



MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES

MAESTRÍA PROFESIONAL

OPCIÓN DE TITULACIÓN: PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL

PROFESIONAL

INFORME FINAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL

PROFESIONAL

PROYECTO:

**SISTEMA DE SEGUIMIENTO DEL FLUJO DE TRABAJO DE TARJETA DE
CRÉDITO.**

TUTOR INDUSTRIAL: RAFAEL CEDEÑO

ESTUDIANTE: KATHERINE N. GONZÁLEZ H.

NÚMERO DE CÉDULA / PASAPORTE: 8-845-2122

COHORTE: 06-07-2015

POR EL TUTOR:

A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be "Rafael Cedeño".

PANAMÁ, 14 DE NOVIEMBRE DE 2016

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dar gracias a Dios por acompañarme siempre, por darme la sabiduría necesaria y ayudarme a superar cada una de las pruebas que se presentaron en este camino, durante mi formación como profesional, por guiarme a tomar las decisiones correctas en los momentos de incertidumbre y confusión. Por esto y muchas cosas más le entrego y dedico este informe a Dios.

En segundo lugar a mi familia, porque fueron ellos los que siempre estuvieron a mi lado en todos los momentos e instantes difíciles, en sus hombros me apoyé y nunca me dejaron sola, siempre estuvieron a mi lado con su constante preocupación y apoyo para que mejorara académicamente día a día.

A mis amigos por estar siempre en cada momento fuerte de necesidad durante mi carrera, por acompañarme siempre en los momentos de alegría y tristeza.

A mis compañeros de estudio que en una u otra materia nos tocó estudiar juntos compartir muchísimas horas de preparación y preocupación por cada evaluación que enfrentaríamos y deberíamos aprobar.

A mis profesores porque sin ellos no hubiera aprendido las cosas que sé, y agradezco el que me hayan compartido sus experiencias y lecciones aprendidas durante cada una de sus etapas de crecimiento, me las llevo en mi mente y corazón.

A todos aquellos que de una manera u otra forman y formaron parte de mi vida como estudiante y durante los momentos personales estuvieron a mi lado motivándome para no rendirme.

RECONOCIMIENTOS

A Dios primero, por siempre estar presente en mi vida, por escucharme en los momentos de soledad, por bendecir mi vida y siempre guiarme por el camino correcto hacia el éxito.

A mi padre y madre porque siempre estuvieron pendientes de mí, porque fueron mi sustento moral y familiar. Por nunca abandonarme en mis momentos de tristeza y siempre estar conmigo en mis triunfos.

Muchísimas gracias a mi madre Norma Hidalgo, porque es y será mi principal fuente de inspiración; su valor y sacrificio me llenan de impulsos para continuar en cada etapa de mi vida sin darme por vencida ante el primer obstáculo. A ella le debo todo lo que tengo y todo lo que soy.

A mi madrina Licel Saavedra, por siempre estar pendiente de mí, darme palabras de aliento, por sus regaños los cuales también forman parte de lo que soy hoy y del éxito que he alcanzado.

A mis amigos y hermanos por siempre haberme ayudado y cada vez que necesito de ellos siempre están allí, Ángel Samaniego, Naydú López, Yazmín Marciaga, Yanela Medina, Eddy Mojica, Eliecer Vargas y muchísimos otros que nunca olvidare y siempre formaran parte de mí.

A Xenia Isaac por su apoyo y motivación al tener que tomar la decisión de estudiar dos carreras al mismo tiempo y porque durante mi carrera, cuando yo pensaba que no podía me motivaba a estudiar y a esforzarme un poquito más allá para lograrlo.

A todo el equipo de trabajo de la empresa CABLE ONDA S.A, en especial a mi gente bella de Tytan Up y Soporte a La Operación. El tiempo que compartí con ustedes dentro de la empresa fue la principal etapa de crecimiento en mi vida profesional, con ustedes aprendí de los errores una y otra vez, pero nunca me di por vencida. Gracias por inspirarme a seguir adelante con las metas que me propuse en la vida y porque cada uno de ustedes siempre formarán parte de las personas especiales en ella.

