liquida

1.1.2.10	Revisar los planes de Gestión del Proyecto	Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
1.1.2.11	Aprobar el plan de gestión del proyecto	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
1.1.2.12	Entregar los planes de Gestión del Proyecto	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Material de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.1.1	Reunión de Inicio del Proyecto	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores, Agendas y Tiza líquidas
1.1.3.1.2	Reunión de Control 2	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens

		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.3	Reunión de Control 3	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad		

		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.4	Reunión de Control 4	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		1.1.3.1.5	Reunión de Control 5	Sala de reuniones	Costo	100%
Computadora	Costo			100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
Luz	Costo			100%	1	Servicio de electricidad
Internet	Costo			100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps

		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.6	Reunión de Control 6	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.7	Reunión de Control 7	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.8	Reunión de Control 8	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.9	Reunión de Control 9	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.10	Reunión de Control 10	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.11	Reunión de Control 11	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.12	Reunión de Control 12	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.13	Reunión de Control 13	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
1.1.3.1.14	Reunión de cierre del Proyecto	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Líder Funcional del Proyecto	Costo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Materiales de oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
1.1.3.2.1	Informe de Avance 1	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.1.3.2.2	Informe de Avance 2	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

1.1.3.2.3	Informe de Avance 3	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.4	Informe de Avance 4	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.5	Informe de Avance 5	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

1.1.3.2.6	Informe de Avance 6	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.7	Informe de Avance 7	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.8	Informe de Avance 8	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

1.1.3.2.9	Informe de Avance 9	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.10	Informe de Avance 10	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.11	Informe de Avance 11	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

1.1.3.2.12	Informe de Avance 12	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.3.2.13	Informe de Avance 13	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.1.1	Revisar las clausulas norma ISO 9001-2015	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia

		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Jefe de Importaciones	Trabajo			Jefe de Importaciones con 5 años de Experiencia
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Material de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
1.2.1.2	Realizar Presentación sobre la Norma ISO 9001-2015 al Personal Involucrado del Área Comercial de la Empresa	Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Jefe de Talento Humano	Trabajo	100%	1	Jefe de talento Humano de la empresa con 5 años de antigüedad
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Atención al Cliente	Trabajo	100%	1	Personal encargada de atención al Cliente de la empresa

		Asistente de cobranza	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Diseñador Grafico	Trabajo	100%	1	Diseñador gráfico de la empresa
		Jefe de Bodega	Trabajo	100%	1	Jefe de Bodega de la empresa
		Asesores de Ventas	Trabajo	100%	1	Personal que labora como asesores de ventas en la empresa
		Personal de logística	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de registrar el pedido de los clientes
		Personal de facturación	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de facturar los productos
1.2.1.3	Verificar él debe de la norma ISO 9001-2015	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asistente de Mercado	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.1.4	Elaborar Informe del Diagnóstico Inicial	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.

		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.1.5	Revisar Informe del Diagnóstico Inicial	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.1.6	Aprobar Informe del Diagnóstico Inicial	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.2.1.7		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

	Entregas Informe del Diagnóstico Inicial	Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.2.2.1	Definir las actividades de la organización	Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asistente de Mercado	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
		Materiales de oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.2.2	Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de	Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

	Valor, Habilitantes)	Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asistente de Mercado	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Pizarra de tiza liquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m
		Materiales de oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.2.3	Elaborar del Mapa de proceso	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.2.4	Revisar del Mapa de proceso	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia

		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.2.5	Aprobar del mapa de Proceso	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		1.2.2.5	Entregar del mapa de Proceso	Impresora	Costo	100%
Materiales de Oficina	Material			100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
Líder Funcional del Proyecto	Trabajo			100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
Director del Proyecto	Costo			100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
Sponsor	Trabajo			100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
Sala de Reuniones	Costo			100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
Luz	Costo			100%	1	Servicio de electricidad
1.2.3.1	Recopilar Información	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes

		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Pizarra de tiza líquida	Costo	100%	1	Pizarra tiza líquida de 2 x 2 m
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
1.2.3.2	Definir y mejorar Procesos	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia

		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.3.3	Elaborar Fichas de procesos	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
				Computadora	Costo	100%
1.2.3.4	Revisar Fichas de Proceso	Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
				Computadora	Costo	100%
1.2.3.5	Aprobar Fichas de Proceso	Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black

		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.2.3.6	Entregar Fichas de Procesos	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.2.4.1	Identificar Riesgos	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad

		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.4.2	Elaborar matriz de Gestión de Riesgos	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.4.3	Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.4.5	Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black

		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
1.2.4.6	Entregar Matriz de Gestión de Riesgos	Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
1.2.5.1	Elaborar Alcance	Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.5.2	Elaborar la Política de Calidad	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.5.3	Elaborar Los Objetivos de calidad	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.5.4	Revisar la Políticas y los Objetivos de Calidad	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.5.5	Aprobar Alcance, Política y	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

	Objetivos de Calidad	Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.2.5.6	Entregar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.2.6.1	Recopilar información	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.6.2	Establecer diseño Parámetros de Elaboración	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.2.6.3	Elaborar los Planes de Controles	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad

		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
1.2.6.4	Revisar los Planes de Controles	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.6.5	Aprobar los Planes de Controles	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.2.6.6	Entregar los Planes de Controles	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad

		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.2.7.1	Recopilar información	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.7.2	Establecer el diseño y formato de los procedimientos	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
1.2.7.3	Elaborar el Procedimiento de Ventas	Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
				Sala de reuniones	Costo	100%
1.2.7.4	Elaborar el Procedimiento de Análisis de la demanda	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
1.2.7.5	Elaborar el Procedimiento de Devoluciones	Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Encargado de Atención al Cliente	Trabajo	100%	1	Atención al cliente, experiencia mínima 4 años en cargos similares
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.7.6	Elaborar los Procedimientos de Solicitudes y Quejas	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad

		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Encargado de Atención al Cliente	Trabajo	100%	1	Atención al cliente, experiencia mínima 4 años en cargos similares
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.2.7.7	Revisar Documentos de Trabajo	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.2.7.8	Aprobar Documentos de Trabajo	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos

		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
	Entregar Documentos de Trabajo	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.3.1.1	Elaborar el Plan de Capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
	Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores	

1.3.1.2	Preparar el material de Apoyo para las Capacitaciones	Computadora	Costo		1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Diseñado Grafico	Trabajo	100%	1	Diseñador gráfico de la empresa
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.3.1.3	Revisar Plan de Capacitación	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Talento Humano	Trabajo	100%	1	Jefe de talento Humano de la empresa con 5 años de antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia		
1.3.1.4	Aprobar el Plan de Capacitación	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos,

						hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.3.1.5	Entregar Plan de Capacitación	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.3.2.1	Capacitar al personal	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad

		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Jefe de Talento Humano	Trabajo	100%	1	Jefe de talento Humano de la empresa con 5 años de antigüedad
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Atención al Cliente	Trabajo	100%	1	Personal encargada de atención al Cliente de la empresa
		Asistente de cobranza	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Diseñador Grafico	Trabajo	100%	1	Diseñador gráfico de la empresa
		Jefe de Bodega	Trabajo	100%	1	Jefe de Bodega de la empresa
		Asesores de Ventas	Trabajo	100%	1	Personal que labora como asesores de ventas en la empresa
		Personal de logística	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de registrar el pedido de los clientes
		Personal de facturación	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de facturar los productos
1.3.2.2	Evaluar al personal	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp. 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia

		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Jefe de Talento Humano	Trabajo	100%	1	Jefe de talento Humano de la empresa con 5 años de antigüedad
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Atención al Cliente	Trabajo	100%	1	Personal encargada de atención al Cliente de la empresa
		Asistente de cobranza	Trabajo	100%	1	Asistente de cobranza de la empresa
		Diseñador Grafico	Trabajo	100%	1	Diseñador gráfico de la empresa
		Jefe de Bodega	Trabajo	100%	1	Jefe de Bodega de la empresa
		Asesores de Ventas	Trabajo	100%	1	Personal que labora como asesores de ventas en la empresa
		Personal de logística	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de registrar el pedido de los clientes
		Personal de facturación	Trabajo	100%	1	Personal que se encarga de facturar los productos
1.3.2.3	Elaborar Informe de evaluación	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
1.3.2.4	Revisar informe de evaluación Eficaz	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos

		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.3.2.5	Aprobar el Informe de evaluación Eficaz	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.3.2.6	Entregar Informe de Evaluación Eficaz	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.4.1.1		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra

	Determinar los objetivos de la auditoria	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.1.2	Determinar el alcance de la auditoria	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.1.3	Elaborar plan del cronograma de Auditoria	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.1.4	Revisar el plan del cronograma de auditoria	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.4.1.5	Aprobar el Plan del cronograma de auditoria	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa

1.4.1.6	Entregar Plan del cronograma de auditoria	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.4.2.1	Elaborar Informe de Auditoria	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.2.2	Revisar Informe de Auditoria	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.4.2.3	Aprobar Informe de Auditoria	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
1.4.2.4	Entregar Informe de Auditoria	Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes

		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.4.3.1	Programar reunión de revisión de las no conformidades levantadas	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
				Materiales de Oficina	Material	100%
1.4.3.2	Determinar causas de las no conformidades	Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Materia	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

1.4.3.3	Diseñar e Implementar acciones Correctivas	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.3.4	Elaborar informe de cierre de no conformidades	Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Internet	Costo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.4.3.5		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver

	Revisar informe cierre de no conformidades	Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Internet	Costo	100%	1	Netlife Plan Pymes Corp 10mbps
1.4.3.6	Aprobar Informe de cierre de no conformidades	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, luz, escritorios, Silla.
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
1.4.3.7	Entregar Informe de Cierre de no conformidades	Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes

		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
1.1.4.1.1	Elaborar Informe de cierre del proyecto	Sala de reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para participantes
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad
		Jefe de Crédito y Cobranza	Trabajo	100%	1	Jefe de Crédito y Cobranza de la empresa con 5 Años de Antigüedad
		Analista de Mercado	Trabajo	100%	1	Analista de Mercado con 5 años de Experiencia
		Jefe de Importaciones	Trabajo	100%	1	Jefe de Importaciones de la empresa con 5 años de antigüedad
				Materiales de Oficina	Material	100%
1.1.4.1.2	Entregar de Informe de cierre del proyecto	Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Proyector	Costo	100%	1	Proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens
		Internet	Trabajo	100%	1	Net life Plan Pymes Corp 10mbps
		Líder Funcional del Proyecto	Trabajo	100%	1	Jefe de Ventas de la empresa 5 años de Antigüedad

		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Asesor del Proyecto	Costo	100%	1	Experto en acompañamiento en Sistema de Gestión de Calidad 10 Años de Experiencia
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
		Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
1.1.4.1.3	Elaborar Acta de Aceptación del documento	Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.4.2.1	Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Oficina	Costo	100%	1	Oficina con aire Acondicionado, toma corrientes, luz, Internet, escritorios, sillas, Mesa, y pizarra
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores
1.1.4.2.2	Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	Computadora	Costo	100%	1	Laptop HP 15.6" Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver
		Sala de Reuniones	Costo	100%	1	Sala de reuniones, con aire acondicionado, mesa y sillas para los participantes
		Impresora	Costo	100%	1	Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black
		Luz	Costo	100%	1	Servicio de electricidad
		Director del Proyecto	Costo	100%	1	Magister en Gestión de Proyectos
		Sponsor	Trabajo	100%	1	Gerente General y Propietario de la Empresa
		Materiales de Oficina	Material	100%	1	Insumos como bolígrafos, hojas A4 y Resaltadores

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.3.4 Estimar la duración de las actividades

Es el proceso de realizar una estimación de la cantidad de periodo de trabajo necesario para finalizar las actividades individuales con los recursos estimados (Project Management Institute, 2013).

TABLA 34 ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES

Id	Actividad	OP	PB	PE	EST	RSVP	EST/H	EST/D
1.1.1.1	Elaborar el acta de Constitución	20,0	24,0	28,0	24,0	10%	26,40	3,30
1.1.1.2	Revisar el Acta de Constitución	0,8	1,0	1,4	1,0	10%	1,13	0,14
1.1.1.3	Aprobar el Acta de Constitución	0,4	0,5	0,7	0,5	10%	0,57	0,07
1.1.1.4	Entregar el Acta de Constitución	0,4	0,5	0,7	0,5	10%	0,57	0,07
1.1.2.1	Elaborar el plan de Gestión de interesados	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.2	Elaborar el Plan de gestión de Alcance	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.3	Elaborar el plan de gestión del cronograma	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del Costo	40,0	48,0	56,0	48,0	10%	52,80	6,60
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del Calidad	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de Recursos	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.7	Elaborar el plan de gestión de Comunicación	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de Riesgos	40,0	48,0	56,0	48,0	10%	52,80	6,60
1.1.2.9	Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	28,0	32,0	36,0	32,0	10%	35,20	4,40
1.1.2.10	Revisar los planes de Gestión del Proyecto	12,0	16,0	20,0	16,0	10%	17,60	2,20
1.1.2.11	Aprobar el plan de gestión del Proyecto	0,4	0,5	0,7	0,5	10%	0,57	0,07
1.1.2.12	Entregar los planes de Gestión del Proyecto	0,4	0,5	0,7	0,5	10%	0,57	0,07
1.1.3.1.1	Reunión de Inicio del proyecto	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.2	Reunión de control 2	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.3	Reunión de control 3	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.4	Reunión de control 4	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.5	Reunión de control 5	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.6	Reunión de control 6	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.7	Reunión de control 7	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.8	Reunión de control 8	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.3.1.9	Reunión de control 9	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.10	Reunión de control 10	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.11	Reunión de control 11	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.12	Reunión de control 12	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.13	Reunión de control 13	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.1.14	Reunión de Cierre del Proyecto	6	8	9	8	10%	8,8	1.10
1.1.3.2.1	Elaborar Informe de Avance 1	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.2	Elaborar Informe de Avance 2	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.3	Elaborar Informe de Avance 3	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.4	Elaborar Informe de Avance 4	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.5	Elaborar Informe de Avance 5	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.6	Elaborar Informe de Avance 6	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.7	Elaborar Informe de Avance 7	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.8	Elaborar Informe de Avance 8	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.9	Elaborar Informe de Avance 9	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.10	Elaborar Informe de Avance 10	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.11	Elaborar Informe de Avance 11	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.12	Elaborar Informe de Avance 12	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.1.3.2.13	Elaborar Informe de Avance 13	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.1.1	Revisar las Clausulas Norma ISO 9001-2015	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.1.2	Realizar Presentación sobre la Norma ISO 9001-2015 al Personal Involucrado del Área Comercial de la Empresa	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.2.1.3	Verificar del Debe de la norma ISO 9001-2015	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.1.4	Elaborar del informe del Diagnóstico Inicial y plan de implementación	12,0	16,0	20,0	16	10%	17,60	2,20
1.2.1.5	Revisar informe del Diagnóstico Inicial y plan de implementación	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.2.1.6	Aprobar informe del Diagnóstico Inicial	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.1.7	Entregar el informe de diagnostico	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.2.1	Definir las actividades de la organización	3,0	4,0	5,0	4	10%	4,40	0,55
1.2.2.2	Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.2.3	Elaborar del Mapa de proceso	12,0	16,0	20,0	16	10%	17,60	2,20
1.2.2.4	Revisar del Mapa de proceso	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.2.5	Aprobar del mapa de Proceso	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.2.6	Entregar Mapas de procesos	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.3.1	Recopilar Información	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.2.3.2	Definir y mejorar Procesos	3	4	5	4	10%	4,40	0,55

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.2.3.3	Elaborar Fichas de procesos	20	24	28	24	10%	26,40	3,30
1.2.3.4	Revisar Fichas de Proceso	2,5	3,0	3,5	3	10%	3,30	0,41
1.2.3.5	Aprobar Fichas de Proceso	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.3.6	Entregar Fichas de Procesos	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.4.1	Identificar Riesgos	10,0	12,0	14,0	12	10%	13,20	1,65
1.2.4.2	Elaborar matriz de Gestión de Riesgos	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.2.4.3	Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	0,8	1,0	1,4	1	10%	1,13	0,14
1.2.4.5	Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.4.6	Entregar Matriz de Gestión de Riesgos	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.5.1	Elaborar Alcance	0,8	1,0	1,4	1	10%	1,13	0,14
1.2.5.2	Elaborar la política de Calidad	0,8	1,0	1,4	1	10%	1,13	0,14
1.2.5.3	Elaborar Los objetivos de calidad	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.2.5.4	Revisar alcance, Política y Objetivos de Calidad	0,8	1,0	1,4	1	10%	1,13	0,14
1.2.5.5	Aprobar alcance, política y Objetivos de Calidad	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.5.6	Entregar Alcance, política y Objetivos de Calidad	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.6.1	Recopilar información	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.2.6.2	Establecer diseño parámetros de elaboración	0,5	1,0	1,5	1	10%	1,10	0,14
1.2.6.3	Elaborar los Planes de controles	12,0	16,0	20,0	16	10%	17,60	2,20
1.2.6.4	Revisar los Planes de controles	5,0	7,0	8,0	7	10%	7,52	0,94
1.2.6.5	Aprobar los Planes de controles	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.2.6.6	Entregar Planes de Controles	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
12.7.1	Recopilar información	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
12.7.2	Establecer diseño y formato de los procedimientos	0,5	1,0	1,5	1	10%	1,10	0,14
12.7.3	Elaborar el manual de Procedimiento de Ventas	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
12.7.4	Elaborar el Procedimiento de Análisis de la demanda	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
12.7.5	Elaborar el manual de Procedimiento de Devoluciones	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
12.7.6	Elaborar el manual Procedimientos de Solicitudes y Quejas	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
12.7.7	Revisar Documentos de Trabajo	12,0	16,0	20,0	16	10%	17,60	2,20
12.7.8	Aprobar Documentos de Trabajo	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
12.7.9	Entregar Documentos de Trabajo	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.3.1.1	Elaborar el plan de capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.3.1.2	Preparar el material de Apoyo para las Capacitaciones	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.3.1.3	Revisar Plan de Capacitación	2,5	3,0	3,5	3	10%	3,30	0,41
1.3.1.4	Aprobar el Plan de Capacitación	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.3.1.5	Entregar el Plan de Capacitación	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.3.2.1	Capacitar al personal	36,0	40,0	48,0	41	10%	44,73	5,59
1.3.2.2	Evaluar al personal	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.3.2.3	Elaborar Informe de Evaluación Eficaz	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.3.2.4	Revisar informe de Evaluación Eficaz	2,5	3,0	3,5	3	10%	3,30	0,41
1.3.2.5	Aprobar el Informe de Evaluación Eficaz	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.3.2.6	Entregar Informe de Evaluación Eficaz	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.1.1	Determinar los objetivos de la auditoria	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.4.1.2	Determinar el alcance de la auditoria	1,5	2,0	2,5	2	10%	2,20	0,28
1.4.1.3	Elaborar plan del cronograma de Auditoria	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.4.1.4	Revisar el plan del cronograma de auditoria	2,5	3,0	3,5	3	10%	3,30	0,41
1.4.1.5	Aprobar el Plan del cronograma de auditoria	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.1.6	Entregar Plan del Cronograma de Auditoria	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.2.1	Elaborar informe de Auditoría	24,0	32,0	40,0	32	10%	35,20	4,40
1.4.2.2	Revisar Informe de Auditoria	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.4.2.3	Aprobar Informe de Auditoria	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.2.4	Entregar Informe de Auditoria	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.3.1	Programar reunión de revisión de las no conformidades levantadas	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.3.2	Determinar causas de las no conformidad	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.4.3.3	Diseñar e Implementar acciones Correctivas	12,0	16,0	20,0	16	10%	17,60	2,20
1.4.3.4	Elaborar informe de cierre de no conformidad	6,0	8,0	10,0	8	10%	8,80	1,10
1.4.3.5	Revisar informe cierre de no conformidad	2,5	3,0	3,5	3	10%	3,30	0,41
1.4.3.6	Aprobar Informe de cierre de no conformidad	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07
1.4.3.7	Entregar Informe de Cierre de No Conformidad	0,4	0,5	0,7	1	10%	0,57	0,07

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.4.1.1	Elaborar Informe de cierre del proyecto	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.1.4.1.2	Entregar de Informe de cierre del proyecto	2,0	4,0	6,0	4	10%	4,40	0,55
1.1.4.1.3	Elaborar Acta de Aceptación del documento	0,4	0,5	0,7	0,52	10%	0,57	0,07
1.5.2.1	Elaborar Acta de cierre del Proyecto	1,5	2,5	3,5	2,50	10%	2,75	0,34
1.5.2.2	Firma de Acta de cierre del proyecto	0,4	0,5	0,7	0,52	10%	0,57	0,07

Fuente: Autores

4.3.5 Desarrollar el Cronograma

Es el proceso de analizar las secuencias de actividades, las duraciones, los requisitos de recursos y las restricciones del cronograma para crear el modelo de programación del proyecto. (Project Management Institute, 2013). A continuación, se muestra el cronograma del proyecto

4.3.5.1 Línea base del cronograma

La línea base del cronograma consiste en la versión aprobada de un modelo de programación que solo se puede modificar por medio de procedimientos formales de control de cambios y que se utiliza como base de comparación con los resultados reales.