A mi tutor Rafael Cedeño, porque desde que lo conocí en la empresa me enseñó el poder de querer y no contar las horas cuando te propones algo, porque gracias a él me decidí a tomar mi carrera de Maestría en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones pues sabía desde el primer día que realmente era esto en lo que era buena.

A todas estas personas GRACIAS, por haber colaborado conmigo, haberme enseñado y en especial por haber tenido paciencia en mi proceso de aprendizaje.

ÍNDICE GENERAL

TEMAS	PÁGINAS
Dedicatoria.....	ii
Reconocimientos.....	iii
Resumen.....	vii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: Descripción de la Empresa	
1. Ubicación de la Empresa	
1.1 Empresa.....	2
1.2 Ubicación.....	2
2. Actividades.....	2
3. Reseña Histórica.....	2
4. Misión.....	4
5. Visión.....	4
6. Valores.....	4
CAPÍTULO II: Descripción e Importancia del Trabajo Realizado	
1. Actividades Propuestas.....	6
2. Departamentos Involucrados en la Ejecución del Proyecto.....	8
2.1 Dirección de Tecnologías.....	8
2.2 Departamento de Seguridad de la Información.....	8
2.3 Gerencia de Proyectos.....	9

2.4 Departamento de Pruebas.....	9
----------------------------------	---

2.5 Comité de Cambios.....	9
----------------------------	---

CAPÍTULO III: Actividades Desarrolladas

1. Evaluación de Solicitud.....	10
---------------------------------	----

2. Diseñar cronograma del Proyecto.....	10
---	----

3. Coordinación con el proveedor.....	11
---------------------------------------	----

4. Gestión con las áreas del Negocio para el desarrollo del Proyecto.....	11
---	----

5. Implementación en Producción.....	11
--------------------------------------	----

6. Formalización del Cierre del Proyecto.....	16
---	----

7. Lecciones Aprendidas.....	16
------------------------------	----

Conclusiones.....	17
-------------------	----

Recomendaciones.....	20
----------------------	----

Referencias Bibliográficas.....	21
---------------------------------	----

Anexos.....	22
-------------	----

RESUMEN

El siguiente informe tuvo como propósito fundamental que los estudios realizados a lo largo de la Maestría en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones de la Universidad de Ciencia y Tecnología, se llevaran a lo práctico en la participación del Proyecto: Sistema de Seguimiento del flujo de trabajo de tarjeta de crédito, en la empresa CABLE ONDA S.A., durante dos meses continuos.

Siendo, uno de los Proyectos de Seguridad más importantes de la empresa, participé de la mano con los colaboradores de la Dirección de Tecnologías, en el cual se siguieron una serie de pasos y procedimientos que permitieron completar hitos, que marcaron incluso una nueva etapa dentro de la empresa, todo esto se realizó en un período de tiempo establecido dentro del cronograma principal del proyecto, y se levantó la documentación necesaria en cada una de las fases del proyecto (Inicio, Planificación, Ejecución y Monitoreo, Cierre del Proyecto).

Durante todo el ciclo de vida del Proyecto, se documentaron las lecciones aprendidas para registrar los errores y éxitos que se han podido gestionar y sortear durante la ejecución del mismo, y así las mismas generen conocimiento a futuro.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza con el propósito de reflejar la gestión realizada para llevar a cabo el Sistema de Seguimiento del flujo de trabajo de tarjeta de crédito, el cual fue desarrollado durante mi pasantía en la empresa CABLE ONDA, S.A., por un tiempo predeterminado de ocho semanas.

Durante la pasantía, se debían cumplir las actividades planteadas tanto por la empresa como por la universidad, con la intención de desarrollar lo aprendido en el aula, aplicándolo a la parte laboral que en algún momento nos tocaría enfrentar.

El informe presenta toda la información relacionada a la Gestión del Proyecto antes mencionado de la siguiente manera:

- El primer capítulo contiene los aspectos generales de la empresa.
- El segundo capítulo comprende la descripción e importancia del trabajo realizado
- El tercer capítulo establece las actividades ejecutadas durante la pasantía.

CAPÍTULO I:

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

1.1.1 Empresa: CABLE ONDA, S.A

1.1.2 Ubicación: Av. 4C Nte, Panamá, 12 de Octubre

1.2 Actividades

CABLE ONDA, S.A., empresa de Telecomunicaciones con más éxitos en la República de Panamá, ofrece productos y servicios de TV, telefonía e internet.

1.3 Reseña Histórica

CABLE ONDA, es la empresa de mayor crecimiento en el país. De una compañía que trabajaba duro por alcanzar la preferencia de los panameños, se convirtió en una empresa robusta, líder en innovación y calidad. Su historia empieza un sábado de Carnaval de 1981.

De una pequeña empresa de cable TV, evolucionaron a una empresa de telecomunicaciones, tecnología y entretenimiento, la empresa de capital 100% panameño más grande del país. Disfrutan un liderazgo indiscutible en televisión pagada con los servicios de televisión digital, Pay Per View (PPV), el contenido gratuito de Video On Demand (VOD), Alta Definición (HD) y el conveniente servicio de DVR, productos que se han hecho familiares a los oídos del consumidor panameño gracias al trabajo pionero de CABLE ONDA.

Dentro de la etapa de crecimiento de CABLE ONDA, llama la atención el hecho de que aquel 20 de diciembre de 1989, la invasión a nuestro país por parte del ejército de Estados Unidos produjo

daños en la infraestructura de transmisión de la empresa, sin embargo, ni la guerra impidió que los técnicos trabajaran aquella noche para restablecer la señal, escoltados por militares americanos. Al día siguiente, los técnicos se apersonaron al área de planta para resguardar y proteger los activos de la empresa, demostrando un sentimiento de pertenencia y amor hacia la empresa.

Al igual que muchos panameños, ver destruidas parcial o totalmente las instalaciones de lo que representó un sueño, fue muy difícil. Pero si algo los ha caracterizado, es el gran espíritu de lucha y de llegar siempre a la meta. No todo estaba perdido, un nuevo horizonte se presentaba. Más cambios, más progreso, más innovación, más protagonistas, más historias.

La prestigiosa trayectoria de Telecarrier en el mercado corporativo por un lado, y la vasta experiencia de CABLE ONDA en el segmento residencial masivo, y de clientes empresariales, micro, pequeños y medianos, se han fusionado estratégicamente, permitiéndole a CABLE ONDA convertirse en el más grande y único proveedor de servicios de telecomunicaciones en Panamá de capital 100% panameño.

Como resultado de este crecimiento, la presencia de CABLE ONDA se ha extendido a nivel nacional con 14 sucursales por todo el país, y una red de centros de pago, e-pago, pago con tarjeta Clave, garantizando una mayor conveniencia y múltiples formas de interactuar con nuestros clientes.

Como empresa líder de Telecomunicaciones en Panamá, CABLE ONDA, apoya los 10 principios del Pacto Global. Ese compromiso se materializa no solo a través de una gestión eficiente y correcta, sino a través de programas involucrados con las esferas de los derechos humanos, laborales medio ambientales y legales.

A través de estos 35 años han vivido momentos que los han hecho más fuertes, más seguros y más orgullosos de lo que son. Sienten un profundo amor por las cosas que hacen, por sus proyectos, por sus metas. Hoy su familia se ha ampliado; forman parte de uno de los grupos de comunicaciones más importantes del país y de Latinoamérica.

Así como hace más de tres décadas, iniciaron un gran sueño, están seguros que juntos volverán a conquistar ese gran futuro lleno de oportunidades.

1.4 Misión

Entregar a sus clientes soluciones integrales, confiables e innovadoras en Telecomunicaciones, tecnología y entretenimiento, comprometidos con brindarles un servicio superior en “cada experiencia”.