TABLA 35 CRONOGRAMA DEL PROYECTO

EDT	NOMBRE DE TAREA	DURACIÓN	COMIENZO	FIN
1	IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	126 días	lun 3/9/18	lun 4/3/19
1.1	Gestión de Proyecto	126 días	lun 3/9/18	lun 4/3/19
1.1.1	Acta de Constitución	3,58 días	lun 3/9/18	vie 7/9/18
1.1.1.1	Elaborar el acta de Constitución	3,3 días	lun 3/9/18	jue 6/9/18
1.1.1.2	Revisar el Acta de Constitución	0,14 días	jue 6/9/18	jue 6/9/18
1.1.1.3	Aprobar el Acta de Constitución	0,07 días	jue 6/9/18	vie 7/9/18
1.1.1.4	Entregar el Acta de Constitución	0,07 días	vie 7/9/18	vie 7/9/18
1.1.1.5	Acta de Constitución Aprobada y Entregada	0 días	vie 7/9/18	vie 7/9/18
1.1.2	Plan de Dirección	46,34 días	vie 7/9/18	jue 15/11/18

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.2.1	Elaborar el plan de Gestión de interesados	4,4 días	vie 7/9/18	jue 13/9/18
1.1.2.2	Elaborar el Plan de gestión de Alcance	4,4 días	jue 13/9/18	mie 19/9/18
1.1.2.3	Elaborar el plan de gestión del cronograma	4,4 días	mie 19/9/18	mie 26/9/18
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del Costo	6,6 días	mie 26/9/18	jue 4/10/18
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del Calidad	4,4 días	jue 4/10/18	vie 12/10/18
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de Recursos	4,4 días	vie 12/10/18	jue 18/10/18
1.1.2.7	Elaborar el plan de gestión de Comunicación	4,4 días	jue 18/10/18	jue 25/10/18
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de Riesgos	6,6 días	jue 25/10/18	mar 6/11/18
1.1.2.9	Elaborar el plan de gestión de Adquisiciones	4,4 días	mar 6/11/18	mar 13/11/18
1.1.2.10	Revisar los planes de Gestión del Proyecto	2,2 días	mar 13/11/18	jue 15/11/18
1.1.2.11	Aprobar el plan de gestión del Proyecto	0,07 días	jue 15/11/18	jue 15/11/18
1.1.2.12	Entregar los planes de Gestión del Proyecto	0,07 días	jue 15/11/18	jue 15/11/18
1.1.2.13	Plan de Gestión del Proyecto Entregado	0 días	jue 15/11/18	jue 15/11/18
1.1.3	Control y monitoreo	126 días	lun 3/9/18	lun 4/3/19
1.1.3.1	Reuniones de Controles	126 días	lun 3/9/18	lun 4/3/19
1.1.3.1.1	Reunión de Inicio del Proyecto	0,28 días	lun 3/9/18	lun 3/9/18
1.1.3.1.2	Reuniones de Controles 2	0,28 días	lun 17/9/18	lun 17/9/18
1.1.3.1.3	Reuniones de Controles 3	0,28 días	lun 1/10/18	lun 1/10/18
1.1.3.1.4	Reuniones de Controles 4	0,28 días	lun 15/10/18	lun 15/10/18
1.1.3.1.5	Reuniones de Controles 5	0,28 días	lun 29/10/18	lun 29/10/18
1.1.3.1.6	Reuniones de Controles 6	0,28 días	lun 12/11/18	lun 12/11/18
1.1.3.1.7	Reuniones de Controles 7	0,28 días	lun 26/11/18	lun 26/11/18
1.1.3.1.8	Reuniones de Controles 8	0,28 días	lun 10/12/18	lun 10/12/18
1.1.3.1.9	Reuniones de Controles 9	0,28 días	lun 24/12/18	lun 24/12/18
1.1.3.1.10	Reuniones de Controles 10	0,28 días	lun 7/1/19	lun 7/1/19
1.1.3.1.11	Reuniones de Controles 11	0,28 días	lun 21/1/19	lun 21/1/19
1.1.3.1.12	Reuniones de Controles 12	0,28 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.1.3.1.13	Reuniones de Controles 13	0,28 días	lun 18/2/19	lun 18/2/19
1.1.3.1.14	Reuniones de cierre del proyecto 14	1 día	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.1.3.1.15	Control de reuniones ejecutadas	0 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.1.3.2	Informes de Avances	116 días	vie 14/9/18	vie 1/3/19
1.1.3.2.1	Informes de Avances 1	0,28 días	vie 14/9/18	vie 14/9/18
1.1.3.2.2	Informes de Avances 2	0,28 días	vie 28/9/18	vie 28/9/18

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.1.3.2.3	Informes de Avances 3	0,28 días	vie 12/10/18	vie 12/10/18
1.1.3.2.4	Informes de Avances 4	0,28 días	vie 26/10/18	vie 26/10/18
1.1.3.2.5	Informes de Avances 5	0,28 días	vie 9/11/18	vie 9/11/18
1.1.3.2.6	Informes de Avances 6	0,28 días	vie 23/11/18	vie 23/11/18
1.1.3.2.7	Informes de Avances 7	0,28 días	vie 7/12/18	vie 7/12/18
1.1.3.2.8	Informes de Avances 8	0,28 días	vie 21/12/18	vie 21/12/18
1.1.3.2.9	Informes de Avances 9	0,28 días	vie 4/1/19	vie 4/1/19
1.1.3.2.10	Informes de Avances 10	0,28 días	vie 18/1/19	vie 18/1/19
1.1.3.2.11	Informes de Avances 11	0,28 días	vie 1/2/19	vie 1/2/19
1.1.3.2.12	Informes de Avances 12	0,28 días	vie 15/2/19	vie 15/2/19
1.1.3.2.13	Informes de Avances 13	0,28 días	vie 1/3/19	vie 1/3/19
1.1.3.2.14	Informes de Avances Entregados	0 días	vie 1/3/19	vie 1/3/19
1.1.3.2.15	Gestión de Proyecto Concluido	0 días	vie 1/3/19	vie 1/3/19
1.2	Información Documentada	28,36 días	vie 23/11/18	vie 4/1/19
1.2.1	Diagnóstico Inicial	4,69 días	vie 23/11/18	jue 29/11/18
1.2.1.1	Revisar de las clausulas norma ISO 9001-2015	0,28 días	vie 23/11/18	vie 23/11/18
1.2.1.2	Realizar Presentación sobre la norma ISO 9001-2015 al personal involucrado del área comercial de la empresa	0,55 días	vie 23/11/18	vie 23/11/18
1.2.1.3	Verificar del Debe de la norma ISO 9001-2015	0,28 días	vie 23/11/18	lun 26/11/18
1.2.1.4	Elaborar del informe del Diagnóstico Inicial	2,2 días	lun 26/11/18	mie 28/11/18
1.2.1.5	Revisar informe del Diagnóstico Inicial	0,55 días	jue 29/11/18	jue 29/11/18
1.2.1.6	Aprobar informe del Diagnóstico Inicial	0,07 días	jue 29/11/18	jue 29/11/18
1.2.1.7	Entregar informe de diagnostico	0,07 días	jue 29/11/18	jue 29/11/18
1.2.1.8	Diagnóstico Inicial Aprobado y Entregado	0 días	jue 29/11/18	jue 29/11/18
1.2.2	Mapa de Procesos	3,45 días	jue 29/11/18	mie 5/12/18
1.2.2.1	Definir las actividades de la organización	0,55 días	jue 29/11/18	vie 30/11/18
1.2.2.2	Clasificar las actividades (Gerenciales, Agregadores de Valor, Habilitantes)	0,28 días	vie 30/11/18	vie 30/11/18
1.2.2.3	Elaborar del Mapa de proceso	2,2 días	vie 30/11/18	mar 4/12/18
1.2.2.4	Revisar del Mapa de proceso	0,28 días	mar 4/12/18	mar 4/12/18
1.2.2.5	Aprobar del mapa de Proceso	0,07 días	mie 5/12/18	mie 5/12/18
1.2.2.6	Entregar mapas de procesos	0,07 días	mie 5/12/18	mie 5/12/18
1.2.2.7	Mapa de Proceso Entregado	0 días	mie 5/12/18	mie 5/12/18
1.2.3	Fichas de Procesos	4,95 días	mie 5/12/18	mie 12/12/18

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.2.3.1	Recopilar Información	0,55 días	mie 5/12/18	mie 5/12/18
1.2.3.2	Definir y mejorar Procesos	0,55 días	mie 5/12/18	jue 6/12/18
1.2.3.3	Elaborar Fichas de procesos	3,3 días	jue 6/12/18	mar 11/12/18
1.2.3.4	Revisar Fichas de Proceso	0,41 días	mar 11/12/18	mar 11/12/18
1.2.3.5	Aprobar Fichas de Proceso	0,07 días	mar 11/12/18	mie 12/12/18
1.2.3.6	Entregar Fichas de Procesos	0,07 días	mie 12/12/18	mie 12/12/18
1.2.3.7	Ficha de Proceso Entregado	0 días	mie 12/12/18	mie 12/12/18
1.2.4	Matriz de Gestión de Riesgos	3,03 días	mie 12/12/18	lun 17/12/18
1.2.4.1	Identificar Riesgos	1,65 días	mie 12/12/18	jue 13/12/18
1.2.4.2	Elaborar matriz de Gestión de Riesgos	1,1 días	jue 13/12/18	vie 14/12/18
1.2.4.3	Revisar Matriz de Gestión de Riesgos	0,14 días	vie 14/12/18	vie 14/12/18
1.2.4.4	Aprobar Matriz de Gestión de Riesgos	0,07 días	vie 14/12/18	lun 17/12/18
1.2.4.5	Entregar Matriz de Gestión de Riesgos	0,07 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.4.6	Matriz de gestión de Riesgos Aprobado y Entregado	0 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5	Políticas y Objetivos de Calidad	0,84 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.1	Elaborar Alcance	0,14 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.2	Elaborar la política de Calidad	0,14 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.3	Elaborar Los objetivos de calidad	0,28 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.4	Revisar alcance, Política y Objetivos de Calidad	0,14 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.5	Aprobar alcance, política y Objetivos de Calidad	0,07 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.6	Entregar Alcance, Política y Objetivos de Calidad	0,07 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.5.7	Alcance, Política y Objetivos de Calidad Aprobados y Entregados	0 días	lun 17/12/18	lun 17/12/18
1.2.6	Planes de Controles	3,97 días	lun 17/12/18	vie 21/12/18
1.2.6.1	Recopilar información	0,55 días	lun 17/12/18	mar 18/12/18
1.2.6.2	Establecer diseño parámetros de elaboración	0,14 días	mar 18/12/18	mar 18/12/18
1.2.6.3	Elaborar planes de controles	2,2 días	mar 18/12/18	jue 20/12/18
1.2.6.4	Revisar planes de controles	0,94 días	jue 20/12/18	vie 21/12/18
1.2.6.5	Aprobar planes de controles	0,07 días	vie 21/12/18	vie 21/12/18
1.2.6.6	Entregar planes de controles	0,07 días	vie 21/12/18	vie 21/12/18
1.2.6.7	Planes de Controles Aprobados y Entregados	0 días	vie 21/12/18	vie 21/12/18
1.2.7	Documentos de Trabajo	7,43 días	vie 21/12/18	vie 4/1/19
1.2.7.1	Recopilar información	0,55 días	vie 21/12/18	lun 24/12/18

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.2.7.2	Establecer diseño y formato de los procedimientos	0,14 días	lun 24/12/18	lun 24/12/18
1.2.7.3	Elaborar el manual de Procedimiento de Ventas	1,1 días	lun 24/12/18	mie 26/12/18
1.2.7.4	Elaborar el Procedimiento de Análisis de la demanda	1,1 días	mie 26/12/18	jue 27/12/18
1.2.7.5	Elaborar el manual de Procedimiento de Devoluciones	1,1 días	jue 27/12/18	vie 28/12/18
1.2.7.6	Elaborar el manual Procedimientos de Solicitudes y Quejas	1,1 días	vie 28/12/18	mie 2/1/19
1.2.7.7	Revisar documentos de trabajo	2,2 días	mie 2/1/19	vie 4/1/19
1.2.7.8	Aprobar documentos de trabajo	0,07 días	vie 4/1/19	vie 4/1/19
1.2.7.9	Entregar documentos de trabajo	0,07 días	vie 4/1/19	vie 4/1/19
1.2.7.10	Procedimientos Aprobados y Entregados	0 días	vie 4/1/19	vie 4/1/19
1.2.7.11	Información Documentada Levantada	0 días	vie 4/1/19	vie 4/1/19
1.3	Capacitaciones	10,54 días	vie 18/1/19	lun 4/2/19
1.3.1	Plan de Capacitaciones	2,2 días	vie 18/1/19	mie 23/1/19
1.3.1.1	Elaborar el plan de capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	1,1 días	vie 18/1/19	lun 21/1/19
1.3.1.2	Preparar el material de Apoyo para las Capacitaciones	0,55 días	mar 22/1/19	mar 22/1/19
1.3.1.3	Revisar Plan de Capacitación	0,41 días	mar 22/1/19	mar 22/1/19
1.3.1.4	Aprobar el Plan de capacitación	0,07 días	mar 22/1/19	mie 23/1/19
1.3.1.5	Entregar plan de Capacitación	0,07 días	mie 23/1/19	mie 23/1/19
1.3.1.6	Plan de Capacitación Aprobado y Entregado	0 días	mie 23/1/19	mie 23/1/19
1.3.2	Informe de Evaluación de Eficaz	8,34 días	mie 23/1/19	lun 4/2/19
1.3.2.1	Capacitar al personal	5,59 días	mie 23/1/19	mie 30/1/19
1.3.2.2	Evaluar al personal	1,1 días	mie 30/1/19	jue 31/1/19
1.3.2.3	Elaborar Informe de evaluación Eficaz	1,1 días	jue 31/1/19	vie 1/2/19
1.3.2.4	Revisar informe de evaluación Eficaz	0,41 días	vie 1/2/19	lun 4/2/19
1.3.2.5	Aprobar el Informe de evaluación Eficaz	0,07 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.3.2.6	Entregar Informe de evaluación eficaz	0,07 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.3.2.7	Informe de Evaluación Eficaz Aprobado y Entregado	0 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.3.2.8	Capacitaciones Ejecutadas y terminadas	0 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.4	Auditorías Internas	12,87 días	lun 4/2/19	jue 21/2/19

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.4.1	Plan del Cronograma de Auditoria	2,21 días	lun 4/2/19	mie 6/2/19
1.4.1.1	Determinar los objetivos de la auditoria	0,28 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.4.1.2	Determinar el alcance de la auditoria	0,28 días	lun 4/2/19	lun 4/2/19
1.4.1.3	Elaborar plan del cronograma de Auditoria	1,1 días	mar 5/2/19	mie 6/2/19
1.4.1.4	Revisar el plan del cronograma de auditoria	0,41 días	mie 6/2/19	mie 6/2/19
1.4.1.5	Aprobar el Plan del cronograma de auditoria	0,07 días	mie 6/2/19	mie 6/2/19
1.4.1.6	Entregar plan del cronograma de auditoria	0,07 días	mie 6/2/19	mie 6/2/19
1.4.1.7	Plan del cronograma de Auditoria aprobado y entregado	0 días	mie 6/2/19	mie 6/2/19
1.4.2	Informe de Auditoria	5,64 días	mie 6/2/19	jue 14/2/19
1.4.2.1	Elaborar informe de Auditoría	4,4 días	mie 6/2/19	mie 13/2/19
1.4.2.2	Revisar Informe de Auditoria	1,1 días	mie 13/2/19	jue 14/2/19
1.4.2.3	Aprobar Informe de Auditoria	0,07 días	jue 14/2/19	jue 14/2/19
1.4.2.4	Entregar Informe de Auditoria	0,07 días	jue 14/2/19	jue 14/2/19
1.4.2.5	Informe de Auditoria Aprobado y Entregado	0 días	jue 14/2/19	jue 14/2/19
1.4.3	Informe de Cierre de no Conformidades	5,02 días	jue 14/2/19	jue 21/2/19
1.4.3.1	Programar reunión de revisión de las no conformidades levantadas	0,07 días	jue 14/2/19	jue 14/2/19
1.4.3.2	Determinar causas de las no conformidades	1,1 días	jue 14/2/19	vie 15/2/19
1.4.3.3	Diseñar e Implementar acciones Correctivas	2,2 días	vie 15/2/19	mar 19/2/19
1.4.3.4	Elaborar informe de cierre de no conformidades	1,1 días	mar 19/2/19	mie 20/2/19
1.4.3.5	Revisar informe e cierre de no conformidades	0,41 días	mie 20/2/19	jue 21/2/19
1.4.3.6	Aprobar Informe de cierre de no conformidades	0,07 días	jue 21/2/19	jue 21/2/19
1.4.3.7	Entregar Informe de cierre de no conformidad	0,07 días	jue 21/2/19	jue 21/2/19
1.4.3.8	Informe de cierre de no conformidades aprobado y entregado	0 días	jue 21/2/19	jue 21/2/19
1.4.3.9	Auditoría Interna Ejecutada y Terminada	0 días	jue 21/2/19	jue 21/2/19
1.5	Cierre	7,58 días	jue 21/2/19	lun 4/3/19
1.5.1	Informe de cierre del proyecto	1,17 días	jue 21/2/19	vie 22/2/19

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

1.5.1.1	Elaborar Informe de cierre del proyecto	0,55 días	jue 21/2/19	jue 21/2/19
1.5.1.2	Entregar de Informe de cierre del proyecto	0,55 días	jue 21/2/19	vie 22/2/19
1.5.1.3	Elaborar Acta de Aceptación del documento	0,07 días	vie 22/2/19	vie 22/2/19
1.5.1.4	Informes de cierre del proyecto entregado	0 días	vie 22/2/19	vie 22/2/19
1.5.2	Acta de Cierre del Proyecto	0,41 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.5.2.1	Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	0,34 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.5.2.2	Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	0,07 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.5.2.3	Cierre del Proyecto Concluido	0 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19
1.5.2.4	Entrega Formal del Proyecto	0 días	lun 4/3/19	lun 4/3/19

Fuente: Autores

4.3.6 Ruta Crítica

La ruta crítica permite determinar la holgura de las actividades y el camino o caminos críticos del proyecto (Project Management Institute, 2013).

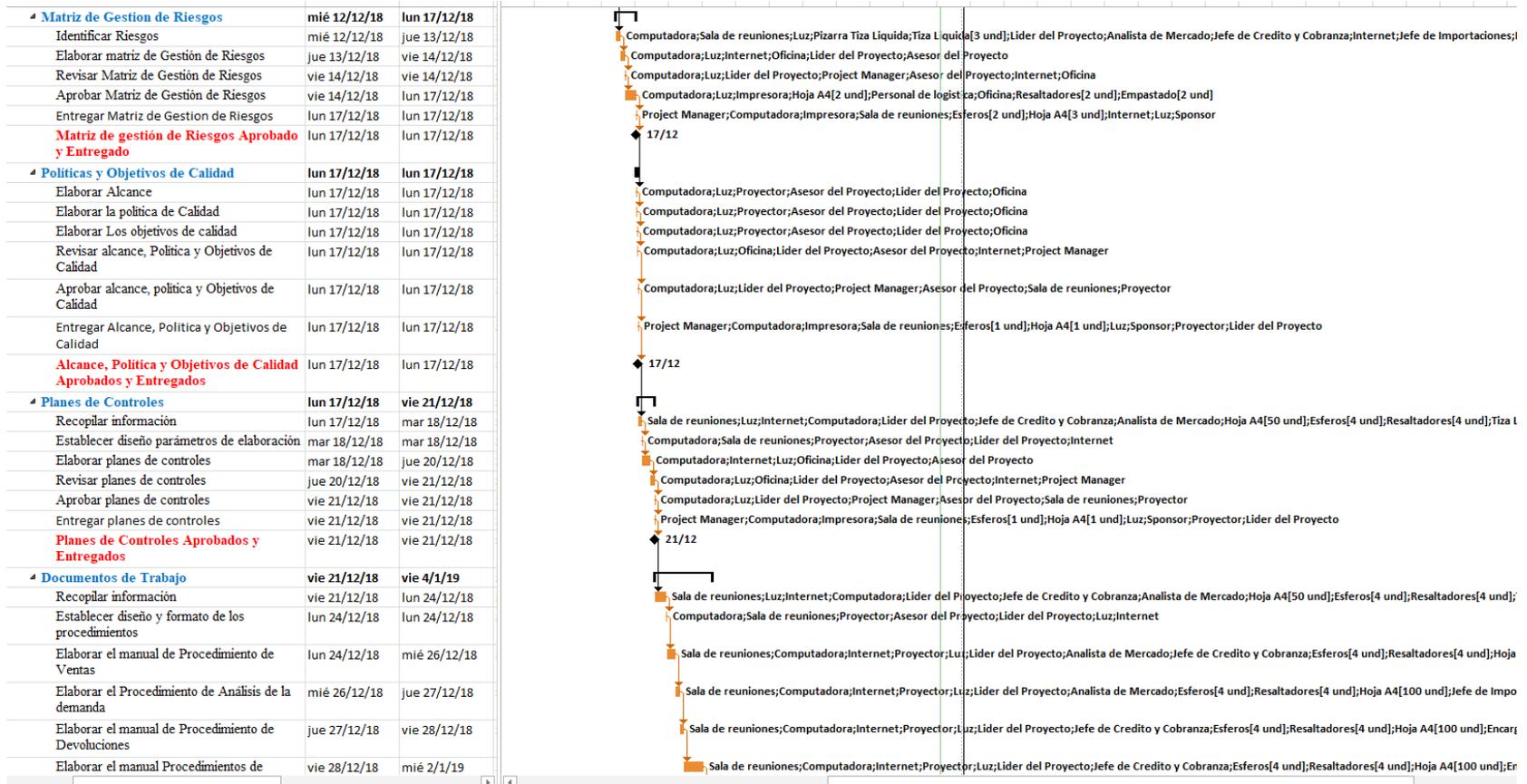
FIGURA 9 RUTA CRÍTICA



Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa



Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

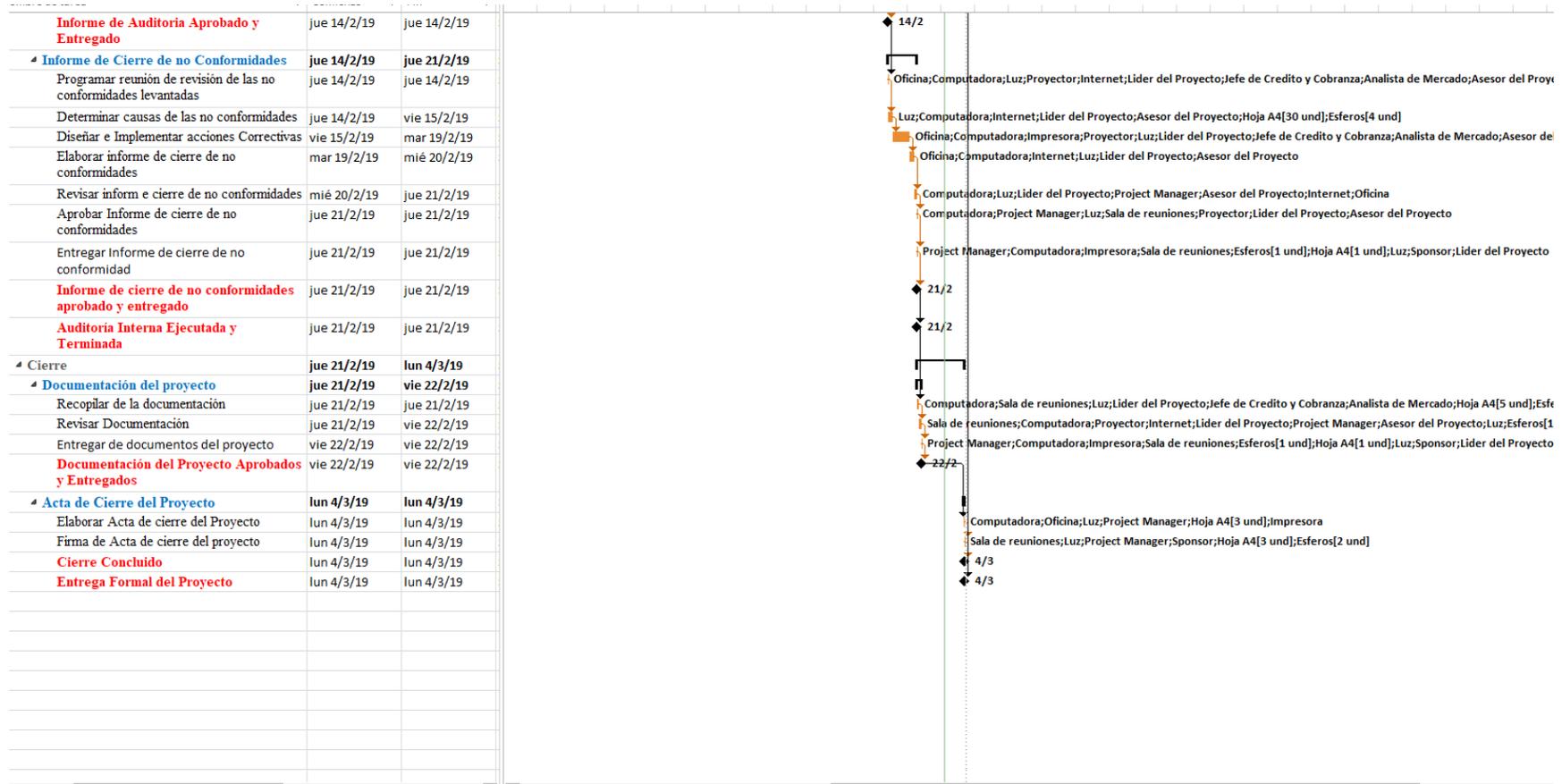


Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Plan de Capacitaciones Elaborar el plan de capacitación (Contenido, Cronograma, Ficha, Reportes, Evaluaciones)	vie 18/1/19	mié 23/1/19
Preparar el material de Apoyo para las capacitaciones	mar 22/1/19	mar 22/1/19
Revisar Plan de Capacitación	mar 22/1/19	mar 22/1/19
Aprobar el Plan de capacitación	mar 22/1/19	mié 23/1/19
Entregar plan de capacitacion	mié 23/1/19	mié 23/1/19
Plan de Capacitación Aprobado y Entregado	mié 23/1/19	mié 23/1/19
Informe de Evaluación de Eficaz Capacitar al personal	mié 23/1/19	lun 4/2/19
Evaluar al personal	mié 30/1/19	mié 30/1/19
Elaborar Informe de evaluación Eficaz	jue 31/1/19	vie 1/2/19
Revisar informe de evaluación Eficaz	vie 1/2/19	lun 4/2/19
Aprobar el Informe de evaluación Eficaz	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Entregar Informe de evaluacion eficaz	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Informe de Evaluación Eficaz Aprobado y Entregado	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Capacitaciones Ejecutadas y terminadas	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Auditorias Internas Plan del Cronograma de Auditoria	lun 4/2/19	jue 21/2/19
Determinar los objetivos de la auditoria	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Determinar el alcance de la auditoria	lun 4/2/19	lun 4/2/19
Elaborar plan del cronograma de Auditoria	mar 5/2/19	mié 6/2/19
Revisar el plan del cronograma de auditoria	mié 6/2/19	mié 6/2/19
Aprobar el Plan del cronograma de auditoria	mié 6/2/19	mié 6/2/19
Entregar plan del cronogrma de auditoria	mié 6/2/19	mié 6/2/19
Plan del cronograma de Auditoria aprobado y entregado	mié 6/2/19	mié 6/2/19
Informe de Auditoria Elaborar informe de Auditoria	mié 6/2/19	jue 14/2/19
Revisar Informe de Auditoria	mié 13/2/19	jue 14/2/19
Aprobar Informe de Auditoria	jue 14/2/19	jue 14/2/19
Entregar Informe de Auditoria	jue 14/2/19	jue 14/2/19
Informe de Auditoria Aprobado y Entregado	jue 14/2/19	jue 14/2/19



Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa



Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.4 Subcapítulo D4. Gestión de Recursos Humanos

La gestión de recursos humanos incluye los procesos que organizan gestionan y conducen al equipo del proyecto. El equipo del proyecto está compuesto por las personas a las que han asignado roles y responsabilidades para completar el proyecto (Project Management Institute, 2013). La gestión de Recursos Humano comprende los siguientes procesos.

- Plan de gestión de los Recursos Humanos
- Adquirir el equipo de Proyecto
- Desarrollar el Equipo de Proyecto
- Dirigir el Equipo de Proyecto

4.4.1 Plan de Gestión de los recursos Humanos

Es el proceso de identificar y documentar los roles dentro de un proyecto, las responsabilidades, habilidades requeridas y las relaciones de comunicación, así como de crear un plan para la gestión de personal (Project Management Institute, 2013).

4.4.1.1 Organigrama del Proyecto

El organigrama es una representación gráfica de la estructura formal del proyecto, donde se define la jerarquía y los diversos niveles de autoridad de cada involucrado, para este proyecto se utilizara un modelo de orientación vertical, es decir de arriba hacia abajo, donde el puesto más elevado se sitúa en la parte superior y las otras unidades se van colocando en orden descendente, el encargado de elaborar el organigrama del proyecto es el Director del Proyecto, quien utilizara como herramienta el juicio de experto donde recibirá asesoramiento del Asesor del Proyecto, la aprobación estará a cargo del Sponsor.

4.4.1.2 Adquisición de personal del proyecto

El Líder Funcional del Proyecto, será el encargado de indicar la contratación del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto, en base a su juicio de experto, el Sponsor será el

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

responsable de aprobar la solicitud de contratación y el Jefe de Recurso Humano será el responsable contratarlos. Para la asignación del equipo de trabajo, se realizará de acuerdo al levantamiento de los perfiles para cada cargo.

4.4.1.3 Descripción, roles y responsabilidades

Director del Proyecto será el responsable del levantamiento de los perfiles para cada cargo, quien convocará a reunión al Líder Funcional del Proyecto, al Asesor del Proyecto para definir los roles, funciones, responsabilidades, autoridad y competencias, de cada interesado, Para registra la información se utilizará la siguiente plantilla:

ANEXO 15 PLANTILLA DE DESCRIPCION DE PUESTOS

Nombre del Puesto	
Responsabilidad	
Funciones	
Autoridad	
Reporta a	
Supervisa a	
Instrucción formal	
Conocimiento	
Habilidades	

Fuente: Autores

4.4.1.4 Asignación de Responsabilidades

El Director del Proyecto será el encargado de asignar las responsabilidades a los miembros del equipo del proyecto, quien utilizara la técnica el juicio de experto, donde participara el Asesor del Proyecto y Líder Funcional del Proyecto, para la elaboración de este procedimiento se utilizara la matriz de responsabilidad que se muestra a continuación.

ANEXO 16 PLANTILLA DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES

Id	Entregable	Actividades	Rol	Cantidad	Criterio de liberación	Como se notifica

Fuente: Autores

4.4.1.5 Capacitación y entrenamiento

El Asesor del Proyecto realizará una capacitación al inicio del Proyecto al personal que estará involucrado en el Proyecto sobre la importancia y los beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 -2015 en el área de ventas de la empresa, como lo indica el alcance del proyecto.

4.4.1.6 Sistema de reconocimiento y recompensa

El departamento de Recursos Humanos establecerá un plan de incentivos para los miembros del equipo del Proyecto, por el cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de mantener motivado y comprometido al equipo del proyecto, para lo cual se basará en los indicadores de cumplimientos de cada entregable detallados en las métricas de calidad. Entre las recompensas estarán los siguientes incentivos

- Placas de reconocimientos
- Premios económicos (Cenas, Efectivo, etc.)

4.4.1.7 Cumplimiento de políticas empresariales

El proyecto deberá estar enmarcado bajo el reglamento interno de la empresa vigente, todo el personal que participe en el proyecto deberá ser evaluado al final del proyecto.

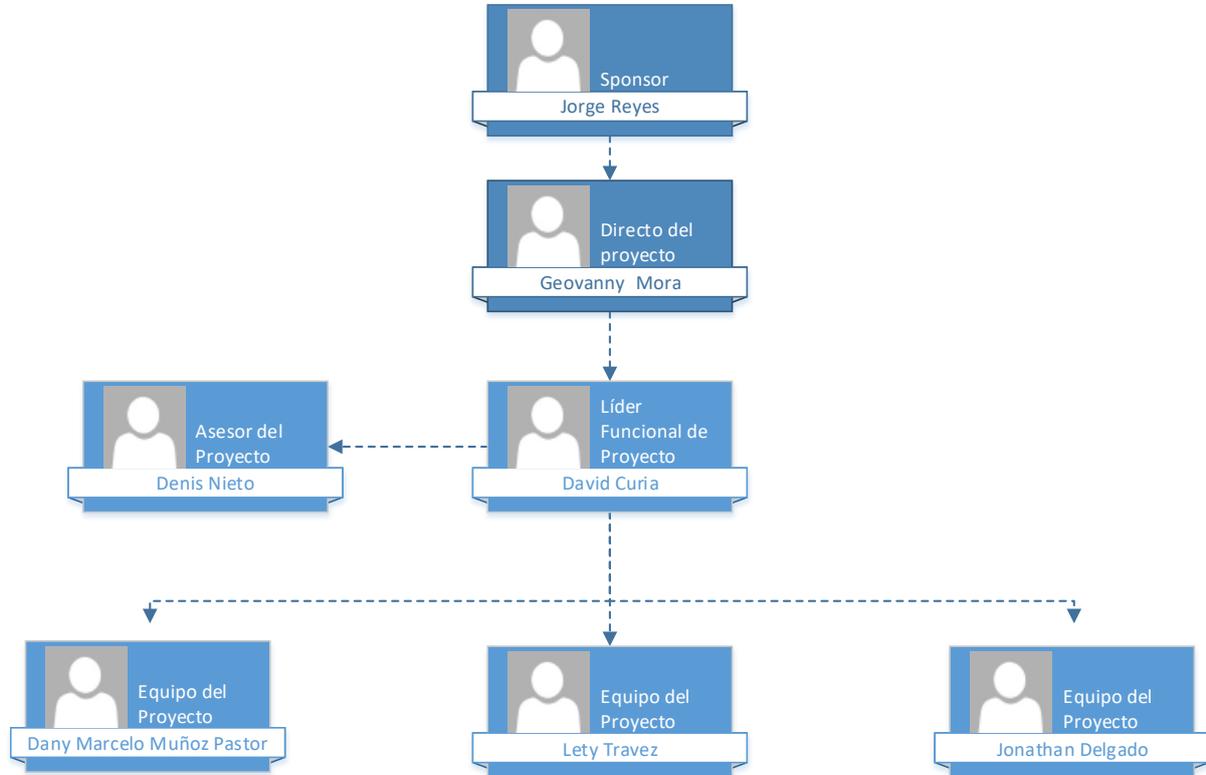
4.4.1.8 Requerimiento de seguridad

El proyecto deberá estar enmarcado bajo el reglamento de seguridad y salud ocupacional, con el propósito de salvaguardar la integridad del personal que labora en el proyecto.

4.4.2 Estructura organizacional del proyecto

A continuación se presenta el organigrama del proyecto

FIGURA 10 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO



Fuente: Autores

4.4.3 Roles y responsabilidades

TABLA 36 MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Sponsor
Responsabilidad	Proveer los recursos necesarios para el proyecto Aceptar los entregables
Funciones	Aprobar el acta de Constitución Aprobar los planes de Gestión del proyecto Formar parte del comité de cambio Aprobar todas las solicitudes de cambio que afecte la línea base Aprobar el Cierre del Proyecto Aprobar los entregables

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Autoridad	Autoriza cambios que afecte a la línea base (alcance, Cronograma y costo)
Reporta a	N/A
Supervisa a	Director del Proyecto
Instrucción formal	Título de tercer nivel en ingeniería en administración de empresa o carreras afines
Conocimiento	Administración de empresa
Habilidades	Liderazgo, compromiso y pensamiento analítico
Experiencia	5 años de experiencia, en gerencia

Rol	Director del Proyecto
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Liderar la ejecución del proyecto Monitorear y controlar todas las etapas del proyecto Controlar y monitorear el presupuesto del proyecto Evaluar el desempeño del equipo de trabajo Resolver conflictos Coordinar las reuniones de monitoreo y control
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el acta de Constitución Elaborar los planes de Gestión del proyecto Revisar y Evaluar los informes de avances del proyecto Firmar las actas de entrega de recepción de los entregables Revisar la información documentada Revisar el plan de Capacitaciones Coordinar la ejecución de las Capacitaciones Revisar el informe de evaluación eficaz Coordinar la ejecución de la auditoria interna Revisar el plan del cronograma de auditorias Revisar el informe de auditoria Revisar el informe de cierre de no conformidades Gestionar el cierre del proyecto Revisar la documentación final Aprobar los sub entregables Firmar el acta de cierre del proyecto Manejar las comunicaciones del proyecto Identificar fallas y tomar decisiones Acciones preventivas o correctivas)

	Formar parte del comité de cambios
Autoridad	Asignación/despido de los recursos del proyecto
Reporta a	Sponsor
Supervisa a	Equipo del proyecto
Instrucción formal	Título de tercer nivel en ingeniería en administración de empresa o carreras afines
Conocimiento	Procesos del PMBOK, administración de empresa y procesos
Habilidades	Liderazgo, compromiso, pensamiento analítico, proactivo, orientación de servicio.
Experiencia	1 años de experiencia dirigiendo proyectos

Rol	Asesor del Proyecto
Responsabilidad	<p>Asesorar al equipo del proyecto en todas las actividades que se solicite</p> <p>Asesorar de manera permanente al Líder Funcional del Proyecto</p> <p>Cumplir con el cronograma del proyecto</p> <p>Mantener contacto con el Director del Proyecto</p> <p>Responder de manera rápida y oportuna las solicitudes de asesoramiento requerido por el equipo del proyecto.</p>
Funciones	<p>Participar en la elaboración del acta de Constitución</p> <p>Participar en la elaboración de los plan de Gestión del proyecto</p> <p>Asesorar al equipo del proyecto en la elaboración de la información documentada solicitada en la norma</p> <p>Revisar la información documentada</p> <p>Asesora al equipo del proyecto en la Planificación, ejecución y evaluación de las Capacitaciones</p> <p>Revisar los informes de evaluación generados por las Capacitaciones</p> <p>Asesora al equipo del proyecto en la Planificación, ejecución y evaluación de las auditorias</p> <p>Revisar los informes de las auditorias</p> <p>Formar parte del comité de cambios</p>

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Autoridad	Ninguna
Reporta a	Director del Proyecto
Supervisa a	N/A
Instrucción formal	Título de tercer nivel, en administración de empresa
Conocimiento	Implementación de la norma ISO 9001-2015, ISO 14001:2015, OHSAS 1801
Habilidades	Liderazgo, Trabajo en equipo, proactivo, orientación de servicio
Experiencia	10 años de experiencia en implementación de las normas ISO

Rol	Líder Funcional del Proyecto
Responsabilidad	Brindar apoyo al Director del Proyecto en coordinar y ejecutar el proyecto Liderar la ejecución del proyecto Mantener la calidad de los entregables Cumplir con el cronograma del proyecto Controlar y monitorear al equipo del proyecto Firmar las actas de entrega de los entregables y actas de control de reuniones
Funciones	Participar en la reuniones de control Participar en la elaboración de los planes de gestión del proyecto Elaborar los informes de avances del proyecto Elaborar las actas de entrega de los entregables Elaborar las actas de reuniones Supervisar y participar en la elaboración de la información documentada Supervisar y participar en la elaboración de los planes e informes de capacitación Colaborar en la coordinación de las auditorias Participar en la elaboración de los planes e informes de auditorias Formar parte del comité de cambios
Autoridad	Coordina la elaboración de los entregables y ejerce autoridad sobre el equipo del proyecto
Reporta a	Director del Proyecto Asesor del Proyecto
Supervisa a	Equipo del Proyecto
Instrucción formal	Título de tercer nivel, en administración de empresa
Conocimiento	Norma ISO 9001-2015 Procesos del PMBOK Ventas & Marketing
Habilidades	Liderazgo, Trabajo en equipo, proactivo, orientación de servicio
Experiencia	5 años de antigüedad en gerencia de ventas

Rol	Jefe de Cobranza y Crédito (Equipo del Proyecto)
Responsabilidad	Participar en el levantamiento de información Realizar funciones operativas indicadas por el Líder Funcional del Proyecto Brindar apoyo al Líder Funcional del Proyecto en la ejecución del proyecto Mantener la calidad de los entregables
Funciones	Participar en la reuniones de control Participar en la elaboración de la información documentada Participar en la elaboración del plan de capacitación Participar en la elaboración del plan del cronograma de auditoria Colaborar en la coordinación de las Capacitaciones Colaborar en la coordinación de las auditorias Participar en la recopilación de documentos del proyecto
Autoridad	Ninguna, cumple función operativa
Reporta a	Líder Funcional del Proyecto
Supervisa a	Personal bajo su cargo
Instrucción formal	Título de tercer nivel, en administración de empresa
Conocimiento	Gestión de procesos
Habilidades	Liderazgo, Trabajo en equipo, proactivo, orientación de servicio
Experiencia	2 años de antigüedad en la empresa Idirsa

Rol	Jefe de Importaciones (Equipo del Trabajo)
Responsabilidad	Participar en el levantamiento de información Realizar funciones operativas indicadas por el Líder Funcional del Proyecto Brindar apoyo al Líder Funcional del Proyecto en la ejecución del proyecto Mantener la calidad de los entregables
Funciones	Participar en la reuniones de control Participar en la elaboración de la información documentada Participar en la elaboración del plan de capacitación Participar en la elaboración del plan del cronograma de auditoria Colaborar en la coordinación de las Capacitaciones Colaborar en la coordinación de las auditorias Participar en la recopilación de documentos del proyecto
Autoridad	Ninguna, cumple función operativa
Reporta a	Líder Funcional del Proyecto
Supervisa a	N/A
Instrucción formal	Título de tercer nivel, en administración de empresa o carreras afines
Conocimiento	Importaciones
Habilidades	Liderazgo, Trabajo en equipo, proactivo, orientación de servicio
Experiencia	2 años de antigüedad en la empresa Idirsa

Rol	Analista de Mercado (Equipo del Proyecto)
Responsabilidad	Participar en el levantamiento de información Realizar funciones operativas indicadas por el Líder Funcional del Proyecto Brindar apoyo al Líder Funcional del Proyecto en la ejecución del proyecto
Funciones	Participar en la reuniones de control Participar en la elaboración de la información documentada Participar en la elaboración del plan de capacitación Participar en la elaboración del plan del cronograma de auditoria Colaborar en la coordinación de las Capacitaciones Colaborar en la coordinación de las auditorias Participar en la recopilación de documentos del proyecto
Autoridad	Ninguna, cumple función operativa
Reporta a	Líder Funcional del Proyecto
Supervisa a	N/A
Instrucción formal	Título de tercer nivel, en administración de empresa o carreras afines
Conocimiento	Ventas & Marketing
Habilidades	Liderazgo, Trabajo en equipo, proactivo, orientación de servicio
Experiencia	2 años de antigüedad en la empresa Idirsa

Fuente: Autores

4.4.3.1 Asignaciones de personal al proyecto

TABLA 37 MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES

Id	Actividad	Rol	Cantidad	Criterio de Liberación	Como se notifica
1.1.1.1	Elaborar el acta de constitución	Asesor del Proyecto	1	Al terminar el acta de constitución	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico al Sponsor
		Director del Proyecto	1		
1.1.1.2	Revisar el acta de constitución	Sponsor	1	Al terminar la revisión del acta de constitución	El Sponsor notifica vía correo electrónico al Director del proyecto
1.1.1.3	Aprobar el acta de constitución	Director del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del acta de constitución	El Director del Proyecto realiza una reunión para su aprobación
		Sponsor	1		
1.1.2.1	Elaborar el plan de gestión de interesados	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de interesados	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.2	Elaborar el plan de gestión de alcance	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de alcance	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		

		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.3	Elaborar el plan de gestión del tiempo	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de tiempo	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del costo	Director del Proyecto	1	Al revisar el plan de gestión de costo	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del calidad	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de calidad	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		

		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de recursos humanos	Director del Proyecto	1	Al revisar el plan de gestión de recursos humanos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.7	Elaborar el plan de gestión de comunicación	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de comunicación	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de riesgos	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de riesgos	
		Asesor del Proyecto	1		

		Líder Funcional del Proyecto	1		El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.9	Elaborar el plan de gestión de adquisiciones	Director del Proyecto	1	Al entregar el plan de gestión de adquisiciones	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su revisión
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.2.10	Revisar los planes de gestión del proyecto	Director del Proyecto	1	Al terminar la revisiones de los planes de gestión de proyectos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico, y realiza una reunión para su aprobación
		Asesor del Proyecto	1		
1.1.2.11	Aprobar el plan de gestión del proyecto	Sponsor	1	Al firmar la aprobación de los planes de gestión del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación de los planes y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
1.1.3.1.1	Reunión de inicio del proyecto	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión y firmar el acta de reuniones	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el
		Asesor del Proyecto	1		

		Director del Proyecto	1		comienzo del proyecto y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
1.1.3.1.2	Reunión de control 2	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.3	Reunión de control 3	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.4	Reunión de control 4	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		

		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.5	Reunión de control 5	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.6	Reunión de control 6	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		

		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.7	Reunión de control 7	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.8	Reunión de control 8	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.9	Reunión de control 9	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		

		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.1.3.1.10	Reunión de control 10	Director del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.11	Reunión de control 11	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		

1.1.3.1.12	Reunión de control 12	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.13	Reunión de control 13	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión de control y firmar el acta de asistencia	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico y realiza una reunión para la firma del acta
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.1.3.1.14	Reunión de cierre del proyecto	Líder Funcional del Proyecto	1	Al finalizar la reunión y firmar el acta de reuniones	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la finalización del proyecto y realiza una reunión para la firma del acta de cierre del proyecto
		Asesor del Proyecto	1		
		Director del Proyecto	1		
1.1.3.2.1	Informe de avance 1	Director del Proyecto	1		