1.5 Visión

Ser la compañía líder de servicios digitales, preferida por su confiabilidad e innovación.

1.6 Valores



- Integridad
- Compromiso
- Pasión
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Excelencia

CAPÍTULO II:

DESCRIPCIÓN E IMPORTANCIA DEL TRABAJO REALIZADO

El Sistema de Seguimiento del Flujo de Trabajo de Tarjeta de Crédito, es uno de los principales proyectos de la empresa ya que por normas de seguridad de la empresa se está manejando información del cliente la cual es sensitiva para cualquier persona que la maneje y por tanto debe ser *CONFIDENCIAL*.

El objetivo del proyecto es que en el sistema Core de la empresa se cree un nuevo flujo de trabajo, en el que cualquier persona (Agente de Call center, Agente de Cobros, Supervisores), que maneje diariamente esta información, deje la trazabilidad de los movimientos realizados con la tarjeta de crédito del cliente, ya que a nivel interno actualmente no se cuenta con esto en todos los procesos porque algunos se manejan aún de manera manual.

A partir de la información recibida se planteó una lista de actividades propuestas para el desarrollo de la pasantía, el cual fue aceptado por la Dirección de Recursos Humanos y detallo a continuación:

1. Actividades Propuestas

- 1.1 Evaluar la solicitud escalada a la Dirección de Tecnologías, Por las distintas áreas involucradas del negocio. (Realizar continuamente reuniones de Seguimiento y Avances del Proyecto).
- 1.2 Llevar a cabo la recopilación de los requerimientos, ver las expectativas de los stakeholders con este proyecto.
- 1.3 Levantar el Acta de Constitución del Proyecto
- 1.4 Definir el alcance
- 1.5 Diseñar el Cronograma del proyecto
- 1.6 Gestión de Riesgos.
- 1.7 Gestionar con el Proveedor y con cada una de las áreas involucradas, las tareas a realizar.
- 1.8 Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.
- 1.9 Planificar la Gestión de Calidad, para ello se debe realizar las pruebas de certificación con los usuarios finales, antes de la implementación en ambiente productivo y después de realizada la puesta en producción y así asegurar la calidad del Proyecto.
- 1.10 Formalizar el cierre del proyecto mediante el Acta de Cierre con la aprobación del Sponsor/ el Project Manager y el Líder Funcional.
- 1.11 Documentar las lecciones aprendidas.

Las actividades del Proyecto, se desarrollarán en ocho (8) semanas a partir del 19 de Septiembre, en la empresa CABLE ONDA, S.A. El Cronograma de Hitos del Proyecto lo presento a continuación:

FECHAS	ACTIVIDADES	SEMANA	DEPARTAMENTOS
19/09/16 al 27/09/16	Evaluación de Solicitud	Semana 1	<p>Dirección de Tecnologías, Departamento de Seguridad de la Información, Gerencia de Proyectos, Proveedor</p>
27/09/16 al 04/10/16	Planificación de Alcance, Planificación del Tiempo, Planificación de los Recursos y Planificación de los Riesgos	Semana 2	
04/10/16 al 11/11/16	Gestión con las áreas del Negocio para el desarrollo del Proyecto, Control y Monitoreo, Planificación de la Calidad	Semana 3 a Semana 7	
14/11/16 al 18/11/16	Formalización del Cierre del Proyecto, Lecciones Aprendidas	Semana 8	

2. Departamentos Involucrados en la Ejecución del Proyecto:

2.1 Dirección de Tecnologías:

Es la encargada de la arquitectura de los sistemas, la administración de la infraestructura tecnológica, la estabilidad de las aplicaciones y la implementación de nuevas tecnologías.

- **En Arquitectura** nos encargamos de garantizar el diseño y la compatibilidad del hardware, el software y los datos, así como su integración y seguridad.
- Cuando administramos la **Infraestructura** nos responsabilizamos de los de servidores, las bases de datos, los equipos de red y de voz.
- Al mantener la **estabilidad de las Aplicaciones** nos aseguramos de su correcta implementación, buen funcionamiento y soporte.