		Líder Funcional del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
1.1.3.2.2	Informe de avance 2	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.3	Informe de avance 3	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.4	Informe de avance 4	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.5	Informe de avance 5	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.6	Informe de avance 6	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.7	Informe de avance 7	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.8	Informe de avance 8	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.9	Informe de avance 9	Director del Proyecto	1		

		Líder Funcional del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
1.1.3.2.10	Informe de avance 10	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.11	Informe de avance 11	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.12	Informe de avance 12	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.1.3.2.13	Informe de avance 13	Director del Proyecto	1	Al revisar los informes de avances del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la revisión de los informes de avance
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.1.1	Revisar las cláusulas norma ISO 9001-2015	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión de las cláusulas de la norma	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.1.2	Realizar presentación sobre la norma ISO	Director del Proyecto	1	Al terminar la presentación de la norma	
		Asesor del Proyecto	1		

	9001-2015 al personal involucrado del área comercial de la empresa	Líder Funcional del Proyecto	1		El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Jefe De Talento Humano	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Atención Al Cliente	1		
		Asistente De Cobranza	1		
		Diseñador Grafico	1		
		Jefe De Bodega	1		
		Asesores De Ventas	5		
		Personal De Logística	3		
Personal De Facturación	3				
1.2.1.3	Verificar él debe de la norma ISO 9001-2015	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la verificación de las cláusulas de la norma	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Asistente De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
1.2.1.4		Asesor del Proyecto	1		

	Elaborar informe del diagnóstico inicial	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el informe de diagnóstico inicial	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
1.2.1.5	Revisar informe del diagnóstico inicial	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión del informe de diagnóstico inicial	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del informe
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.1.6	Aprobar informe del diagnóstico inicial	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del diagnóstico inicial	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del informe y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.1.7	Entregar informe del diagnóstico inicial	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el informe de diagnóstico inicial	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega el informe de diagnóstico inicial
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.2.1	Definir las actividades de la organización	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Asistente De Mercado	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.2.2	Clasificar las actividades	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	

	(gerenciales, agregadores de valor, habilitantes)	Asistente De Mercado	1		El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.2.3	Elaborar del mapa de proceso	Asesor del Proyecto	1	Al terminar el mapa de procesos	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.2.4	Revisar del mapa de proceso	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión del mapa de procesos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del mapa de procesos
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.2.5	Aprobar del mapa de proceso	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del mapa de proceso	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del mapa de proceso y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.2.6	Entregar del mapa de proceso	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar del mapa de proceso	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega del mapa de procesos
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.3.1	Recopilar información	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar la información requerida	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Analista De Mercado	1		

		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.3.2	Definir y mejorar procesos	Jefe De Crédito Y Cobranza	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.3.3	Elaborar fichas de procesos	Asesor del Proyecto	1	Al terminar las fichas de procesos	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.3.4	Revisar fichas de proceso	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión las fichas de procesos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación las fichas de procesos
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.3.5	Aprobar fichas de proceso	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación las fichas de procesos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación las fichas de procesos y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.3.6	Entregar fichas de procesos	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar las fichas de procesos	

		Director del Proyecto	1		El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega las fichas de procesos
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
1.2.4.1	Identificar riesgos	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.4.2	Elaborar matriz de gestión de riesgos	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la matriz de gestión de riesgos	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.4.3	Revisar matriz de gestión de riesgos	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión de la matriz de gestión de riesgos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación de la matriz de gestión de riesgos
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.4.5	Aprobar matriz de gestión de riesgos	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación de la matriz de gestión de riesgos	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación de la matriz de gestión de riesgos y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.4.6	Entregar matriz de gestión de riesgos	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar la matriz de gestión de riesgos	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y

		Director del Proyecto	1		entrega de la matriz de gestión de riesgos
		Sponsor	1		
		Asesor del Proyecto	1		El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión el alcance
1.2.5.1	Elaborar alcance	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el alcance	
		Asesor del Proyecto	1		El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión de la política de calidad
1.2.5.2	Elaborar la política de calidad	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la política de calidad	
		Asesor del Proyecto	1		El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión de los objetivos de calidad
1.2.5.3	Elaborar los objetivos de calidad	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar los objetivos de calidad	
		Líder Funcional del Proyecto	1		El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del alcance, la política de calidad, y los objetivos de calidad
1.2.5.4	Revisar la políticas y los objetivos de calidad	Director del Proyecto	1	Al terminar la revisión del alcance, la política de calidad, y los objetivos de calidad	
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.5.5		Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del alcance, la política de	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la

	Aprobar alcance, política y objetivos de calidad	Director del Proyecto	1	calidad, y los objetivos de calidad	aprobación del alcance, la política de calidad, y los objetivos de calidad y realiza una reunión para la entrega física
		Sponsor	1		
1.2.5.6	Entregar alcance, política y objetivos de calidad	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el alcance, la política de calidad, y los objetivos de calidad	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega el alcance, la política de calidad, y los objetivos de calidad
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.6.1	Recopilar información	Asesor del Proyecto	1	Al entregar la información requerida	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.6.2	Establecer diseño parámetros de elaboración	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.6.3	Elaborar los planes de controles	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar los planes de controles	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.6.4	Revisar los planes de controles	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión de los planes de controles	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y
		Director del Proyecto	1		

		Asesor del Proyecto	1		realiza una reunión para la aprobación de los planes de controles
1.2.6.5	Aprobar los planes de controles	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación de los planes de controles	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación de los planes de controles y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.6.6	Entregar los planes de controles	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar los planes de controles	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega los planes de controles
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.2.7.1	Recopilar información	Asesor del Proyecto	1	Al entregar la información requerida	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.7.2	Establecer el diseño y formato de los procedimientos	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.2.7.3	Elaborar el procedimiento de ventas	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el procedimiento de ventas	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		

		Analista De Mercado	1		revisión del procedimiento de ventas
1.2.7.4	Elaborar el procedimiento de análisis de la demanda	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el procedimiento de análisis de la demanda	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión del procedimiento de análisis de la demanda
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.2.7.5	Elaborar el procedimiento de devoluciones	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el procedimiento de devoluciones	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión el procedimiento de devoluciones
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Atención Al Cliente	1		
1.2.7.6	Elaborar los procedimientos de solicitudes y quejas	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar los procedimientos de solicitudes y quejas	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión de los procedimientos de solicitudes y quejas
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Atención Al Cliente	1		
1.2.7.7	Revisar documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión de los documentos de trabajo	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación de los documentos de trabajo
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.2.7.8	Aprobar documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación de los documentos de trabajo	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la

		Director del Proyecto	1		aprobación de los documentos de trabajo y realiza una reunión para la entrega física
		Sponsor	1		
1.2.7.9	Entregar documentos de trabajo	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar de los documentos de trabajo	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega los documentos de trabajo
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.3.1.1	Elaborar el plan de capacitación (contenido, cronograma, ficha, reportes, evaluaciones)	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el plan de capacitación	El Asesor del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la revisión del plan de capacitación
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Asesor del Proyecto	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.3.1.2	Preparar el material de apoyo para las Capacitaciones	Diseñador Grafico	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.3.1.3	Revisar plan de capacitación	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión del plan de capacitación	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del plan de capacitación
		Jefe De Talento Humano	1		
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.3.1.4	Aprobar el plan de capacitación	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del plan de capacitaciones	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la

		Director del Proyecto	1		aprobación del plan de capacitaciones y realiza una reunión para la entrega física
		Sponsor	1		
		Jefe De Talento Humano	1		
1.3.1.5	Entregar plan de capacitación	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el plan de capacitación	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega el plan de capacitación
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.3.2.1	Capacitar al personal	Director del Proyecto	1	Al finalizar la capacitación	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la capacitación
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Jefe De Talento Humano	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Atención Al Cliente	1		
		Asistente De Cobranza	1		
		Diseñador Grafico	1		
		Jefe De Bodega	1		
		Asesores De Ventas	5		
		Personal De Logística	3		

		Personal De Facturación	3		
1.3.2.2	Evaluar al personal	Director del Proyecto	1	Al finalizar la evaluación	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la evaluación
		Asesor del Proyecto	1		
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Jefe De Talento Humano	1		
		Jefe De Importaciones	1		
		Atención Al Cliente	1		
		Asistente De Cobranza	1		
		Diseñador Grafico	1		
		Jefe De Bodega	1		
		Asesores De Ventas	5		
		Personal De Logística	3		
		Personal De Facturación	3		
1.3.2.3	Elaborar informe de evaluación eficaz	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el informe de evaluación eficaz	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Director del Proyecto	1		
1.3.2.4	Revisar informe de evaluación eficaz	Líder Funcional del Proyecto	1		El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el

		Director del Proyecto	1	Al terminar la revisión del informe de evaluación eficaz	cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del informe de evaluación eficaz
		Asesor del Proyecto	1		
1.3.2.5	Aprobar el informe de evaluación eficaz	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del informe de evaluación eficaz	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del informe de evaluación eficaz y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.3.2.6	Entregar informe de evaluación eficaz	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el informe de evaluación eficaz	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega del informe de evaluación eficaz
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.1.1	Determinar los objetivos de la auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Asesor del Proyecto	1		
1.4.1.2	Determinar el alcance de la auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Asesor del Proyecto	1		
1.4.1.3	Elaborar plan del cronograma de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar el plan del cronograma de auditoria	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
1.4.1.4		Líder Funcional del Proyecto	1		El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el

	Revisar el plan del cronograma de auditoria	Director del Proyecto	1	Al terminar la revisión del plan del cronograma de auditoria	cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación el plan del cronograma de auditoria
		Asesor del Proyecto	1		
1.4.1.5	Aprobar el plan del cronograma de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del plan del cronograma de auditoria	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del plan del cronograma de auditoria y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.1.6	Entregar plan del cronograma de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el plan del cronograma de auditoria	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega el plan del cronograma de auditoria
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.2.1	Elaborar informe de auditoria	Asesor del Proyecto	1	Al terminar el informe de auditoria	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.4.2.2	Revisar informe de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión del informe de auditoria	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del informe de auditoria
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		

1.4.2.3	Aprobar informe de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del informe de auditoria	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del informe de auditoría y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.2.4	Entregar informe de auditoria	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el informe de auditoria	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega del informe de auditoria
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.3.1	Programar reunión de revisión de las no conformidades levantadas	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la programación de la reunión para la revisión de las no conformidades	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		
		Jefe De Importaciones	1		
1.4.3.2	Determinar causas de las no conformidades	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Asesor del Proyecto	1		
1.4.3.3	Diseñar e implementar acciones correctivas	Asesor del Proyecto	1	Al terminar la tarea	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		

		Jefe De Importaciones	1		
1.4.3.4	Elaborar informe de cierre de no conformidades	Asesor del Proyecto	1	Al terminar el informe de cierre de no conformidades	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
1.4.3.5	Revisar informe cierre de no conformidades	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión del informe de cierre de no conformidades	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la aprobación del informe de cierre de no conformidades
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.4.3.6	Aprobar informe de cierre de no conformidades	Líder Funcional del Proyecto	1	Al firmar la aprobación del informe de cierre de no conformidades	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico la aprobación del informe de cierre de no conformidades y realiza una reunión para la entrega física
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.4.3.7	Entregar informe de cierre de no conformidades	Líder Funcional del Proyecto	1	Al entregar el informe de cierre de no conformidades	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor y entrega del informe de cierre de no conformidades
		Director del Proyecto	1		
		Sponsor	1		
1.1.4.1.1	Elaborar Informe de cierre del proyecto	Asesor del Proyecto	1	Al entregar la información requerida	El Líder Funcional del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad
		Líder Funcional del Proyecto	1		
		Jefe De Crédito Y Cobranza	1		
		Analista De Mercado	1		

		Jefe De Importaciones	1		
1.1.4.1.2	Entregar de Informe de cierre del proyecto	Líder Funcional del Proyecto	1	Al terminar la revisión de la documentación del proyecto	El Director del Proyecto notifica vía correo electrónico el cumplimiento de la actividad y realiza una reunión para la entrega del informe de cierre del proyecto
		Director del Proyecto	1		
		Asesor del Proyecto	1		
1.1.4.1.3	Elaborar Acta de Aceptación del documento	Sponsor	1	Al entregar la documentación del proyecto	El Director del Proyecto realiza una reunión para la firma del Acta
		Director del Proyecto	1		
1.1.4.2.1	Elaborar Acta de Cierre del Proyecto	Director del Proyecto	1	Al terminar la elaboración del acta de entrega de la documentación	El Director del Proyecto notifica personalmente al Sponsor para la firma del acta de entrega de la documentación
1.1.4.2.2	Firmar de Acta de Cierre del Proyecto	Director del Proyecto	1	Al firmar el acta de entrega	El Director del Proyecto realiza una reunión para firmar el acta de cierre del proyecto
		Sponsor	1		
		Sponsor	1		

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsá

4.4.4 Matriz RACIP

Para este proyecto se utilizara la matriz RACIP la cual describe el grado de responsabilidad de cada recurso humano en función de los procesos o actividades definidas.

TABLA 38 FORMATO MATRIZ RACIP

Matriz RACIP	
R	Responsable de realizar/ejecutar el Entregable
A	Aprueba el Entregable
C	Consultado para realizar una actividad
I	Informado
P	Participa

Fuente: Autores

A continuación se detalla el significado de cada abreviatura de los interesados a utilizar en la matriz RACIP

ANEXO 17 ABREVIATURA INTERESADOS

Abreviatura	Rol en el Proyecto	Abreviatura	Rol en el Proyecto
S	Sponsor	AV3	Asesores de Ventas 3
DP	Director del Proyecto	AV4	Asesores de Ventas 4
AP	Asesor del Proyecto	AV5	Asesores de Ventas 5
LFP	Líder Funcional del Proyecto	DG	Diseñador Grafico
EP1	Jefe de Crédito	AC	Asistente de Crédito
EP2	Jefe de Importaciones	FC1	Facturación 1
EP3	Analista del Mercado	FC1	Facturación 1
JT	Jefe de Talento Humano	FC1	Facturación 1
JB	Jefe de Bodega	LG2	Logística 1
AV1	Asesores de Ventas 1	LG3	Logística 2
AV2	Asesores de Ventas 2	LG1	Logística 3
		CI	Clientes

Fuente: Autores

TABLA 39 MATRIZ RACIP

Id	Entregable/Actividad	Roles																						
		S	DP	AP	LFP	EP1	EP2	EP3	JT	JB	AV1	AV2	AV3	AV4	AV5	DG	AC	FC1	FC2	FC3	LG1	LG2	LG3	CI
1.1.1.1	Elaborar el acta de Constitución	A	R	P																				
1.1.1.2	Revisar el Acta de Constitución	A	P	P																				
1.1.1.3	Aprobar el Acta de Constitución	A	P																					
1.1.2.1	Elaborar el plan de Gestión de interesados	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.2	Elaborar el Plan de gestión de Alcance	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.3	Elaborar el plan de gestión del cronograma	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.4	Elaborar el plan de gestión del Costo	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.5	Elaborar el plan de gestión del Calidad	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.6	Elaborar el plan de gestión de Recursos	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.7	Elaborar el plan de gestión de Comunicación	A	R	C	P	P	P	P																
1.1.2.8	Elaborar el plan de gestión de Riesgos	A	R	C	P	P	P	P																

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.5 Subcapítulo D5. Gestión de la Calidad

La gestión de calidad incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido (Project Management Institute, 2013)

4.5.1 Planificar la gestión de calidad

Es el proceso de identificar los requisitos y estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, así como de documentar como el proyecto demostrara el cumplimiento con los mismos (Project Management Institute, 2013)

4.5.1.1 Estándares de calidad aplicables al proyecto

Para el cumplimiento de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área comercial de la empresa Idirsa, se aplicará la norma ISO 9001-2015, con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa, determinar políticas y objetivos de calidad, establecer procedimientos eficaces, identificar, monitorear y controlar riesgos, aplicar mejorar continuas y capacitar al personal para cumplir y satisfacer los requerimientos de los clientes.

4.5.1.2 Objetivos de Calidad del proyecto

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con el presupuesto de \$ 45.187.53 dólares.
- Implementar el proyecto en un periodo máximo de 6 meses.
- Cumplir con el 100% de los criterios de aceptación para cada entregable.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.5.1.3 Línea base de la calidad del proyecto

Los principales objetivos de calidad son cumplir con el costo presupuestado, el tiempo establecido y con los criterios de aceptación de cada entregable, lo cual se detallan a continuación.

ANEXO 18 LINEA BASE DE LA CALIDAD

Factor de Calidad	Objetivo de Calidad	Métrica	Frecuencia
Performance del Proyecto	CPI= 0,90	Costo Real /Costo Presupuestado	Quincenal
Performance del Proyecto	SPI= 0,90	Tiempo real / Tiempo Establecido	Quincenal
Criterios de Aceptación	RE= 100%	Aprobaciones /Total de Aprobaciones por entregable	Terminación del Entregable

Fuente: Autores

4.5.1.4 Roles y responsabilidades en cuanto a calidad

Para la identificación de roles y responsabilidades en cuanto a la calidad del proyecto se utilizara matriz RACI.

ANEXO 19 MATRIZ RACI

Roles		
R	Responsible	Responsable
A	Accountable	Aprobador
C	Consulted	Consultado
I	Informed	Informado

Fuente: Autores

TABLA 40 MATRIZ DE RESPONANBILIDADES DE CALIDAD

Procesos	Director del Proyecto	Líder Funcional del Proyecto	Asesor del Proyecto	Sponsor
Gestión de Proyecto	A	R	C	I
Información Documentada	A	R	C	I
Capacitación	A	R	C	I
Auditorias	A	R	C	I

Fuente: Autores

4.5.1.5 Entregables y procesos del proyecto sujeto a revisión de la calidad

A continuación se muestran los entregables y procesos que serán sujeto a revisión de calidad

TABLA 41 PROCESOS, ENTREGABLES Y METODOS DE REVISION

Procesos	Entregables	Métodos de Revisión
Gestión de Proyecto	Acta de Constitución	Las herramientas que se utilizaran para la gestión de calidad serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de control quincenales • Listas de verificación • Diagrama de Causa y Efecto • Informes de Avances
	Plan de Dirección	
	Control y Monitoreo	
	Diagnóstico Inicial	

Información Documentada	Mapa de proceso	Las herramientas que se utilizaran para la gestión de calidad serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de control quincenales • Listas de verificación • Diagrama de Causa y Efecto • Informes de Avances
	Fichas de procesos	
	Matriz de gestión de riesgos	
	Alcance, política y Objetivo de Calidad	
	Planes de controles	
	Documentos de Trabajo	
Capacitación	Plan de capacitación	Las herramientas que se utilizaran para la gestión de calidad serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de control quincenales • Listas de verificación • Diagrama de Causa y Efecto • Informes de Avances
	Informe de evaluación eficaz	
Auditoria	Programa de auditoria	Las herramientas que se utilizaran para la gestión de calidad serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de control quincenales • Listas de verificación • Diagrama de Causa y Efecto • Cuadros de controles • Informes de Avances
	Informe de auditoria	
	Informe de cierre de no conformidades	
Cierre del Proyecto	Informe de Cierre de proyecto	Las herramientas que se utilizaran para la gestión de calidad serán las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de control quincenales • Listas de verificación
	Acta de cierre del Proyecto	

Fuente: Autores

4.5.1.6 Actividades de control de calidad y de gestión de calidad previstas en el proyecto

A continuación se muestra las actividades de control prevista para el proyecto.

TABLA 42 MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Entregables	Estándar De Calidad	Actividades De Prevención	Actividades De Control
Gestión de Proyecto			
Acta de Constitución	Guía del PMBOK, Sexta Edición	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión y Aprobación del Sponsor
Plan de Dirección	Guía del PMBOK, Sexta Edición	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión y Aprobación del Sponsor
Control y Monitoreo	Guía del PMBOK, Sexta Edición	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión del Director del Proyecto Aprobación del Sponsor
Información Documentada			
Diagnóstico Inicial	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Mapa de Procesos	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Fichas de Procesos	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor

Matriz de Gestión de Riesgos	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Políticas y Objetivos de Calidad	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Planes de Controles	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Documentos de Trabajo	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Capacitaciones			
Plan de Capacitación	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Jefe de Talento Humano y Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Informe de Evaluación de Eficaz	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Jefe de Talento Humano y Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor

Auditorías Internas			
Plan del Cronograma de Auditoria	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Informe de Auditoria	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Informe de cierre de no Conformidades	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisión del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Cierre			
Informe de cierre del proyecto	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones del Asesor del Proyecto y del Director del Proyecto
			Aprobación del Sponsor
Acta de cierre del Proyecto	Referencia Norma ISO 9001-2015	Reuniones quincenales, informes de avances del proyecto	Revisiones y Aprobación del Sponsor

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.5.1.7 Herramientas de calidad que se utilizara para el proyecto

Las herramientas de calidad que se utilizaran en el proyecto son:

- Reuniones de control
- Listas de verificación
- Diagrama de Causa y Efecto

4.5.1.8 Procedimientos para abordar las no conformidades, acciones correctivas y mejoras continuas

Los procedimientos tienen como objetivo definir las acciones necesarias para actuar sobre las apariciones de las no conformidades.

4.5.1.9 Procedimientos de las no conformidades

Este procedimiento establece los criterios para asegurar de que se identifiquen y se controlen los entregables que no están conforme con los requisitos. A continuación se describe el procedimiento

TABLA 43 PROCEDIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

Etapa	Actividad	Responsable
Identifica entregable no conformes	Se revisa de manera periódica los informes y registros, con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones del entregable	Asesor del Proyecto
Analizar Causas	Se analiza las causas por cual el entregable no cumplió con los requerimientos, por	Asesor del Proyecto

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	medio de la herramienta espina de pescado	
Definir plan de Acción	Se desarrolla las posibles soluciones	Líder Funcional del Proyecto
Implementación	Se aplica y se corrige los entregables no conformes	Líder Funcional del Proyecto
Seguimiento	Se supervisa el seguimiento de las acciones tomadas a corregir	Director del Proyecto

Fuente: Autores

4.5.2 Procedimientos de mejoras continuas

Como complemento del plan de calidad, se han desarrollado un plan de mejoras, que define las acciones a ejecutar cuando se requiera un cambio o mejora en algún proceso del plan de gestión.