Están orientados al servicio al cliente y a los usuarios, trabajan de la mano con las áreas de negocio para el logro de los objetivos y metas de CABLE ONDA.

2.2 Departamento de Seguridad de la Información:

Es el encargado de servir a sus clientes internos y externos asegurando la integridad de los registros facturables, el control de los activos, gestionando el fraude, previniendo riesgos, recaudando las cuentas, administrando el churn y las cuentas malas.

Al hacer esto apoyan a la organización en la estructura de ingresos y gastos así como en la salida pronta al mercado de nuevos servicios donde los ingresos y los cobros se maximicen y el cliente se mantenga.

2.3 Gerencia de Proyectos:

Con los proyectos implementados, han demostrado el trabajo en equipo de CABLE ONDA y el compromiso del equipo en llevar a cabo estas tareas se nota en el resultado de cada uno de los proyectos ejecutados.

El compromiso es seguir trabajando en los siguientes proyectos identificando oportunidades de mejora en base a la experiencia, y certificado el compromiso que hay con la organización para la terminación de los proyectos, el camino recorrido los lleva a aprender y asegurar que nuevamente se lograrán los objetivos para cada proyecto futuro, de esta manera le ofrecerán al cliente interno una mayor satisfacción y llevan a CABLE ONDA, a tener la tecnología de punta que beneficia a cada uno de sus clientes.

2.4 Departamento de Pruebas

Es el encargado de realizar las pruebas del correcto funcionamiento de los sistemas después de una configuración y que en conjunto con el equipo de Seguridad son los encargados de certificar que cualquier nuevo cambio no afecte en gran impacto el flujo de trabajo en los sistemas.

2.5 Comité de Cambios

Conformado por personas de alto mando gerencial, de cada una de las distintas áreas del Negocio. Son los responsables de evaluar cada configuración nueva, en cada uno de los Sistemas de la Empresa. Cada integrante que forma el Comité, debe aprobar el cambio, indicando durante la presentación de los cambios algunas sugerencias al respecto

CAPÍTULO III:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

A continuación listo las actividades desarrolladas basándome en la Metodología del PMI, dentro de cada una de las semanas y su descripción:

1. Evaluación de Solicitud (Semana 1):

Dentro de este punto se tomaron en consideración las siguientes tareas:

1.1 Reuniones con las áreas involucradas para:

- 1.1.1** Evaluar el requerimiento entregado a la Dirección de Tecnologías.
- 1.1.2** Levantar el Acta de Constitución del Proyecto
- 1.1.3** Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto
- 1.1.4** Planificar la gestión del alcance del Proyecto
- 1.1.5** Recopilar Requisitos
- 1.1.6** Definir el Alcance
- 1.1.7** Crear EDT

2. Diseñar cronograma del Proyecto (Semana 2)

2.1 Elaboración de Cronograma de tiempos contemplando las distintas etapas del Proyecto en Project 2013:

2.1.1 Planificación

- 2.1.1.1** Planificar la Gestión del Cronograma
- 2.1.1.2** Definir las Actividades
- 2.1.1.3** Secuenciar las Actividades
- 2.1.1.4** Estimar los Recursos de las Actividades

2.1.1.5 Estimar la Duración de las Actividades

2.1.1.6 Desarrollar Cronograma

2.1.2 Control y Monitoreo

2.1.2.1 Controlar el Cronograma

3. Coordinación con el proveedor (Semana 2)

3.1 Reuniones de seguimiento para las etapas de apoyo por parte del proveedor a nivel de configuraciones, capacitaciones y pruebas.

4. Gestión con las áreas del Negocio para el desarrollo del Proyecto (Semana 3 a Semana 7)

4.1 Entrega a las Áreas del Negocio y al personal dedicado por parte del proveedor de cada tarea en la que deben apoyar durante la ejecución del proyecto.

4.2 Entrega a las Áreas del Negocio y al personal dedicado por parte del proveedor de los tiempos definidos para cada tarea en la que deben apoyar durante la ejecución del proyecto.

4.3 Seguimiento a las tareas asignadas por cada Área de Negocio y al personal dedicado por parte del proveedor, para que se lleven a cabo dentro del tiempo establecido y así el Proyecto no se afecte en tiempo ni en forma por si se llegase a presentar algún retraso.

4.4 Revisión de cada entregable para validar si cumple con lo establecido o no en la planificación del Proyecto.

5. Implementación en Producción (Semana 6 – Semana 7)

Después de terminada las configuraciones en el Sistema Core de la empresa, se procede a llevar dos etapas cruciales dentro del Proyecto:

5.1 Pruebas QA – Internas:

- 5.1.1** El equipo interno de pruebas del Departamento de Tecnologías establece los posibles escenarios de prueba contemplando los flujos de trabajo existentes y la nueva configuración.
- 5.1.2** El equipo interno de pruebas del Departamento de Tecnologías inicia las pruebas del nuevo flujo de trabajo configurado en el Sistema Core de la Empresa, basándose en los escenarios establecidos en el punto anterior.
- 5.1.3** El equipo interno de pruebas del Departamento de Tecnologías valida que los flujos de trabajo existentes no tengan algún impacto en el Sistema con esta nueva configuración.

5.2 Pruebas de Certificación:

- 5.2.1** El Equipo de Pruebas de Seguridad, valida que los escenarios establecidos y probados por el equipo interno de QA del Departamento de Tecnologías cumpla con las normas de calidad para cada nueva configuración.
- 5.2.2** El Equipo de Pruebas de Seguridad, evalúa los impactos de esta nueva implementación y que mejor manera que realizar las mismas pruebas con los usuarios finales de las Áreas del Negocio, es decir, hacia quienes va dirigida la nueva configuración y así ellos mismos puedan realizar sus comentarios y tomar la decisión en conjunto si el cambio está configurado correctamente y de la mejor manera.

5.2.3 El Equipo de Pruebas de Seguridad y los usuarios finales de las Áreas del Negocio certifican las pruebas por medio de un correo electrónico donde aprueban individualmente la nueva configuración.

5.3 Pase a Producción

Antes de implementar el cambio en el Sistema Productivo Core de la empresa se debe cumplir los siguientes puntos:

5.3.1 El configurador interno del Departamento de Tecnologías levanta la documentación sobre la nueva configuración en el Sistema Core en conjunto con el configurador por parte del Proveedor y la envía al Comité de Cambio.

5.3.2 El cambio lo presenta el Configurador y el equipo interno de pruebas del Departamento de Tecnologías ante el Comité de Cambio, para que el mismo sea aprobado por cada uno de los integrantes del Comité.

Para que el cambio se aprobado se debe contar con:

5.3.2.1 Aprobación del Equipo de Seguridad

5.3.2.2 Certificación de los usuarios finales de las Áreas del Negocio

5.3.2.3 Fecha Propuesta del Cambio, acordada previamente con los usuarios finales, el Equipo de Seguridad y todo el personal requerido (Ejemplo: BD, Servidores, Proveedores, Desarrolladores).

5.3.3 De cumplir con todos los requisitos el Comité de Cambio aprueba el cambio y calendariza el mismo.

5.3.4 El día acordado del pase a producción se espera el GO por parte del proveedor y del configurador interno del Departamento de Tecnologías cuando hayan culminado las configuraciones.

5.3.5 Luego, se llevan a cabo las tareas desde el punto **5.1 al 5.2**

5.4 Control y Monitoreo

Durante la ejecución del proyecto, corre un proceso paralelo de recolección de datos, comparación y retroalimentación para tomar decisiones respecto al rumbo del proyecto. Estas decisiones pueden ser de dos tipos: encaminadas a seguir por la misma ruta o a cambiar para ajustar la ejecución y los planes del proyecto en función del logro de sus objetivos.