Para su creación de define los siguientes pasos:

TABLA 44 PROCEDIMIENTOS DE MEJORAS CONTINUAS

Procedimientos	
Identificar los procesos a mejorar	Por medio de los informes de avances se puede identificar que entregable no está cumpliendo con los criterios de aceptación
Identificar las causas	Se utilizará la herramienta de espina de pescado para conocer las causas y el efecto que tiene en la línea base del proyecto
Definir objetivos	Una vez identificado los entregables y las causas que afecta la línea base del proyecto se define los objetivos que se quiere alcanzar para el mejoramiento de los procesos

Definir las acciones de Mejora	Se define las actividades que van a mejorar los procesos para el cumplimiento de los entregables, los recursos que se asignaran a cada actividad, los posibles riesgos, los indicadores de desempeño, y el tiempo que se requiere para concluir con la actividad
Seguimiento de las acciones de mejoras	Una vez definida las acciones, se deberá da seguimiento en base a los informes de avances y cumplimiento de los entregables.

Fuente: Autores

4.5.3 Métricas de calidad

Una métrica de calidad describe de una manera específica un atributo del producto o del proyecto, y la manera en que lo medirá el proceso de control de calidad. Una medida es un valor real. La tolerancia define las variaciones permitidas de las métricas. Las métricas de la calidad se emplean en los procesos de realizar el aseguramiento de la calidad y de controlar la calidad (Project Management Institute, 2013)

A continuación, se define las métricas para el proyecto:

TABLA 45 METRICAS DE CALIDAD

Proceso	Que se va a medir	Propósito	Métrica	
Performance del proyecto	El avance del proyecto	Monitorear que el proyecto esté dentro de los parámetros de tolerancia permitida.	Cumplimiento del Tiempo	SPI \geq 0.90
			Cumplimiento de Presupuesto	CPI \geq 0.90
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	El cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la norma ISO 9001-2015	Garantizar que el sistema de gestión de calidad cumple con la estructura de la norma ISO 9001-2015	Cumplimiento de los requisitos mínimos	Check List = 100%
Capacitación	El cumplimiento del programa de capacitación y promedio de notas en las evaluaciones	Garantizar el cumplimiento de los temas planificados y el aprendizaje de los involucrados	Cumplimiento del contenido	Check List = 100%
			Aprendizaje	Nota Promedio 90/100
Proceso de Auditoria	Las no conformidades encontradas en los procesos auditados	Realizar la auditoría al proceso de ventas para determinar las no conformidades y acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad	Rango de Aceptación	Hasta 3 no conformidades

Fuente: Autores

4.5.4 Lista de verificación

TABLA 46 LISTAS DE VERIFICACIÓN

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 - 2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Acta de Constitución				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Acta de Constitución	Propósito				
	Objetivos				
	Requisitos de alto nivel				
	Supuestos				
	Restricciones				
	Riesgos de alto nivel				
	Resumen de Hitos				
	Requisito de aprobación				
	Nombre del Director del Proyecto y del Sponsor				
	Resumen de presupuesto				
	Lista de interesados				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El Acta debe ser entregada en formatos Word				
	El Acta Constitución debe estar redactada en idioma español				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	El acta de constitución debe estar firmada y aprobada por el Sponsor				
Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Plan de dirección				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Gestión de Interesados	Análisis de clasificación de Stakeholders				
	Plan de gestión de los interesados (incluye manejo de procesos de ejecución y control).				
	Análisis de clasificación de Stakeholders				
Gestión de Alcance	Plan de gestión de Alcance				
	Documentación de requisitos				
	Línea base del alcance:				
	Enunciado del alcance del proyecto				
	EDT				
Gestión del Tiempo	Diccionario de la EDT				
	Cronograma del proyecto (Microsoft Project 2013) incluye:				
	Actividades				
	Hitos				
	Tiempos estimados				
	Recursos requeridos				
	Secuenciamiento de actividades.				
Gestión de Costo	Ruta Critica				
	Línea base del cronograma (Microsoft Project 2013)				
	Plan de gestión de los costos				
Gestión de Calidad	Línea base de costos				
	Requisitos de financiamiento del proyecto				
	Plan de gestión de calidad				
	Plan de mejoras del proceso				
Gestión de Recursos	Métricas de Calidad				
	Listas de verificación de calidad				
	Plan de gestión de los Recursos Humanos				
	Estructura Organizacional Del Proyecto				
	Asignaciones de personal al proyecto				
	Responsibility Assignment Matrix RAM (RACI)				
	Plan de gestión de los riesgos				

Gestión de Riesgos	Registro de riesgos				
	Plan de gestión de las adquisiciones				
Gestión de Comunicaciones	Plan de gestión de las comunicaciones				
	Reportes de Desempeño				
	Gobierno y Reuniones				
	Plan de control y ejecución de comunicaciones				
Gestión de Adquisiciones	Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones				
	Documentos de las adquisiciones				
	Criterios de selección de proveedores				
	Decisiones de hacer o comprar				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
Firmas de responsables					
Documento	El plan de Dirección debe estar redactado en idioma español				
	El plan de Dirección debe ser entregado en formato en formato Word, Tamaño A4, Papel Boom e impreso a colores				
	El plan de dirección debe estar basado bajo la guía del PMBOK 5ta Edición				
	El plan de dirección debe estar aprobado por el Sponsor para su entrega				
	El plan de dirección debe ser entregado por medio de un acta de entrega de documento, la cual debe estar firmada por el Sponsor y el Director del Proyecto				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Control de Reuniones				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Acta de Reuniones	Nombre del Proyecto				
	Fecha, Lugar				
	Objetivo de la reunión				
	Nombre y rol de los participantes				
	Temas a tratar				
	Acuerdos, compromisos y responsables				
	Firma de los responsables				
Detalle de Presentación	El acta de reuniones debe ser entregada en formato Word, en tamaño A4 y a colores.				
	El acta de reuniones debe estar redactada en idioma español				
	El acta de reunión, debe estar firmada por el Director del Proyecto, Sponsor y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Informes de avances				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Acta de entrega de Informe	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	Los informes de avances debe ser entregado en formato Excel, y con su respectivo grafico				
	Los informes, debe ser revisados con por Director del Proyecto antes de ser presentados				
	Los informes deben estar aprobados por el Sponsor				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Los informes de avances debe estar redactados en idioma español				
	El acta de reunión, debe estar firmada por el Director del Proyecto, Sponsor y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Diagnóstico Inicial				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Diagnóstico Inicial	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Nombre del responsable				
	Numerales del ISO 9001-2015 a evaluarse				
	Criterios de Calificación				
	Observaciones				
	Resultados del diagnostico				
	Acciones por realizar				
	Firma del Responsable				
	Firma del Revisor				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
Firmas de responsables					
Presentación	El diagnóstico inicial debe estar revisado por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	El Diagnóstico inicial se debe ser elaborado en formato Excel				
	El diagnóstico inicial debe estar aprobado por Sponsor				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Mapa de procesos				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Mapa de Proceso	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Nombre del Responsables				
	Macro procesos				
	Procesos				
	Procesos estratégicos				
	Procesos claves				
	Proceso de soportes				
	Sub procesos				
	Firma del Responsable				
	Firma del Revisor				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El mapa de Proceso debe ser elaborado en formato Word, tamaño A4, papel boom a colores				
	El mapa de Proceso debe estar redactado en idioma español				
	El mapa de Proceso debe estar revisado por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	El mapa de Proceso debe estar aprobado por Sponsor				
	El acta de Entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Fichas de procesos				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Fichas de Procesos	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Responsables de la elaboración				
	Nombre del proceso				
	Objetivo del Proceso				
	Alcance				
	Entradas				
	Actividades				
	Responsable				
	Salidas				
	Recursos				
	Indicadores del proceso				
	Requisitos				
	Documentos del proceso				
	Firma del Responsable				
Firma del Revisor					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
Firmas de responsables					
Presentación	Las fichas de procesos deben cumplir con los requisitos indicados en los apartados (4.4, Norma 9001-2015)				
	El mapa de Proceso debe estar redactado en idioma español				
	Las fichas de procesos deben estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	Las fichas de procesos deben estar aprobadas por Sponsor				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Las fichas de procesos debe ser elaborado en formato Word, tamaño A4, papel boom a colores				
	El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
-----------------	---	--	--	--	--

Entregable	Matriz de gestión de riesgos				
-------------------	------------------------------	--	--	--	--

	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
--	--------------------------------	-----------	-----------	------------	----------------------

Fichas de Procesos	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Responsables de la elaboración				
	Riesgo				
	Impacto				
	Probabilidad				
	Valoración del Riesgo				
	Opciones de Manejo				
	Acciones				
	Cronograma				
	Indicadores				
	Firma del Responsable				
	Firma del Revisor				

Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				

Presentación	La Matriz de Gestión de Riesgos debe ser elaborado en formato Excel				
	La Matriz de Gestión de Riesgos debe estar redactado en idioma español				
	La Matriz de Gestión de Riesgos debe cumplir con los requisitos indicados en				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	los apartados (6.1 de la Norma 9001-2015)				
	Matriz de Gestión de Riesgos debe estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	Matriz de Gestión de Riesgos debe estar aprobadas por Sponsor				
	El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el área comercial de la empresa Idirsa

Entregable Alcance, política y objetivos de calidad

Criterios de Aceptación		Si	No	N/A	Observaciones
Alcance, política y objetivos de calidad	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Política de calidad				
	Despliegue				
	Objetivo de calidad				
	Acciones				
	Responsable				
	Fecha de ejecución				
	Recursos				
	Indicadores				
	Frecuencia				
	Frecuencia de medición				
	Meta				
	Meses				
	Firma del Responsable				
Firma del Revisor					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
Observaciones					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Firmas de responsables				
Presentación	El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar elaborado en una matriz de despliegue en formato Excel,				
	El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar redactado en idioma español				
	El alcance, la política y los objetivos de calidad debe contener los requisitos del apartado 5.2, 6.2 de las norma ISO 9001-2015				
	El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	El alcance, la política y los objetivos de calidad debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Planes de controles				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Planes de Controles	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Nombre del responsable de la elaboración				
	Nombre del Proceso				
	Actividades				
	Descripción de la actividad				
	Control				
	Responsables de la actividad				
	Formatos a utilizar				
	Recursos				
	Firma del Responsable				
Firma del Revisor					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	Los Planes de controles debe ser elaborado en formato Word, Tamaño A4				
	Los Planes de controles debe contener los requisitos del apartado (7.1.5, de la Norma 9001-2015)				
	Los planes de controles debe estar revisadas por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto				
	Los Planes de controles debe estar aprobadas por Sponsor				
	El acta de entrega debe estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Documentos de Trabajo				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Procedimientos	Procedimiento de Ventas				
	Procedimiento de Análisis de la demanda				
	Procedimiento de quejas y solicitudes				
	Procedimiento de devoluciones				
Contenido	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Nombre del responsable de la elaboración				
	Objetivo				
	Alcance				
	Definiciones				
	Flujo grama				
	Actividades				
	Políticas				
	Mejoras continuas				
	Indicadores				
Mediciones					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Firma del Responsable				
	Firma del Revisor				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
	Presentación	Los Procedimientos debe estar elaborado en formato Word			
Los Procedimientos debe estar revisados por el Director del Proyecto y el Asesor del Proyecto					
Los Procedimientos debe estar aprobados por Sponsor					
El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto					

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Plan de Capacitaciones					
Criterios de Aceptación		Si	No	N/A	Observaciones	
Plan de Capacitaciones	Nombre del Proyecto					
	Justificación					
	Alcance					
	Objetivos del programa					
	Contenido					
	Recurso					
	Materiales					
	Financiamiento					
	Presupuesto					
	Cronograma					
	Firma del Responsable					
	Firma del Revisor					
	Nombre del Proyecto					

Acta de Entrega	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El Plan de Capacitaciones debe estar elaborado en formato Excel				
	Documentación redactada en idioma español				
	El Plan de Capacitaciones debe estar revisados por el Director del Proyecto y Jefe de Talento Humano				
	El Plan de Capacitaciones debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Informe de Evaluación Eficaz				
Criterios de Aceptación		Si	No	N/A	Observaciones
Informe de Evaluación Eficaz	Nombre del Proyecto				
	Justificación				
	Alcance				
	Objetivos del Informe				
	Resultado de las evaluaciones				
	Análisis de las actividades				
	Análisis del resultados				
	Meta				
	Indicadores				
	Recomendaciones				
	Firma del Responsable				
Firma del Revisor					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El Informe de evaluación eficaz debe estar elaborado en formato Excel				
	El Informe de evaluación eficaz debe estar redactado en idioma español				
	El Informe de evaluación eficaz debe estar revisados por el Director del Proyecto y Jefe de Talento Humano				
	El Informe de evaluación eficaz debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Informe de Evaluación Eficaz				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Informe de Evaluación Eficaz	Nombre del Proyecto				
	Justificación				
	Alcance				
	Objetivos del Informe				
	Resultado de las evaluaciones				
	Análisis de las actividades				
	Análisis del resultados				
	Meta				
	Indicadores				
	Recomendaciones				
	Acciones correctivas				
	Firma del Responsable				
Firma del Revisor					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El Informe de evaluación eficaz debe estar elaborado en formato Excel				
	El Informe de evaluación eficaz debe estar redactado en idioma español				
	El Plan de Capacitaciones debe estar revisados por el Director del Proyecto y Jefe de Talento Humano				
	El Plan de Capacitaciones debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Plan de auditoria				
	Crterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Plan de auditoria	Objetivos de la auditoría.				
	Alcance.				
	Procesos				
	Requisitos de aceptación.				
	Fechas, hora y duración de actividades.				
	Responsabilidades y funciones				
	Recursos				
	Identificación del representante auditado.				
	Cualquier tipo de preparativo adicional necesario				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El cronograma de auditoria debe estar elaborado en formato Excel				
	El cronograma de auditoria deberá contener los requisitos del apartado 9.2 de las norma ISO 9001-2015				
	El cronograma de auditoria debe estar redactado en idioma español				
	El cronograma de auditoria debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Jefe de Talento Humano				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Informe de Auditoria				
Criterios de Aceptación		Si	No	N/A	Observaciones
Informe de Auditoria	Objetivos de la auditoría.				
	Alcance.				
	Responsabilidades y funciones				
	Criterios de auditoria				
	Fechas, hora y duración de actividades.				
	Resultados de la auditoria				
	Conclusiones de la auditoria				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
Fecha de Aprobación					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Observaciones				
	Firmas de responsables				
Presentación	El cronograma de auditoria debe estar elaborado en formato Excel				
	El Informe de Auditoria debe estar redactado en idioma español				
	El Informe de Auditoria deberá contener los requisitos del apartado 10 de las norma ISO 9001-2015				
	El Informe de Auditoria debe estar revisados por el Director del Proyecto y Asesor del Proyecto				
	El Informe de Auditoria debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Asesor de Proyecto				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Informe de Auditoria				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Informe de Auditoria	Objetivos de la auditoría.				
	Alcance.				
	Responsabilidades y funciones				
	Criterios de auditoria				
	Fechas, hora y duración de actividades.				
	Resultados de la auditoria				
	Conclusiones de la auditoria				
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
Observaciones					

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Firmas de responsables				
Presentación	El cronograma de auditoria debe estar elaborado en formato Excel				
	El Informe de Auditoria debe estar redactado en idioma español				
	El Informe de Auditoria deberá contener los requisitos del apartado 10 de las norma ISO 9001-2015				
	El Informe de Auditoria debe estar revisados por el Director del Proyecto y Asesor del Proyecto				
	El Informe de Auditoria debe estar aprobados por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Asesor de Proyecto				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Informe de no Conformidades				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Informe de Cierre de no Conformidades	Nombre del Proyecto				
	Fecha				
	Nombre del proceso				
	Responsable				
	Lista de las no conformidad				
	Descripción de la no conformidad				
	Análisis de la causa				
	Acciones Correctivas				
	Resultado acción correctiva				
	Acciones preventivas				
	Resultado Preventivas				
Firma de Responsable					
Acta de Entrega	Nombre del Proyecto				
	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
	Firmas de responsables				
	El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar elaborado en formato Word, tamaño A4 e impreso a colores				
Presentación	El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar redactado en idioma español				
	El Informe de Cierre de no Conformidad deberá contener los requisitos del apartado 10.2 de la norma ISO 9001-2015				
	El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar revisado por el Director del Proyecto y Asesor del Proyecto				
	El Informe de Cierre de no Conformidad debe estar aprobado por Sponsor				
	El acta de entrega deben estar firmada por el Sponsor, Director del Proyecto y el Asesor de Proyecto				

Proyecto	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa				
Entregable	Informe de cierre de proyecto				
	Criterios de Aceptación	Si	No	N/A	Observaciones
Contenido	Descripción del Proyecto				
	Evaluación del Proyecto				
	Aspectos relevantes				
	Positivos				
	Negativos				
	Problemas superados				
	Anexos				
	Nombre del Proyecto				

Acta de Entrega	Fecha y lugar				
	Código del Entregable				
	Nombre del entregable				
	Descripción del entregable				
	Fecha de compromiso de entrega				
	Fecha de entrega real				
	Fecha de Verificación				
	Fecha de Aprobación				
	Observaciones				
Firmas de responsables					
Presentación	El Informe debe ser entregado en formato Word				
	El Informe debe estar redactada en idioma español				
	El Informe deberá estar revisado y aprobado por el Sponsor				

Proyecto		Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa			
Entregable	Acta de Cierre del proyecto				
Criterios de Aceptación		Si	No	N/A	Observaciones
Acta de cierre del proyecto	Fecha de Entrega				
	Nombre del Proyecto				
	Nombre del Director del Proyecto				
	Líder Funcional del Proyecto				
	Nombre del Sponsor				
	Cronograma				
	Lecciones Aprendidas				
	Productos generados				
	Observaciones				
Responsables					
Presentación	El acta de cierre del proyecto debe ser elaborada en formato Word, tamaño A4 e impresa a color				
	El acta de cierre del proyecto debe estar redactada en idioma español				
	El Acta de cierre debe contener las firmas del Director del Proyecto y Sponsor				

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.6 Subcapítulo D6. Gestión de Adquisiciones

La Gestión de las adquisiciones del proyecto incluyen los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto (Project Management Institute, 2013).

4.6.1 Planificar la Gestión de las Adquisiciones

El plan de adquisiciones es el proceso de documentar las decisiones de adquisiciones del proyecto, especificar el enfoque e identificar a los proveedores potenciales (Project Management Institute, 2013). A continuación se presenta los elementos que contiene el plan de adquisiciones:

- Procedimientos para las adquisiciones
- Roles y responsabilidades
- Tipo de contratos
- Documentos para la adquisiciones
- Criterios de selección de Proveedores
- Supuestos para las adquisiciones
- Restricciones para la adquisiciones
- Seguimiento y control de adquisiciones
- Cierre de adquisiciones

4.6.1.1 Procedimientos para las adquisiciones

TABLA 47 PROCEDIMIENTOS PARA ADQUISICIONES

Proceso	Descripción
Definir Productos /servicios a adquirir	Se identifica los productos y servicios que serán utilizados en el proyecto

Definir el enunciado del trabajo	Consiste en realizar una descripción detallada de los productos/servicios que se desea adquirir
Elaborar Solicitud de Adquisiciones de Bienes/Servicios	Documento donde se solicita formalmente la adquisición del bien/servicio que será utilizado en el proyecto, para que sea aprobada por el Director del Proyecto.
Aprobar solicitud de adquisiciones	Una vez revisada la solicitud por el Director del Proyecto, el Sponsor aprueba la solicitud y ordena la compra.
Enviar Solicitudes a proveedores	Proceso donde se envían las solicitudes de adquisiciones a los proveedores.
Receptar propuestas	Proceso donde se receptan las proformas de los proveedores.
Seleccionar Proveedores	Consiste en evaluar y seleccionar al proveedor mediante los criterios establecido en la planificación.
Aprobar la Compra	Consiste en aprobar la compra con el proveedor seleccionado
Firmar contratos y documentación de adquisición	Proceso donde se firma el contrato con el proveedor.
Elaborar orden de adquisición	Procesos donde se elabora la orden de adquisición del bien/servicio.

Gestionar anticipo	Se realiza el anticipo correspondiente que estará especificado en el contrato.
Monitorear Adquisición	Se realiza el monitoreo de la adquisición para prevenir cualquier riesgo en la entrega.
Recibir Adquisición	Proceso donde se recibe la adquisición.
Cerrar Adquisición	Se procede a revisar el bien según criterios de aceptación, se cancela la diferencia y se recibe la factura.

Fuente: Autores

4.6.1.2 Roles y responsabilidades para las Adquisiciones

TABLA 48 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ADQUISICIONES

Proceso	Responsable
Definir Productos /servicios a adquirir	Líder Funcional del Proyecto – Asesor del Proyecto
Definir el enunciado del trabajo	Líder Funcional del Proyecto
Elaborar Solicitud de Adquisiciones de Bienes/Servicios	Líder Funcional del Proyecto
Aprobar solicitud de adquisiciones	Director del Proyecto
Enviar Solicitudes a Proveedores	Líder Funcional del Proyecto
Receptar Propuestas	Líder Funcional del Proyecto
Seleccionar Proveedores	Líder Funcional del Proyecto
Aprobar la Compra	Sponsor
Firmar contratos y documentación de adquisición	Proveedor - Sponsor

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Elaborar orden de adquisición	Proveedor
Gestionar anticipo	Talento Humano
Monitorear Adquisición	Líder Funcional del Proyecto
Recibir Adquisición	Líder Funcional del Proyecto
Cerrar Adquisición	Talento Humano

Fuente: Autores

4.6.1.3 Tipo de contratos

Por política interna de la empresa solo se permitirá el uso de contratos a precio fijos para la adquisiciones de bienes/servicios, es decir el precio se fijan al comienzo y no está sujeto a cambios.

En el contrato también debe estar detallado el tiempo de garantías requeridas por la empresa

4.6.1.4 Documentos para las adquisiciones

- Solicitud de Adquisición de bienes/servicios
- Solicitud de contratación del personal
- Contratos
- Proformas
- Políticas de pago de la empresa
- Orden de pago

4.6.1.5 Criterios de Selección de proveedores

El responsable de la evaluación de proveedores será el Líder Funcional del Proyecto, una vez seleccionado el proveedor el Director del Proyecto revisara la evaluación y la presentara al Jefe de Talento Humano quien realizar la gestión de adquirir las adquisiciones. Para la selección de los proveedores se tomara en cuenta los siguientes criterios y su equivalencia detallada a continuación:

TABLA 49 CRITERIO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Crterios	Equivalencia	Descripción
Experiencia en el mercado	10%	
Garantías	20%	
Soporte	15%	
Tiempo de entrega	10%	
Precio	30%	
Referencia de la empresa	5%	
Condiciones de pago	10%	

Fuente: Autores

Para realizar el análisis, selección y aprobación de los proveedores se utilizara la matriz de evaluación de proveedores. A continuación se muestra la plantilla de la matriz de evaluación.

TABLA 50 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

LOGO	Proyecto						
Fecha :							
Realizado por:							
Revisado por:							
Aprobado por:							
Código EDT							
Criterio	Peso	Proveedor 1		Proveedor 2		Proveedor 3	
		Puntaje	Total	Puntaje	Total	Puntaje	Total
Experiencia en el mercado	10%						
Garantías	20%						
Soporte	15%						
Tiempo de entrega	10%						
Precio	30%						

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Referencia de la empresa	5%						
Condiciones de pago	10%						
Total Proveedor							
Observaciones							
Persona Requirente	Director del Proyecto						

Fuente: Autores

4.6.1.6 Supuestos

- La empresa cuenta con una base de proveedores confiables.
- La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para la compra de bienes y servicios destinados para el proyecto.

4.6.1.7 Restricciones

- No se contratara a proveedores que no cumplan con las especificaciones de los productos solicitados
- Las adquisiciones no debe sobrepasar el 10% del presupuesto asignado en el proyecto
- Solo se pueden aceptar modificaciones mediante solicitud de cambio (**Ver Anexo 5 Plantilla de Solicitud de cambios**)

4.6.1.8 Seguimiento y control de adquisiciones

El Líder Funcional del Proyecto será el encargado de monitorear y controlar las adquisiciones del proyecto, para lo cual utilizara como herramientas una matriz de control de adquisiciones, la misma que le permitirá al Líder Funcional del Proyecto, dar el seguimiento correspondiente y asegurar que los acuerdos firmados cumplan con lo estipulado en el contrato. Este control

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

debe ser presentado al Director del Proyecto para su revisión. A continuación se presenta la plantilla de la matriz de control de adquisiciones.

TABLA 51 MATRIZ DE CONTROL DE ADQUISICIONES

Formato control de adquisiciones				
Datos básicos				
Fecha				
Entregable				
Código EDT				
Razón social proveedor				
Contrato N.				
Cotización N.				
Orden de compra N.				
Cumplimiento de cláusulas del contrato	Si	No	Justifique	
El contrato se firmó en la fecha planificada				
El proveedor cumple con los criterios de aceptación				
El proveedor cumple con los precios acordados				
El proveedor cumple con los tiempos estipulados				
Observación				
Persona Requirente	Líder Funcional del Proyecto			

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.6.1.9 Cierre de Adquisiciones

Para el proceso de cierre de las adquisiciones, el proveedor debe entregar la factura al Líder Funcional del Proyecto, quien será elaborara un acta de recepción del producto (**Ver Anexo 26 Plantilla de recepción del Bien o Servicio**) detallando la culminación del trabajo, producto o servicio contratado, para ser firmada por talento Humano y el proveedor como constancia de culminación del contrato.

ANEXO 20 PLANTILLA DE RECEPCIÓN DEL BIEN/SERVICIO

Sr/Sres.
.....

Investigador principal del proyecto / responsable del contrato
.....

CERTIFICA: Que,

La adquisición de

La realización del servicio de

.....

Que se especifica en la factura adjunta n°.

Por un importe de dólares (\$), presentado por
La Empresa ()

..... Ha sido

Recibido

Realizado

De conformidad con lo solicitado.

Para que así conste, firmo la presente Certificación en Santo Domingo, a
(fecha en letra)

Firma proveedor

Firma Jefe de Talento Humano

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Para el registro de documentación de lecciones aprendidas, el Líder de Proyecto solicitará al proveedor, evalúe la experiencia vivida y detalle sugerencias o recomendación que ayuden a la mejora del proceso para proyectos futuros.

4.6.2 Enunciado del trabajo relativo a adquisiciones

El enunciado de trabajo (SOW) para cada adquisición se elabora en base del alcance, solo se define la parte del al avance del proyecto que se incluirá dentro del contrato en cuestión (Project Management Institute, 2013). Para la adquisición se debe redactar de forma completa y concisa el detalle del producto/servicio de tal manera que los proveedores determinen si están en las condiciones de ofrecer el producto y servicio de acuerdo a los criterios de aceptación a continuación se detalla los enunciados relativos a las adquisiciones.

4.6.2.1 Servicio de consultoría

TABLA 52 MATRIZ DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS

Proyecto	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA
Nombre	Solicitud de requerimiento
Fecha:	03/09/2018
Realizado por:	Líder de Proyecto
Revisado por:	Jefe de Talento Humano
Aprobado por:	Sponsor
Descripción general del Trabajo	
Brindar el servicio profesional de consultoría logística para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en el área comercial.	
Alcance y características de la Adquisición	
Asesor de proyecto con conocimientos en procesos de certificación ISO 9001:2015	
Lugar del Trabajo y entrega	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

El proyecto se va a ubicar en la provincia del Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, Calle German Maya Y Pedro Vicente Maldonado, Edificio Idirsa.	
Periodo de Trabajo	
Fecha de Inicio:	03/09/2018
Fecha Fin:	04/03/2018
Programación de Entregables	
Fecha de Inicio:	27/08/2018
Fecha Fin:	03/09/2018
Forma de pago	
La empresa IDIRSA pagara mensualmente desde el inicio del proyecto, mediante entrega de factura e informe de actividades realizadas.	
Observaciones	
Contacto	Precio fijo
Fecha:	03/09/2018
Persona Requirente :	
	Líder Funcional del Proyecto

Proyecto	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA
Nombre	Solicitud de requerimiento
Fecha:	03/09/2018
Realizado por:	Líder de Proyecto
Revisado por:	Jefe de Talento Humano
Aprobado por:	Sponsor
Descripción general del Trabajo	
Brindar el servicio profesional en la dirección del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en el área comercial.	
Alcance y características de la Adquisición	
<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto con conocimientos en Dirección de Proyectos 	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Lugar del Trabajo y entrega	
El proyecto se va a ubicar en la provincia del Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, Calle German Maya Y Pedro Vicente Maldonado, Edificio Idirsa.	
Periodo de Trabajo	
Fecha de Inicio:	03/09/2018
Fecha Fin:	04/03/2018
Programación de Entregables	
Fecha de Inicio:	27/08/2018
Fecha Fin:	03/09/2018
Forma de pago	
La empresa IDIRSA pagara mensualmente desde el inicio del proyecto, mediante entrega de factura e informe de actividades realizadas.	
Observaciones	
Contacto	Precio fijo
Fecha:	03/09/2018
Persona Requirente :	Líder Funcional del Proyecto

4.6.2.2 Compra de Equipos de Computo

Proyecto	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA
Nombre	Solicitud de requerimiento
Fecha:	03/09/2018
Realizado por:	Líder de Proyecto
Revisado por:	Director del Proyecto
Aprobado por:	Sponsor
Descripción general del Trabajo	
Adquisición de equipos de cómputo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA.	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Alcance y características de la Adquisición	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 laptop HP 15.6” Touch-Screen, Core I5-12GB Memoria, Silver • 1 impresora Epson – Expression Eco tank Et-2750 Wireless Black • 1 proyector Epson VS250 SVGA #LCD, White, de 3200 lumens 	
Lugar del Trabajo y entrega	
El proyecto se va a ubicar en la provincia del Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, Calle German Maya Y Pedro Vicente Maldonado, Edificio Idirsa.	
Periodo de Trabajo	
Fecha de Inicio:	03/09/2018
Fecha Fin:	04/03/2018
Programación de Entregables	
Fecha de Inicio:	27/08/2018
Fecha Fin:	03/09/2018
Forma de pago	
Contado	
Observaciones	
Contacto	Precio fijo
Fecha:	03/09/2018
Persona Requirente :	Líder Funcional del Proyecto

4.6.2.3 Compra de herramienta y materiales

Proyecto	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA
Nombre	Solicitud de requerimiento
Fecha:	03/09/2018
Realizado por:	Líder de Proyecto
Revisado por:	Director del Proyecto
Aprobado por:	Sponsor
Descripción general del Trabajo	
Adquisición de Herramientas y materiales para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa IDIRSA.	

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Alcance y características de la Adquisición	
<ul style="list-style-type: none"> • 1 Pizarra tiza liquida de 2 x 2 m • 4 caja de Bolígrafos, marca Bic, color azul, punta Gruesa • 3 caja de resaltadores de 50und, marca Bic, colores amarillo • 4 cajas de tiza Liquida, Marca Bic. Colores Azul, negro, rojo y verde • 18 Agendas • 5 Resma de papel, tamaño A4, marca indiferente 	
Lugar del Trabajo y entrega	
El proyecto se va a ubicar en la provincia del Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, Calle German Maya Y Pedro Vicente Maldonado, Edificio Idirsa.	
Periodo de Trabajo	
Fecha de Inicio:	03/09/2018
Fecha Fin:	04/03/2018
Programación de Entregables	
Fecha de Inicio:	27/08/2018
Fecha Fin:	03/09/2018
Forma de pago	
La empresa IDIRSA pagara mensualmente desde el inicio del proyecto, mediante entrega de factura e informe de actividades realizadas.	
Observaciones	
Contacto	Precio fijo
Fecha:	03/09/2018
Persona Requirente :	Líder Funcional del Proyecto

Fuente: Autores

4.6.3 Decisión Hacer o comprar

TABLA 53 MATRIZ DE DECISION COMPRAR- HACER

Adquisiciones de consultoría				
Hacer		Comprar		Decisión
Costo	Descripción	Costo	Descripción	
S/C	La empresa no cuenta con personal con conocimiento en la implementación de un SGC, por lo que requiere contratar la asesoría de un consultor	\$ 7.783,98	Un servicio que se requiere contratar para la realización del proyecto	Se decide comprar, debido a que es un recurso indispensable para el cumplimiento de los objetivos del proyecto
S/C	La empresa no cuenta con personal con conocimiento en dirección de proyectos, por lo que requiere contratar un Director del Proyecto	\$ 6.000,00	Un servicio que se requiere contratar para la realización del proyecto	Se decide comprar, debido a que es un recurso indispensable para el cumplimiento de los objetivos del proyecto
Adquisiciones de equipo de computo				

S/C	Bien que no puede ser fabricado por la empresa, y que son necesarios adquirir a proveedores que ofrezcan productos con las especificaciones requeridas	\$ 3.436,61	Bien que se requiere adquirir a proveedores que ofrecen equipos de computo	Se decide comprar, debido a que es un recurso indispensable para el cumplimiento de los objetivos del proyecto
Adquisiciones de materiales y herramientas				
S/C	Bien que no puede ser fabricado por la empresa, y que son necesarios adquirir a proveedores que ofrezcan productos con las especificaciones requeridas	\$ 713.48	Herramientas y materiales que se debe adquirir a proveedores que ofrecen este tipo de materiales y herramientas	Se decide comprar, debido a que es un recurso indispensable para el cumplimiento de los objetivos del proyecto

Fuente: Autores

4.7 Subcapítulo D7. Gestión de Riesgos

La gestión de los riesgos incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión de riesgos, así como la identificación, análisis, planificación de respuesta y control de los riesgos de un proyecto. (Project Management Institute, 2013)

Los procesos que incluye la gestión de riesgos son los siguientes:

- Planificar la gestión de riesgo
- Identificar los riesgos
- Realizar el análisis cualitativo de riesgos
- Realizar el análisis cuantitativo de riesgos
- Planificar la respuesta de riesgos
- Controlar los riesgos

4.7.1 Planificar la gestión de riesgos

Planificar la gestión de riesgos es el proceso de definir como realizar las actividades de gestión de riesgos de un proyecto, el beneficio clave de este proceso es que asegura que el nivel, el tipo y la visibilidad de la gestión de riesgos son acorde tanto con los riesgos como con la importancia del proyecto para la organización. (Project Management Institute, 2013)

4.7.1.1 Metodología de la Gestión de Riesgos.

A continuación se presenta la metodología de la gestión de riesgos que incluye el proceso, el detalle de las actividades, las herramientas y fuentes de información:

TABLA 54 METODOLOGIA DE LA GESTION DE RIESGO

Metodología de la gestión de Riesgo				
Procesos	Descripción	Actividades	Herramientas	Fuentes de Información
Planificación de gestión de riesgos	Elaborar plan de Gestión de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión del Sponsor, Director del Proyecto, Asesor del Proyecto y el equipo de trabajo del proyecto • Establecer los procedimientos, parámetros, herramientas y los documentos necesarios para gestionar los riesgos • Elaborar un inventario base de los riesgos de cada uno de los planes de gestión • Definir el plan de Gestión de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • PMBOK • Reuniones • Juicio de Experto 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo del proyecto • Registro de Interesados • Acta de constitución • Plan de Gestión del Proyecto
Identificación de Riesgos	Identificar los riesgos que puedan afectar positiva y negativamente al proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión del Sponsor, Director del Proyecto, Asesor del Proyecto y el equipo de trabajo del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de Experto • Lista de verificación • Técnicas de recopilación de información (Tormenta de ideas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo de Trabajo del Proyecto

		<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre los posibles riesgos entre los interesados • Analizar los riesgos que afecten al proyecto en sus diferentes etapas • Documentar los riesgos en la matriz de riesgos • Identificar respuestas potenciales los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de interesados • Plan de Gestión del proyecto • Línea base del Alcance • Estimación de Costos • Estimación de duración de Actividades
Análisis cualitativo de Riesgos	Evaluar probabilidades e impacto y establecer prioridades de importancia	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión del Sponsor, Director del Proyecto, Asesor del Proyecto y el equipo de trabajo del proyecto • Definir y evaluar la valorización de probabilidades e impacto de los riesgos • Priorizar los riesgos en base a los objetivos del proyecto • Elaborar un RBS 	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de Experto • Evaluación de probabilidad e impacto • Matriz de probabilidad e impacto • Categorización de riesgos (RBS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo del Proyecto • Registro de Riesgos • Plan de Gestión de Gestión de Riesgos

		<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar documentos del proyecto 		
Análisis cuantitativo de riesgos	<p>Evaluar y analizar los posibles riesgos detectados en base a una fórmula que nos permita cuantificar el impacto sobre los costos y el tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión del Sponsor, Director del Proyecto, Asesor del Proyecto y el equipo de trabajo del proyecto • Definir y evaluar la valoración en base al cálculo de EMV • Analizar los efectos de los principales riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del valor monetario esperado 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo del proyecto • Registro de riesgos • Plan de Gestión de gestión de riesgos
Planificación de respuestas a los riesgos	<p>Definir respuestas a los riesgos en función de su prioridad y planificar su ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión del Sponsor, Director del Proyecto, Asesor del Proyecto y el equipo de trabajo del proyecto. • Determinar recursos y actividades para reaccionar ante la materialización de un riesgo. • Definir los responsables de cada uno de los riesgos. • Establecer una reserva de contingencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias para riesgos negativos o Amenazas • Estrategias para riesgos positivos u oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo del proyecto • Registro de riesgos • Plan de Gestión de gestión de riesgos

		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y documentar riesgos secundarios. • Realizar solicitudes de cambio. 		
Seguimiento y Control de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la ocurrencia de riesgos. • Supervisar y verificar la ejecución de las respuestas • Verificar aparición de nuevos riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión iterativa del análisis cualitativo de riesgos. • Análisis de Valor Ganado. • Realizar solicitudes de cambio. • Determinar si se ejecutan las contingencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revaluación de los riesgos. • Análisis de Variaciones y Tendencias. • Reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Asesor del Proyecto • Equipo del proyecto • Registro de riesgos • Informes de desempeño • Plan de Gestión de gestión del proyecto

Fuente: Autores

4.7.1.2 Roles y responsabilidades en la gestión de Riesgos

TABLA 55 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTION DE RIESGOS

#	Rol	Resumen de Actividades	Cargo
1	Gerente de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona los riesgos mediante políticas de ejecución, procedimientos y planes • Asegura que las actividades de los sub-procesos de riesgo sean ejecutadas. • Revisa periódicamente todos los riesgos, puede identificar los riesgos adicionales y evaluar las estrategias de riesgo documentadas. • Escala los riesgos, según el caso. • Informa acerca del estado de los Riesgos • Realiza el análisis cualitativo y cuantitativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto
2	Propietario del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Asume la responsabilidad de la planificación y ejecución adecuada de la respuesta al riesgo. • Puede aceptar la propiedad de los riesgos en otros dominios de riesgo. • Asegura que las funciones de gestión de riesgos se llevan a cabo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Funcional del Proyecto
3	Identificador del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquiera que identifica los riesgos • Participa en la planificación del riesgo, la mitigación y la ejecución del plan. • Identifica e informa de cualquier riesgo potencial • Identificador de riesgo podría ser cualquiera de las partes interesadas (interna o externa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo del Proyecto

4	Risk Analyst	<ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo análisis de riesgos / evaluación, respuesta y control de riesgos • Valida, clasifica y asigna la propiedad de los riesgos • Realiza análisis cualitativo y cuantitativo • Da prioridad a los riesgos • Define los desencadenantes e indicadores • Planea una respuesta para cada riesgo • Evalúa la eficacia de la respuesta ejecutada • Revisa el registro de riesgos • Supervisa desencadenantes e indicadores • Prepara métricas de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto
5	Comité de Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Trata y revisa todos los riesgos dentro del proyecto / programa • Aprueba o rechaza las estrategias de mitigación y planes de contingencia. • Determina si se requieren estrategias de mitigación y contingencia adicionales. • Puede escalar los riesgos a un nivel superior sobre la base de los umbrales de gravedad y la exposición. • Revisa los informes de riesgo y las métricas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsor • Director del Proyecto • Líder Funcional del Proyecto
6	Interesados	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una participación y/o interés en los resultados del proyecto. • Identifica los riesgos y proporciona la información acerca de la estrategia de mitigación y plan de contingencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Interesados

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.7.1.3 Presupuesto

El presupuesto se estima sobre la base de los recursos asignados, los fondos necesarios para su inclusión en la línea base de costos y establece los protocolos para la aplicación de las reservas para contingencias y las de gestión (Project Management Institute, 2013).

Para estimar las reservas de contingencias se tomara el documento de la matriz de registro de riesgos. Para obtener las reservas de contingencias la empresa ha establecido el 10% del presupuesto del proyecto, este porcentaje fue determinado a través de juicios de experto del Asesor del Proyecto y del Sponsor, este rubro será utilizado para aquellos imprevistos que no estén contemplados en el registro de riesgos, previa aprobación del comité de cambios.

4.7.1.4 Calendario

Se define cuando y con qué frecuencia se llevara a cabo los procesos de gestión de riesgos a lo largo del ciclo de vida del proyecto, establece los protocolos para su utilización de las reservas para contingencias del cronograma y establece las actividades de gestión de riesgos a incluir al cronograma (Project Management Institute, 2013)

TABLA 56 MATRIZ DE PERIODICIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Calendario: Periodicidad de la Gestión de Riesgos			
Proceso	Momento de Ejecución	Entregable	Periodicidad de Ejecución
Planificación de Gestión de Riesgos	Al inicio del proyecto	Plan de dirección del Proyecto	Una sola vez
Identificación de Riesgos	Al inicio del proyecto	Reuniones de control	Quincenalmente
	En las reuniones de monitoreo y control		
Análisis cualitativo de Riesgos	En las reuniones de monitoreo y control	Reuniones de control	Quincenalmente
Análisis cuantitativo de riesgos	En las reuniones de monitoreo y control	Reuniones de control	Quincenalmente

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Planificación de respuestas a los riesgos	En las reuniones de monitoreo y control	Reuniones de control	Quincenalmente
Seguimiento y Control de riesgos	En las reuniones de monitoreo y control	Reuniones de control	Quincenalmente

Fuente: Autores

4.7.1.5 Categorización de los riesgos

Proporciona un medio para agrupar las causas potenciales de riesgos (Project Management Institute, 2013), para este proyecto se utilizara una estructura de desglose de riesgos (RBS), que es una representación jerárquica de los riesgos según su categoría

TABLA 57 CATEGORIZACIÓN DE LOS RIESGOS

RBS Nivel 0	RBS Nivel 1	RBS Nivel 2	RBS Nivel 3
	Técnico	Información documentada	Falta de dedicación y tiempo del personal
			Diseños de procesos complejos o confusos
			Falta de coherencia en los documentos de trabajo
		Capacitación	No cumplir con el tiempo establecido para la elaboración de la información documentada
			Resistencia al cambio.
			Error en la definición del contenido para la capacitación
			Procedimientos mal explicados o formatos inadecuados
			No cumplir con el tiempo establecido para la ejecución de la capacitación
			Error en el levantamiento de no conformidades
	Auditoria	Métricas inadecuadas	
		No cumplir con el tiempo establecido para la ejecución de las auditorias	
		Errores en la identificación de los interesados	
	Gestión	Interesados	Actitud negativa y resistencia al cambio
			Error en la definición del alcance
		Alcance	

			Desglose de trabajo poco entendible
		Tiempo	Estimaciones inexactas de las actividades
			Atrasos en el cronograma
		Costo	Estimaciones y pronósticos inexactos
			Identificación inadecuada de las reservas
		Calidad	Incumplimiento en los criterios de aceptación
		Recursos Humanos	Falta de disponibilidad del personal
			Carencia de conocimientos del personal involucrado
			Rotación del Personal
		Comunicaciones	Comunicación inadecuada entre los interesados
			Plan de comunicación deficiente
		Riesgos	Error en Identificación de riesgos
			Plan de respuesta de riesgos inadecuadas
		Adquisiciones	Retraso en las adquisiciones
			Plan de adquisiciones mal estructurado
Externos	Proveedores	Conflictos con proveedores	
		Incumplimientos de los proveedores	
	Clima	Desastres naturales	

Fuente: Autores

4.7.1.6 Definiciones de probabilidades e impacto

La calidad y la credibilidad del análisis de riesgos requiere que se defina distintos niveles de probabilidad e impacto de los riesgos, específicos para el contexto del proyecto, las definiciones generales de los niveles de probabilidad e impacto se adaptan a cada proyecto individual durante el proceso planificar los riesgos (Project 2013). Acorde a esta definición se define las siguientes probabilidades.