El control permite asegurarse de que todos los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva posible en función del logro de los objetivos del proyecto

Para este proyecto se utilizaron las siguientes Estrategias de Control:

- **Diagrama de Gantt de seguimiento (actividad, entregable y etapa):**

Se utilizó esta herramienta porque permite identificar rápidamente el porcentaje de avance de cada actividad, etapa y entregable. El uso de colores distintivos (verde = a tiempo, dentro de los márgenes establecidos; amarillo = tiempo justo, retrasos leves; rojo = retrasos evidentes; morado = retrasos significativos) para representar el avance del proyecto de acuerdo al calendario permite monitorear la ejecución respecto al tiempo planeado.

- **Reuniones de seguimiento:**

Consideramos importante esta estrategia por los siguientes motivos:

- Formaliza los procesos de comunicación entre los integrantes del equipo de trabajo.
- Permite conocer lo que otros están haciendo y la relación del avance de dichas tareas con las propias. Para este punto, dentro de la empresa cada vez que se hace una reunión se envía una minuta o informe de estatus de la reunión.
- Facilita conocer de manera completa el estado del proyecto en cada nivel, identificar problemas o desviaciones y proponer soluciones en equipo. “Dos cabezas piensan mejor que una”.

Para las reuniones de seguimiento se utiliza la Plantilla para Minuta de Reuniones. Ver Anexo 6.

- **Matriz de Riesgos:**

Es importante que se identifique a través de una matriz, los riesgos, a su vez se lleve a cabo el análisis cualitativo y cuantitativo de cada uno de ellos y sobre todo se planifique un plan de contingencia a cualquier incidente sea el caso que se presente durante el Proyecto. Para ello usamos el Formulario para el Registro de Riesgos. Ver Anexo 3.

- **Elaboración de informes:**

Dada la importancia de los informes del proyecto para los Sponsor, se han considerado como otra estrategia para que las cosas se hagan, ya que les permite ver, de manera general el estado del proyecto y por tanto, cómo está siendo invertido su capital.

Dentro de CABLE ONDA, S.A los informes llevan un formato definido tanto del documento como su contenido. Ver Plantillas Adjuntas en los Anexos del Informe

- **Definición de políticas de monitoreo, avance y control:**

Antes de la ejecución se trata de definir cuándo, cómo y quiénes aplicarán o llevarán a cabo cada estrategia, a quién se informará y qué hacer en caso de desviaciones. Esta tarea la maneja en su totalidad el Departamento de Procesos de la Empresa.

- **Gestión del personal:**

Es importante verificar que todo el recurso humano involucrado en el Proyecto, realicen el trabajo de manera adecuada y dentro de los parámetros establecidos en la descripción del rol (funciones y responsabilidades) y matriz de responsabilidades (en cada actividad y entregable).

- **Gestión de cambios:**

Durante el proyecto surgieron inconvenientes, peticiones y problemas que implicaron cambios dentro de lo programado, es por eso que se tuvo que controlar el proceso para evitar que el proyecto tome otro rumbo. Por ello también se establecieron las “reglas del juego” describiendo cómo y cuándo se debían de realizar los cambios; quiénes reciben la información o solicitudes, quiénes evalúan las solicitudes y quiénes autorizaban los cambios. Todo esto se maneja en el Formulario de Registro de Cambios. Ver Anexo 4.

6. Formalización del Cierre del Proyecto (Semana 8)

Después de unos días de haber implementado en producción el nuevo flujo de trabajo, se elabora el acta de Cierre del Proyecto, es aquí donde todas las Áreas del Negocio, involucradas en el Proyecto aprueban el cierre formal y con esto se define que

el Proyecto cumplió con los requisitos establecidos al inicio del proyecto en el Acta de Constitución del Proyecto.

7. Lecciones Aprendidas (Semana 8)

Las lecciones aprendidas fueron documentadas en conjunto con el Director del Proyecto, donde se recolectaron los errores cometidos; los riesgos a los que el proyecto se vio expuesto; las decisiones que mejor funcionaron; los procesos y técnicas que más eficiencia y efectividad aportaron.