ANEXO 21 MATRIZ DE DEFINICION DE PROBABILIDADES

Descripción	Probabilidad
Muy Alta	Afecta los objetivos del proyecto en un 90% causando su paralización y posible cancelación
Alta	Afecta en un 70% a los objetivo del proyecto causando efectos críticos en el desarrollo del proyecto
Media	Afecta en un 50% a los objetivo del proyecto causado efecto controlables en el desarrollo del proyecto
Baja	Afecta en un 30% a los objetivos del proyecto causando efecto moderados en el desarrollo del proyecto
Muy Baja	Afecta en un 10% a los objetivos del proyecto causando mínimo efectos en el desarrollo del proyecto

Fuente: Autores

Dentro de la matriz de riesgo se utilizara las siguientes equivalencias

ANEXO 22 MATRIZ DE DEFINICION DE IMPACTO

Escala	Probabilidad	+/- impacto sobre los objetivos del Proyecto			
		Tiempo	Costo	Alcance	Calidad
Muy Alto	90%	Aumento del Tiempo en 10%	Aumento del costo 10%	Avance 90%	Cumplimiento en un 90%
Alto	70%	Aumento del Tiempo en 7%	Aumento del Costo 7%	Avance 93%	Cumplimiento en un 93%
Mediano	50%	Aumento del Tiempo en 5%	Aumento del Costo 5%	Avance 95%	Cumplimiento en un 95%
Bajo	30%	Aumento del Tiempo en 3%	Aumento del Tiempo en 3%	Avance 97%	Cumplimiento en un 97%
Muy Bajo	10%	Aumento del Tiempo en 1%	Aumento del Costo 1%	Avance 98%	Cumplimiento en un 98%

Fuente: Autores

5.1.1. Matriz de Probabilidad e impacto

Para la definición de probabilidades e impacto de riesgo se utilizara una matriz que permitirá determinar la ocurrencia de cada riesgo sobre los objetivos del proyecto, permitiendo enfocarse en los de mayor impacto en los objetivos, para la cual se utilizara las siguientes combinaciones.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

A continuación se presenta el significado de los colores que reflejan los niveles de tolerancia de los riesgos

ANEXO 23 MATRIZ DE COMBINACION DE COLORES PARA RIESGOS

Zona Amarilla		Refleja los niveles de tolerancia a riesgos que serán asumidos
Zona Verde		Corresponde a los riesgos que serán aceptados y no serán gestionados
Zona Roja		Serán amenazas al proyecto, que serán gestionadas a fin de disminuir su impacto y probabilidad de ocurrencia
Zona Azul		Serán las oportunidades que serán gestionadas a fin de incrementar su impacto y probabilidad de ocurrencia

Fuente: Autores

ANEXO 24 MATRIZ DE PROBABILIDAD IMPACTO

		Amenazas					Oportunidades				
Impacto	90%	0,90	2,7	4,5	6,3	8,1	8,1	6,3	4,5	2,7	0,90
	70%	0,70	2,1	3,5	4,9	6,3	6,3	4,9	3,5	2,1	0,70
	50%	0,50	1,5	2,5	3,5	4,5	4,5	3,5	2,5	1,5	0,50
	30%	0,30	0,9	1,5	2,1	2,7	2,7	2,1	1,5	0,9	0,30
	10%	0,10	0,3	0,5	0,7	0,9	0,9	0,7	0,5	0,3	0,10
		10%	30%	50%	70%	90%	90%	70%	50%	30%	10%
Probabilidad											

Fuente: Autores

4.7.1.7 Revisión de las tolerancias de los interesados

Las tolerancias de los interesados, según se aplican al proyecto específico, se pueden revisar en el marco del proceso de planificar la gestión de interesados (Project Management Institute, 2013). En relación a los objetivos del proyecto se indican a continuación los siguientes niveles de tolerancia de la organización.

ANEXO 25 TOLERANCIA DE LOS INTERESADOS

TOLERANCIA DE LOS INTERESADO	
Tolerancia del Sponsor	<ul style="list-style-type: none"> • La Falta de compromiso por parte de los miembros del equipo del proyecto • Desviaciones en el cronograma del 10% del tiempo planificado • Desviaciones de costo superiores a 10% del valor presupuestado • El Sponsor no tolerara Cambios sin su aprobación
Tolerancia del Director del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • El Director del Proyecto no tolerara incrementos en el presupuesto que no estén contemplados en las reservas de contingencia • Cero tolerancia en los cumplimiento de entrega de los avances del proyecto • Cero tolerancia en asistencia de reuniones de control • La Falta de compromiso por parte de los miembros del equipo del proyecto • Cero tolerancia en la asignación de los recursos establecidos para la ejecución del proyecto
Tolerancia del Líder Funcional del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • El Líder Funcional del Proyecto no tolerara, la falta de compromiso por parte de los miembros del equipo del Trabajo • No tolerara cambios de última hora que afecte el cronograma del Proyecto • No tolerara cambios en los diseños y parámetros establecidos para la elaboración de la información documentada
Tolerancia del Asesor del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • El Asesor del Proyecto no tolerara incumplimientos en la recepción de los entregables según lo planificado
Tolerancia del Equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del equipo de trabajo no toleraran modificaciones en los tiempos de entrega • No toleraran cambios en las funciones y obligaciones encomendadas
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores no toleraran cambios a última hora de los bienes que les fueron solicitados • No toleraran retrasos en los pagos establecidos

Fuente: Autores

4.7.1.8 Formatos de los informes

Los formatos que se utilizara para documentar, analizar y comunicar los resultados del proceso de gestión de riesgos serán los siguientes:

ANEXO 26 FORMATOS DE INFORMES DE RIESGOS

FORMATO DE LA GESTION DE RIESGOS	
Planificación de Gestión de los riesgos	Plan de Gestión de Riesgo
Identificación de Riesgos	Plantilla de registro de Riesgo
Análisis Cuantitativo de riesgos	Plantilla de registro de Riesgo
Planificación de respuesta a los Riesgos	Plantilla de registro de Riesgo
Seguimiento y control del riesgos	Plantilla de Solicitud de cambio

Fuente: Autores

4.7.1.9 Seguimiento

El monitoreo de riesgos se realizará a través de las reuniones quincenales de seguimiento del desempeño del proyecto.

4.7.2 Matriz de registro de riesgos

A continuación se procede a registra los riesgos en la matriz de registro de riesgos.

TABLA 58 MATRIZ DE REGISTRO DE RIESGOS

#	Descripción	Categoría	Sub-Categoría	Tipo	Causa	Evento	Impacto General	Impacto Costo	Impacto Tiempo	Impacto Cualitativo	Cálculo Impacto	Probabilidad	Cálculo Probabilidad	Nivel Riesgo	VME(Costo)	VME(Tiempo)	Estrategia de Respuesta	Actividades de Respuesta	Propietario	Disparador	Estado
1	Debido a la disponibilidad de tiempo del Sponsor, existe la posibilidad que no se apruebe a tiempo el acta de constitución, generando retraso para iniciar el proyecto	Gestión	Planificación	Negativo Amenaza	Disponibilidad de tiempo	Firma del acta de constitución	Atraso en el cronograma	\$ 411,28	0,28	Mediano	0,5	Mediano 31 - 50%	0,5	0,25	\$ 205,64	0,14	Mitigar	Realizar reuniones con el Sponsor para coordinar actividades, en caso de complicarse la aprobación del acta se lo realizaría digitalmente	Director del Proyecto	En la fecha establecida de entrega del Acta de Constitución	Activo
2	Debido a que el personal de la empresa Idirsa, desconoce sobre la norma Internacional ISO 9001, existe la probabilidad que se sientan amenazados de perder su trabajo, obstaculizando el acceso a la información, generando retraso en el cronograma	Gestión	Interesados	Negativo - Amenaza	Desconocimiento de la norma ISO 9001	Sentirse amenazados de perder su trabajo	Obstaculización de la información, Retraso en el cronograma	\$ 339,09	1,65	Mediano	0,5	Mediano 31 - 50%	0,5	0,25	\$ 169,55	0,83	Mitigar	Realizar una presentación de las ventajas y beneficios en la implementación de un SGC	Líder Funcional del Proyecto	Cada vez que se tenga que recopilar información para elaborar la información documentada	Activo
3	Debido a la falta de identificación de interesados claves en el proyecto, existe la posibilidad que no se haya tomado en cuenta algunos requisitos importantes, ocasionaría cambios en la línea base	Gestión	Interesados	Negativo - Amenaza	Error en la identificación de interesados claves	Requisitos Nuevos	Cambios en la línea Base	\$ 894,81	4,4	Alto	0,7	Bajo 11 - 30%	0,3	0,21	\$ 268,44	1,32	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo del proyecto para definir interesados	Líder Funcional del Proyecto	En cada revisión de entregables	Activo
4	Debido a que el equipo del proyecto conoce profundamente los procesos de la empresa, existe la probabilidad que se reduzcan el tiempo de levantamiento de la información, provocando que las etapas del proyecto se cumplan en un menor tiempo.	Técnicos	Información documentada	Positivo - Oportunidad	Conocimiento de los procesos	Aceleración en el levantamiento de la información	adelantos en el cronograma	\$ -	28,36	Alto	0,7	Alto 51 - 70%	0,7	0,49	\$ -	19,85	Exploitar	Realizar reuniones con el equipo del proyecto y analizar actividades donde se pueda reducir tiempos por medio de la asignación de más recursos	Líder Funcional del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo
5	Debido a la salida repentina de algún interesado clave en el proyecto, existe la posibilidad que se atrasen las actividades de inicio o finalización, ocasionando retraso en el cronograma	Gestión	Recursos	Negativo - Amenaza	Renuncia de interesados	Desplazar interesado	Retraso en el cronograma	\$ 894,81	4,4	Muy Alto	0,9	Muy Bajo 1 - 10 %	0,1	0,09	\$ 89,481	0,44	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo de proyecto para verificar que modificaciones se harán en el cronograma de actividades	Líder Funcional del Proyecto	Una vez presentada la carta de renuncia	Activo

6	Debido a que la empresa que brinda el asesoramiento tiene experiencia en la Preparación la norma ISO 9001:2015, existe la posibilidad que se reduzcan los tiempos en la implementación del SGC	Técnicos	Información documentada	Positivo - Oportunidad	Experiencia en implementaciones de SGC ISO9001-2015	Aceleración en el proceso de implementación del SGC	adelantos en el cronograma	\$ -	126	Alto	0,7	Alto 51 - 70%	0,7	0,49	\$ -	88,20	Explotar	Realizar reuniones con el Asesor del Proyecto para que nos pueda asesorar y ver las mejores alternativas de cómo reducir tiempos en base a la experiencia en implementación de un SGC	Asesor del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo
7	Debido a que los miembros del proyecto cumplen otras funciones dentro de la empresa, existe la posibilidad de incumplimiento en las fechas de establecidas para la entrega de los entregables, generando retrasos en el cronograma	Técnicos	Planificación	Negativo - Amenaza	Recarga de Trabajo	Incumplimiento de tareas	Retraso en el cronograma y aumento en el costo del proyecto	\$ 3.925,83	51,77	Muy Alto	0,9	Muy Alto > 90%	0,9	0,81	\$ 3.533,25	46,59	Mitigar	Mantener contacto con los asesores de ventas mediante video llamadas con la finalidad de estar informado con sus actividades laborales	Director del Proyecto	Cualquier cambio o disposición en las actividades laborales del personal	Activo
8	Debido a la incorrecta estimación en las actividades del proyecto, existe la posibilidad que se lleve más tiempo en realizar las actividades, ocasionando retraso en el cronograma y aumento en los costos	Gestión	Tiempo	Negativo - Amenaza	Error en las estimaciones de las actividades	Actualizaciones del cronograma	Retraso en el cronograma y aumento en el costo del proyecto	\$ 894,81	4,4	Alto	0,7	Bajo 11 - 30%	0,3	0,21	\$ 268,443	1,32	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo de proyecto para verificar que modificaciones se harán en el cronograma de actividades	Director del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo
9	Debido a una mala definición en el alcance, existe la posibilidad que no se tomen en cuentas ciertas especificaciones técnicas de los entregables, originando cambios en la línea base del proyecto	Gestión	Alcance	Negativo - Amenaza	Error en la definición del alcance	Actualización de la línea base del Alcance	Retraso en el cronograma y aumento en el costo del proyecto	\$ 894,81	4,4	Alto	0,7	Bajo 11 - 30%	0,3	0,21	\$ 268,443	1,32	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo de proyecto para verificar que modificaciones se harán en el cronograma de actividades	Director del Proyecto	En la fecha establecida de revisión del entregable	Activo
10	Debido al mal manejo de las comunicaciones, existe la probabilidad que la información no sea difundida a tiempo, generando retraso en el cronograma	Gestión	Comunicación	Negativo - Amenaza	Irresponsabilidad en el manejo de las comunicaciones	información a destiempo	Retraso en el cronograma	\$ 894,81	4,4	Mediano	0,5	Muy Bajo 1 - 10 %	0,1	0,05	\$ 89,481	0,44	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo del proyecto y definir los canales de comunicación que sean seguros y prácticos	Director del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo
11	Debido a una mala planificación y coordinación en fechas y horarios de los asesores de ventas para las Capacitaciones, existe la posibilidad que no asistan , provocando retraso en el cronograma y costos	Técnicos	Capacitación	Negativo - Amenaza	error en la Elaboración del cronograma de Capacitaciones	Retraso en la capacitación	Retraso en el cronograma	\$ 1.514,67	5,59	Muy Alto	0,9	Alto 51 - 70%	0,7	0,63	\$ 1060,269	3,91	Mitigar	Realizar reuniones con el equipo de proyecto para verificar que modificaciones se harán en el cronograma de actividades	Líder Funcional del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo

12	Debido a que el presupuesto del proyecto es financiado con recursos propios, existe la posibilidad que la empresa decida quitar los fondos y direccionarlo a otro proyecto de carácter urgente, ocasionando la paralización total del proyecto afectando el cronograma	Gestión	Costos	Negativo - Amenaza	Priorización de fondos	Proyecto sin liquidez	Paralización temporal	\$ -	\$ -	Muy Alto	0,9	Muy Bajo 1 - 10 %	0,1	0,09	\$ 0	0	Mitigar	Realizar reuniones con el Sponsor y buscar alternativas de financiamientos para la terminación del proyecto	Director del Proyecto	Después de las reuniones de control	Activo
----	--	---------	--------	--------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------	------	------	----------	-----	-------------------	-----	------	------	---	---------	---	-----------------------	-------------------------------------	--------

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.8 Subcapítulo D8. Gestión de Comunicaciones

La gestión de las comunicaciones del proyecto incluye los procesos requeridos para asegurar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportuno y adecuados (Project Management Institute, 2013).

4.8.1 Planificar la gestión de las comunicaciones

Planificar la gestión de las comunicaciones es el proceso de desarrollar un enfoque y un plan adecuados para las comunicaciones del proyecto sobre la base a las necesidades y los requisitos de información de los interesados y de los activos de la organización disponibles. (Project Management Institute, 2013)

El propósito de la planificación consiste en identificar y documentar los medios de comunicación a utilizarse para transmitir y receptor toda la información generada en el proyecto de manera eficaz y eficiente. A continuación se presenta el plan de comunicación

Tipo de Comunicación	
Formal Interno.-	Este tipo de comunicación se utilizara con los miembros del equipo del proyecto e interesados claves, mediante los informes de avances, actas y correos electrónicos.
Formal Externo.-	Este tipo de comunicación se utilizara con los proveedores o cualquier ente externo a la empresa, mediante correos electrónicos y Oficios.
Técnicas y herramientas	

Comunicación Interactiva	Esta técnica de comunicación consiste en el intercambio de información entre dos o más personas, con la finalidad de asegurar la comprensión común entre todos los participantes, mediante Reuniones, Videoconferencias, Llamadas telefónicas, etc.
Comunicación Push	Esta técnica consiste en enviar información a receptores específicos mediante informes, actas, correos electrónicos, entre otros.

Fuente: Autores

4.8.1.1 Reporte de desempeño

Los reportes de desempeño son los informes donde se detalla el desempeño del trabajo del proyecto, su objetivo es el de realizar comparaciones sobre lo planificado vs los real, manteniendo informado a los interesados claves del proyecto, con la finalidad de crear conocimiento y generar decisiones.

A continuación, se muestra los reportes que se van a utilizar para gestionar las comunicaciones de este proyecto:

TABLA 59 REPORTES DE COMUNICACION

Reportes Para Comunicaciones			
Nombre del Reporte	Responsable	Frecuencia	Interesado
Informes de Indicadores y Proyecciones	Líder Funcional del Proyecto	Quincenal	Sponsor Director del Proyecto
Informes de Estado de Entregables	Líder Funcional del Proyecto	Quincenal	Sponsor Director del Proyecto
Informes de Estado de Solicitudes de Cambios	Director del Proyecto	Quincenal	Sponsor
Reportes de Causas de Desviaciones y Acciones Correctivas	Director del Proyecto	Quincenal	Sponsor
Informe de Hitos	Líder Funcional del Proyecto	Quincenal	Director del Proyecto
Informes de estado de Riesgos	Director del Proyecto	Quincenal	Sponsor
Informe de cierre del Proyecto	Director del Proyecto	Una sola vez	Sponsor
Solicitudes de Cotización de Proveedores	Líder Funcional del Proyecto	Una sola vez	Director del Proyecto

Fuente: Autores

4.8.1.2 Gobiernos y Reuniones

Todas las reuniones se llevaran a cabo con la presencia del Sponsor, Director del Proyecto, Líder Funcional del Proyecto , Asesor del Proyecto y los miembros del equipo de trabajo, los temas a tratarse tendrán como objetivo informar sobre los avances del proyecto, evaluar

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

posibles retrasos en tiempo, variaciones en costos, proponer acciones correctivas y tomar decisiones sobre posibles cambios en la línea base del proyecto, en cada reunión se debe elaborar un acta de reunión, donde se detallara toda la información debatida y los compromisos pactados a cumplir, cabe recalcar que en las actas debe constar la firma de asistencia de todos los interesados convocados. Las reuniones se realizarán durante todo el proyecto, motivo por el cual el Director del Proyecto establecerá un calendario de reuniones.

Para cada reunión se enviará oportunamente un correo electrónico a cada interesado donde se detallará la puntualidad, fecha, hora y la duración de la reunión. Para un mejor control se llevará un calendario de reuniones el mismo que está establecido en el cronograma aprobado.

TABLA 60 CALENDARIO DE REUNIONES

Tipo de reunión	Fecha de Ejecución	Duración	Participantes	Responsable
Reunión de inicio del Proyecto	Lun 3/9/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto	Director del Proyecto
Reunión de Control 2	lun 17/9/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 3	lun 1/10/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

Reunión de Control 4	lun 15/10/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 5	lun 29/10/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 6	lun 12/11/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 7	lun 26/11/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 8	lun 10/12/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 9	lun 24/12/18	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto

Reunión de Control 10	lun 7/1/19	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 11	lun 21/1/19	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 12	lun 4/2/19	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Control 13	lun 18/2/19	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto Equipo de Trabajo	Director del Proyecto
Reunión de Cierre del Proyecto	Lun 4/3/19	4 Horas	Sponsor Director del Proyecto Asesor del Proyecto Líder Funcional del Proyecto	Director del Proyecto

Fuente: Autores

4.8.1.3 Manejo de conflictos

Cuando se genere un conflicto entre los miembros del equipo, estas deben ser manejadas personalmente por el Líder Funcional del Proyecto, quien deberá conversar con los involucrados con la finalidad de buscar las soluciones necesarias para resolver el conflicto.

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

En caso de que no se pueda resolver el conflicto, el Líder Funcional del Proyecto enviara un correo electrónico al Director del Proyecto, solicitando una reunión extraordinaria donde se formara un comité conformado por el Sponsor, el Director del Proyecto y el Líder Funcional del Proyecto quienes analizaran el conflicto y emitirán una resolución acorde a su juicio de experto, para el control de los conflictos se llevara un registro por medio de una matriz de control de conflictos, la cual se presenta a continuación.

TABLA 61 MATRIZ DE CONTROL DE CONFLICTOS

MATRIZ DE CONTROL DE CONFLICTOS						
Nombre del proyecto						
# Solicitud	Elaborado por	Revisado Por		Aprobado por	Fecha	
# de Conflicto	Descripción	Involucrados	Fecha de reporte	Prioridades	Soluciones	Observaciones

Fuente: Autores

4.8.2 Plan de control y Ejecución de Comunicaciones

Controlar las comunicaciones es el proceso de monitorear y controlar las comunicaciones a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto para asegurar que se satisfaga las necesidades de información de los interesados.

TABLA 62 CONTROL Y EJECUCION DE COMUNICACIONES

PLAN DE CONTROL Y EJECUCION DE COMUNICACIONES	
Nombre del proyecto	

Versión	Elaborado por	Revisado Por	Aprobado por	Fecha
COMUNICACIONES DEL PROYECTO				
En la TABLA 40 se muestra se muestra la forma como se va a gestionar la información durante el desarrollo del proyecto.				
PROCEDIMIENTOS PARA CONFLICTOS				
Vía de entrada				
Las controversias podrán ser presentadas por los siguientes medios				
<ul style="list-style-type: none"> • Vía correo Electrónico • Personalmente al Líder Funcional del Proyecto 				
Registro de Controversias				
Todas las controversias serán registradas en la matriz de control de registros de conflictos				
Análisis y Resolución				
Los conflictos será analizado por el Líder Funcional del Proyecto quien dará solución al conflicto por medio de la técnica de arbitraje				
En caso en que se requiera una investigación o un análisis más profundo y detallado se formara un comité conformado por el Director del Proyecto, Sponsor y el Líder Funcional del Proyecto quienes darán solución al conflicto basado en los intereses del proyecto.				
PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN GESTION DE LAS COMUNICACIONES				
Las causas por las cuales se deberá revisar y actualizar el plan de gestión de comunicaciones se encuentra las siguientes:				
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cambios aprobadas que afecten las comunicaciones del proyecto • Acciones correctivas que afecte a los interesados • Ingresos y salidas del personal que integre el equipo de trabajo • Solicitudes extraordinarias de informes y reuniones 				
En caso de actualización del plan de gestión de comunicaciones se deberá realizar lo siguiente:				
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y clasificar a los interesados • Establecer los requerimientos de comunicación • Actualizar la matriz de comunicaciones • Actualizar el plan de comunicaciones 				

- Aprobar la actualización del plan de comunicaciones
- Difundir el plan actualizado con los interesados

GUIAS PARA SUCESOS DE COMUNICACIÓN TALES COMO

Coordinación de reuniones:

- Establecer agenda con anticipación basados en el cronograma del proyecto
- Planificar y notificar la hora, fecha, y lugar de las reuniones
- Definir los objetivos de la reunión y establecer los roles de los asistentes
- Elaborar el orden del día
- Enviar vía correo electrónico el orden del días a los asistentes

Formato y contenido de los correos electrónicos

- Los correos electrónicos deberán ser enviados desde la cuenta del Líder Funcional del Proyecto hacia los interesados para que exista una sola vía de comunicación
- El asunto del correo debe ser claro y conciso indicar el objetivo de la reunión
- El contenido del correo se detallara fecha, día, hora y lugar de la reunión y adicional se adjuntara el orden del día
- Los correos se enviaran copia al Director del Proyecto y al Sponsor
- Los correos estarán configurados con la opción de respuesta de asistencia

GUIAS PARA CONTROL DE VERSIONES

Todos los reportes llevaran un numero de secuencia con la finalidad de mantener un control de los documentos emitidos a continuación se muestra un ejemplo para su entendimiento:

- El número de versión será el 0001 que corresponde a la primera versión, el 0002 a la segunda versión, así sucesivamente
- Cada documento tendrá una caratula que facilite su identificación
- Cuando un documento este aprobado, será codificado con aprobado (A)

MONITOREO Y CONTRO DE COMUNICACIONES

El encargado de monitorear y controlar las comunicaciones del proyecto será el Director del Proyecto para controlar y medir el cumplimiento se utilizaran los siguientes indicadores

- Reuniones realizadas/Reuniones planificadas
- Informes entregados/Informes planificados

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el
área comercial de la empresa Idirsa

4.8.3 Matriz de Comunicaciones

TABLA 63 MATRIZ DE COMUNICACIONES

Información	Contenido	Formato	Responsable	Grupo receptor	Canal	Frecuencia
Inicio del Proyecto	Acta de Constitución	Word	Director del Proyecto	Sponsor	Reunión Presencial	Una Sola Vez
					Correo Electrónico	
Planificación	Plan de gestión del proyecto	Word	Director del Proyecto	Equipo del Proyecto	Reunión Presencial	Una Sola Vez
					Correo Electrónico	
Monitoreo y control	Convocatorias a reuniones	Word	Director del Proyecto	Interesados y Equipo del Proyecto	Correo Electrónico	Quincenal
	Actas de Reuniones y compromisos	Word	Líder Funcional del Proyecto	Interesados y Equipo del Proyecto	Correo Electrónico	Quincenal
	Solicitudes de Conflictos	Word	Involucrado	Líder Funcional del Proyecto	Reunión personal	Cuando se Presente el conflicto
					Correo Electrónico	
	Informes de conflictos	Word	Líder Funcional del Proyecto	Involucrados	Correo Electrónico	Cuando se Presente el conflicto
Reunión presencial						
Matriz de registro de conflictos	Excel	Líder Funcional del Proyecto	Director del Proyecto	Correo Electrónico	Quincenal	
Avances del Proyecto	Informes de desempeño	Word	Líder Funcional del Proyecto	Sponsor Equipo del Proyecto	Reunión Presencial	Quincenal
	Informes de Avance del Proyecto	Word	Líder Funcional del Proyecto		Correo Electrónico	

Cambios y Actualizaciones	Solicitudes de Cambios	Word	Líder Funcional del Proyecto	Director del Proyecto	Correo Electrónico	Cuando se Presente el Cambio
	Resoluciones de cambios	Word	Director del Proyecto	Sponsor		
	Informes de solicitudes de cambios y actualizaciones	Word	Líder Funcional del Proyecto	Director del Proyecto		
Cierre del Proyecto	Informe de cierre de proyecto	Word	Director del Proyecto	Sponsor	Correo Electrónico	Una vez al Finalizar el Proyecto
	Acta de cierre de proyectos	Word	Director del Proyecto	Equipo del Proyecto	Reunión Presencial	
					Reunión Presencial	Una vez al Finalizar el Proyecto

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.9 Subcapítulo D9 Gestión de Costo.

La Gestión de los Costos del Proyecto se ocupa principalmente del costo de los recursos necesarios para completar las actividades del proyecto.

4.9.1 Planificar la Gestión de Costo

Es el proceso de definir como se ha de estimar, presupuestar, gestionar, monitorear y controlar los costos del proyecto, el beneficio clave de esos proceso es que proporciona guía y dirección sobre cómo se gestionara los costos del proyecto.

TABLA 64 PLAN DE GESTION DE COSTO

Tipo de Estimación		
Tipo de Estimación	Modo de formulación	Nivel de Precisión
Paramétrica	Se determina en base a valores establecidos por la empresa (sueldos de los colaboradores)	+/- 90%
Análisis de Reservas	Para estimar la reserva de contingencia se calculara por medio del valor monetario esperado como resultado del impacto del riesgo en dinero por su probabilidad de ocurrencia (VME = Impacto x Probabilidad) Para la reservas de gestión por política de la empresa será el 10% del presupuesto del proyecto	+/- 90%
Análisis de ofertas de proveedores	Consiste en obtener estimaciones específicas por parte de proveedores, Por política de la empresa se requiere 3 proformas, las mismas que serán evaluada por el equipo del proyecto por medio de una matriz comparativa	+/- 90%
Tipo de Recurso		

Tipo de Recurso	Referencia	Unidades de medidas
Trabajo	Se refiere al conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal	Costo/Hora
Material	Se refiere a los bienes tangibles e insumos propiedad de la Empresa.	Unidades
Costo	Se refiere aquellos que no dependen de la cantidad de trabajo de una tarea	Unidades
Umbrales de Control		
Alcance	Formula	Variación permitida
Gestión de Proyecto	Se realizarán reuniones quincenales entre el Director del Proyecto, Líder Funcional del Proyecto , Equipo de trabajo y Asesor del Proyecto para analizar las variaciones y si es necesario tomar medidas correctivas	+/- 10%
Información Documentada	Se realizarán reuniones quincenales entre el Director del Proyecto, Líder Funcional del Proyecto , Equipo de trabajo y Asesor del Proyecto, para analizar las variaciones y si es necesario tomar medidas correctivas	+/- 10%
Capacitaciones	Se realizarán reuniones quincenales entre el Director del Proyecto, Líder Funcional del Proyecto , Equipo de trabajo y Asesor del Proyecto, para analizar las variaciones y si es necesario tomar medidas correctivas	+/- 10%
Auditorías Internas	Se realizarán reuniones quincenales entre el Director del Proyecto, Líder Funcional del Proyecto , Equipo de trabajo y Asesor	+/- 10%

	del Proyecto, para analizar las variaciones y si es necesario tomar medidas correctivas	
Regla para la medición del Desempeño		
Alcance	Modo de Medición	Método de medición
Proyecto	El Líder Funcional del Proyecto elaborará los informes de Avances de los entregables, que serán entregados al Director del Proyecto para su revisión, que a su vez convocará a reuniones quincenales para analizar las posibles desviaciones y tomar acciones correctivas si fuese el caso.	Curva S
Formula de Pronostico del valor Ganado		
Tipo de Pronostico	Formula	Modo
CV	$CV = EV - AC$	El Director del Proyecto junto con el Líder Funcional del Proyecto medirán el desempeño del costo del proyecto, con la finalidad de conocer que tan lejos está el proyecto del costo presupuestado con respecto al trabajo realizado o ganado
SV	$SV = EV - PV$	El Director del Proyecto junto con el Líder Funcional del Proyecto medirán el desempeño del cronograma del proyecto, con la finalidad de conocer que tan lejos está el proyecto con respecto del cronograma original
CPI	$CPI = EV / AC$	El Director del Proyecto junto con el Líder Funcional del Proyecto medirán el desempeño del costo del proyecto, con la finalidad de

		conocer la eficiencia de los costos entre el valor ganado y el costo real
SPI	$SPI = EV/PV$	El Director del Proyecto junto con el Líder Funcional del Proyecto medirán el desempeño del cronograma del proyecto, con la finalidad de conocer la eficiencia del cronograma entre el valor ganado y el valor planificado
EAC	$EAC = BAC - CPI$	El Director del Proyecto será el encargado de calcular el presupuesto a la conclusión
VAC	$VAC = BAC - EAC$	El Director del Proyecto será el encargado de calcular la diferencia estimada entre el presupuesto hasta la conclusión, es decir si el proyecto finalizara dentro o fuera del presupuesto

Formatos de los Informes

Formatos	Descripción
Plan de Gestión de Costo	Documento que informa la planificación para la gestión del costo del proyecto
Línea Base	La línea base se considera las reservas de contingencias, no incluye las reservas de gestión
Costeo del Proyecto	Este informe detalla los costos a nivel de las actividades de cada entregable
Presupuesto por entregable	Este informe detalla los costos por entregable
Presupuesto por fase y por tipo de recurso	Este informe detalla el presupuesto por fase y por tipo de recurso
Presupuesto Quincenal	Este informe detalla los costos quincenales y los costos acumulados.

Requisitos de Financiamiento

El proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 -2015 en el área comercial de la empresa Idirsa, tiene un presupuesto de \$

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

45.187.53 dólares, y tiene una duración de 6 meses, los mismos que serán obtenidos a través de recursos propios de la empresa.

Sistema de Control de Costo

El Director del Proyecto es encargados de evaluar, aceptar o negar las solicitudes de Cambios del proyecto, El documento que se requiere para el control de cambio es la solicitud de cambio, siempre y cuando este exceda el 10% del costo.

Fuente: Autores

4.9.2 Estimar los Costos

TABLA 65 RECURSOS TRABAJO

RECURSO TRABAJO						
Nombre del Recurso	Cantidad	Costo/Hora	Costo Total	Tipo de Estimación	Grado de Exactitud	Base de la Estimación
Sponsor	1	US\$ -	US\$ -	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Líder Funcional del Proyecto	1	US\$ 14,58	US\$ 12.561,49	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Jefe de Crédito y Cobranza	1	US\$ 2,08	US\$ 1.215,55	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Analista de Mercado	1	US\$ 4,17	US\$ 2.400,00	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Jefe de Importaciones	1	US\$ 4,17	US\$ 2.397,92	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Diseñador Grafico	1	US\$ 2,08	US\$ 18,30	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Asistente de Cobranza	1	US\$ 1,67	US\$ 7,35	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Encargado de Atención al cliente	1	US\$ 2,92	US\$ 220,00	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Jefe de Bodega	1	US\$ 2,08	US\$ 9,15	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Facturadores	3	US\$ 1,61	US\$ 21,25	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Jefe de Talento Humano	1	US\$ 6,25	US\$ 382,50	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Asesores de Ventas	4	US\$ 6,25	US\$ 27,50	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa
Personal de Logística	3	US\$ 1,61	US\$ 29,37	Paramétrica	-90%	Rol de pagos de la empresa

Fuente: Autores

TABLA 66 RECURSOS MATERIALES

RECURSO MATERIAL						
Nombre del Recurso	Medida	Costo x Unt	Costo Total	Tipo de Estimación	Grado de Exactitud	Base de la Estimación
Esferos	Und	US\$ 0,25	US\$ 77,75	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Hojas A4	Und	US\$ 0,01	US\$ 22,85	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Resaltadores	Und	US\$ 0,45	US\$ 94,73	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Tiza Liquida	Und	US\$ 0,35	US\$ 38,15	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Empastado	Und	US\$ 15,00	US\$ 90,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Agendas	Und	US\$ 15,00	US\$ 270,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados

Fuente: Autores

TABLA 67 RECURSO COSTO

RECURSO COSTO						
Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x Unt	Costo Total	Tipo de Estimación	Grado de Exactitud	Base de la Estimación
Oficina	1	US\$ -	US\$ -	Costos hundidos	-90%	Costos Hundidos
Sala de Reuniones	1	US\$ -	US\$ -	Costos hundidos	-90%	Costos Hundidos
Computadora	4	US\$ 650,00	US\$ 2.636,61	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Proyector	1	US\$ 400,00	US\$ 400,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Impresora	1	US\$ 400,00	US\$ 400,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Pizarra tiza liquida	1	US\$ 200,00	US\$ 200,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Internet	6	US\$ 79,00	US\$ 474,00	Paramétrica	-90%	% Asignado para el Proyecto
Luz	6	US\$ 62,00	US\$ 372,00	Paramétrica	-90%	% Asignado para el Proyecto
Asesor del Proyecto	6	US\$ 1.297,33	US\$ 7.783,98	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados
Director del Proyecto	6	US\$ 1.000,00	US\$ 6.000,00	Análisis de Proformas	-90%	Matriz de evaluación comparativa de proformas realizadas por proveedores calificados

Fuente: Autores

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

4.9.3 Determinar Presupuesto del proyecto

El presupuesto del proyecto es de \$ 45.187.53 incluye las reservas de contingencia y de gestión.

TABLA 68 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO

EDT	NOMBRE DE TAREA	COSTO
1	IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	\$ 35.667,77
1.1	Gestión de Proyecto	\$ 27.596,29
1.1.1	Acta de Constitución	\$ 411,48
1.1.2	Plan de Dirección	\$ 8.039,17
1.1.3	Control y monitoreo	\$ 19.145,64
1.2	Información Documentada	\$ 3.733,90
1.2.1	Diagnóstico Inicial	\$ 659,54
1.2.2	Mapa de Procesos	\$ 489,38
1.2.3	Fichas de Procesos	\$ 620,07
1.2.4	Matriz de Gestión de Riesgos	\$ 325,54
1.2.5	Políticas y Objetivos de Calidad	\$ 96,22
1.2.6	Planes de Controles	\$ 468,58
1.2.7	Documentos de Trabajo	\$ 1.074,58
1.3	Capacitaciones	\$ 2.211,71
1.3.1	Plan de Capacitaciones	\$ 276,49
1.3.2	Informe de Evaluación de Eficaz	\$ 1.935,22
1.4	Auditorías Internas	\$ 1.944,51
1.4.1	Plan del Cronograma de Auditoria	\$ 247,42
1.4.2	Informe de Auditoria	\$ 1.016,05
1.4.3	Informe de Cierre de no Conformidades	\$ 681,04
1.5	Cierre	\$ 181,38
1.5.1	Documentación del proyecto	\$ 180,82
1.5.2	Acta de Cierre del Proyecto	\$ 0,56

Fuente: Autores

4.9.3.1 Reserva de Contingencias

Las reservas de contingencias es el presupuesto dentro de la línea base del costo, que se destina a los riesgos identificados para los que se desarrollan respuesta de contingencias o mitigación.

ITABLA 69 RESERVAS DE CONTINGENCIA

Riesgos	Probabilidad	Impacto en costo	Contingencia (costo)
Retraso en la aprobación del acta de constitución	50%	\$ 411,28	\$ 205,64
Falta de cooperación para acceder a la información	30%	\$ 339,09	\$ 169,55
Error en la identificación de interesados claves	30%	\$ 894,81	\$ 268,44
Renuncia de interesados	10%	\$ 894,81	\$ 89,48
Recarga de trabajo	90%	\$ 3.925,83	\$ 3.533,25
Error en estimación de actividades	30%	\$ 894,81	\$ 268,44
Mala definición del alcance	30%	\$ 894,81	\$ 268,44
Comunicación deficiente	10%	\$ 894,81	\$ 89,48
Mala coordinación en las Capacitaciones	70%	\$ 1.514,67	\$ 1.060,27
TOTAL			\$ 5.952,99

Fuente: Autores

4.9.3.2 Reservas de Gestión

Las Reservas de Gestión es el presupuesto que se retiene por razones de control, que serán utilizados para cubrir trabajos no previstos dentro del alcance del proyecto.

TABLA 70 RESERVA DE GESTION

Reserva De Gestión	
Por política de la empresa se asigna el 10% del presupuestos del Proyecto	\$ 35.667,77
Total de Reserva de Gestión	\$ 3.566,77

Fuente: Autores

4.9.3.3 Presupuesto del Proyecto

El presupuesto del proyecto es de \$ 45.187.53, (Cuarenta y cinco mil ciento ochenta y siete con cincuenta y tres centavos), incluye las reservas de contingencia y las reservas de gestión.

TABLA 71 PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Presupuesto Del Proyecto	
Presupuesto por EDT	\$ 35.667,77
Reserva de Contingencia	\$ 5.952,99
Reserva de Gestión 10%	\$ 3.566,77
TOTAL	\$ 45.187,53

Fuente: Autores

4.9.4 Línea base del Costo

La línea base del costo es la versión aprobada del presupuesto por fase del proyecto, excluida cualquier reserva de gestión, que solo se puede cambiar a través de procedimientos formales de cambios, y se utiliza como base de comparación con los resultados reales.

TABLA 72 LINEA BASE DEL COSTO

NOMBRE DE TAREA	COSTO
Gestión de Proyecto	\$ 27.596,29
Acta de Constitución	\$ 411,48
Plan de Dirección	\$ 8.039,17
Control y monitoreo	\$ 19.145,64
Información Documentada	\$ 3.733,90
Diagnóstico Inicial	\$ 659,54
Mapa de Procesos	\$ 489,38
Fichas de Procesos	\$ 620,07
Matriz de Gestión de Riesgos	\$ 325,54
Políticas y Objetivos de Calidad	\$ 96,22
Planes de Controles	\$ 468,58
Documentos de Trabajo	\$ 1.074,58
Capacitaciones	\$ 2.211,71
Plan de Capacitaciones	\$ 276,49
Informe de Evaluación de Eficaz	\$ 1.935,22
Auditorías Internas	\$ 1.944,51
Plan del Cronograma de Auditoria	\$ 247,42
Informe de Auditoria	\$ 1.016,05
Informe de Cierre de no Conformidades	\$ 681,04
Cierre	\$ 181,38
Documentación del proyecto	\$ 180,82
Acta de Cierre del Proyecto	\$ 0,56
TOTAL DE IMPLEMENTACION	\$ 35.667,77

Implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, en el área comercial de la empresa Idirsa

RESERVA DE CONTIGENCIA	\$ 5.952,99
LINEA BASE DEL COSTO	\$ 41.620,76

Fuente: Autores

4.9.5 Requisitos de Financiamiento

El proyecto permitirá a la empresa mejorar sus procesos, mejorar los tiempo de respuestas a los requerimientos de los clientes, reducir las devoluciones y aumentar sus ventas por medio de la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, por lo cual la empresa asigno un presupuesto de 45.187,53 dólares para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, con un tiempo de duración de 6 meses.

El presupuesto total del financiamiento será obtenido por medio de los recursos propios de la empresa. A continuación se detalla los desembolsos mensuales, que la empresa deberá gestionar para la ejecución del proyecto.

TABLA 73 DESEMBOLSO MENSUALES

Año	Meses	Costo
2018	Septiembre	US\$ 9.759,14
	Octubre	US\$ 6.375,21
	Noviembre	US\$ 4.538,19
	Diciembre	US\$ 2.713,97
2019	Enero	US\$ 5.071,37
	Febrero	US\$ 4.736,32
	Marzo	US\$ 2.466,57
TOTAL		US\$ 35.667,77

Fuente: Autores

En caso de existir variación en cuento al flujo de pagos del proyecto, se considera tomar recursos de gestión y de contingencia según amerite.

5 LECCIONES APRENDIDAS

- El estándar utilizado por el PMBOK, para este proyecto hizo que se destine mucho tiempo en la planificación y la elaboración del plan para la dirección, pero se considera necesario, debido a muchos factores que pueden afectar el éxito del proyecto, por citar algunos factores:
 - Incertidumbre
 - Trabajo innecesarios
 - Retrasos
 - Desconfianza
 - Desgaste en el equipo
- No se debe confundir la filosofía de servicio al cliente con un exceso de flexibilidad en el alcance del proyecto, ya que se puede caer en la improvisación y afectar gravemente a la planificación del proyecto.
- Es necesario hacer entender al cliente (Sponsor), que cualquier cambio en la ejecución o desarrollo del proyecto tiene un costo económico y de tiempo que en ocasiones no es posible asumir por lo ajustado del presupuesto.
- Limita las reuniones a las realmente imprescindibles y con las personas involucradas directamente en el proceso a tratar, ya que muchas veces se pierde tiempo con personas innecesarias que no tienen conocimiento de los temas tratados.
- Siempre tener en cuenta plantear desde un principio las pautas de las reuniones (tiempo, como debe organizarse, donde es recomendable hacerla)
- La metodología e implementación del proyecto Normas ISO 9001-2015, hizo que cambie el alcance, por cambios en procesos que no se los identifico en la planificación, se debe realizar un diagnóstico inicial sobre los manuales de procesos y funciones para obtener una plan con mayor exactitud.

- Este proyecto a pesar de tener un objetivo medible y cumplible, se debió tener definido como debe cerrarse, ya que en varias ocasiones estos objetivos son influidos por circunstancias ajenas al proyecto. Así se evita que el proyecto quede inconcluso o en el aire.
- En la ejecución del proyecto hay que estar preparado para cualquier imprevisto, y se debe aceptar con la mayor predisposición y eficacia, no podemos evitar los cambios, pero siempre que llamemos al cliente para trasladarle malas noticias es imperativo ofrecerle, al menos, dos soluciones válidas para resolverlo en el menor tiempo posible.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Asociacion de Empresas Automotrices del Ecuador. (Mayo de 2018). *http://www.aeade.net*. Quito. Obtenido de Sector en Cifras No 20: *http://www.aeade.net/wp-content/uploads/2018/03/boletin%20espanol%20resumido.pdf*
- CobusGroup. (s.f.). *https://www.cobusgroup.com*.
- Departamento de Importaciones. (2018). *Total de Importaciones*. Santo Domingo de los Colorados.
- Departamento de Talento Humano. (2018). *Organigrama Estructural*. Santo Domingo de los Colorados.
- Departamento de Ventas. (2018). *Informe de Ventas*. Santo Domingo de los Colorados.
- El Telegrafo. (2 de Octubre de 2017). *https://www.eltelegrafo.com.ec/*. Recuperado el 12 de 01 de 2018, de *https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-mercado-de-las-motos-espera-repunte-en-ventas*
- Google. (02 de 08 de 2018). *dhttps://www.google.com/maps*. Obtenido de *https://www.google.com/maps*: *https://www.google.com/maps*
- Idirsa. (2017). *Plan Estrategico*. Santo Domingo de los Colorados.
- Intituto Nacional de Estadisticas y Censos. (2018). *Redatam*. CENSO, INEC. Recuperado el 2018
- Norma ISO 9001-2015. (2015). *Sistema de Gestion de Calidad*. Ginebra: ISO Copyright office.
- Project Management Institute. (2013). *Guia de los Fundamentos para la Direccion de Proyectos*. Pensilvania.