CONCLUSIONES

A partir del trabajo desarrollado, puedo concluir que poner en práctica los conocimientos y facultades, hace que este trayecto sea fácil de realizar. Somos capaces de llevar adelante esta práctica con la intención de obtener experiencia de campo, de la mano de nuestro tutor quien es el responsable de guiarnos en cada etapa de la pasantía.

En el informe presentado anteriormente se detallan las actividades a realizar para cumplir con el Sistema de Seguimiento del Flujo de Trabajo de Tarjeta de Crédito, tomando como base el estilo de trabajo de CABLE ONDA, S.A. Es importante resaltar que dicha compañía mantiene una línea de trabajo precisa, confiable y eficaz para cumplir con los objetivos planteados.

En dicha empresa pude estudiar los procesos que esta realiza en cada uno de sus departamentos para lograr la mayor satisfacción a sus clientes, mediante la participación en cada una de las actividades que esta realiza en los diferentes departamentos que la constituyen como empresa líder de Telecomunicaciones, y así identificar la importancia que posee cada uno de ellos al momento de desarrollar sus actividades e identificar el compromiso y la responsabilidad que esta asume con los clientes al tener en sus manos todos los argumentos que garantizan el estado económico y el status legal de los mismos, permitiéndome poner en práctica todo el conocimiento adquirido dentro de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, así como también adquirir y conocer los mecanismos, normas y procedimientos implementados por la empresa CABLE ONDA S.A. para desarrollar las destrezas necesarias que complementan mi formación como profesional

en el área de Administración de Proyectos y obtener así el título de Maestría en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones.

RECOMENDACIONES

Después de haber culminado la etapa de pasantía, me gustaría recomendar lo siguiente:

- Todas las empresas deberían en cada uno de sus proyectos priorizar las actividades, hacer uso de una mejor organización del tiempo y así poder cumplir con lo asignado, ya que muchas veces no cuentan con personal dedicado a un proyecto en específico; sino, que el mismo recurso aparte de hacer sus labores diarias, debe usar parte de su tiempo para apoyar en el cumplimiento de los entregables de esa área de negocio.

Esto representa en muchos de los casos uno de los riesgos dentro del Proyecto, ya que al no completar los entregables en el tiempo establecido se afectan no solo el tiempo sino costos y el alcance definido al inicio del Proyecto.

- También deben ampliar más los canales de comunicación existentes dentro de la empresa, para así evitar inconvenientes y permitir el fluido rápido de la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**PMI. Una guía de conocimiento en gerencia de Proyectos. Guía PMBOK®, 5ª. Edición.
Project Management Institute, 2013.**

ANEXOS

LOGO DE LA EMPRESA	<h2 style="text-align: center;">ANEXO 1</h2> <p style="text-align: center;">Formulario para el Acta de Constitución del Proyecto</p>		
		CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 3
CLASIFICACIÓN	INTERNA		

Control del Documento

Información del Documento

Información	
Código del Proyecto	<i>[Número de Documento dentro del Sistema de Administración]</i>
Dueño del Documento	<i>[Nombre del Dueño]</i>

Historia del Documento

Versión	Fecha de Emisión	Cambios©
<i>[1.0]</i>	<i>[Fecha]</i>	<i>[Sección, Página(s) y Texto Revisado]</i>

Aprobaciones del Documento

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Patrocinador del Proyecto			
Comité de Proyecto			
Administrador de Proyecto			

Parte I – Información General

(1) Nombre del Proyecto			
(2) Project Manager			(3) Patrocinador
(4) Necesidad de negocio	Necesidad o problemática actual que enfrenta la compañía y que justifica el desarrollo del proyecto.		
(5) Descripción del producto	Describir las características del producto, servicio o resultados que el proyecto, se encargará de crear y la necesidad de negocio que atenderá.		

(6) Visión	Describa la visión del proyecto, creando un acta corta, concisa y alcanzable acerca de lo que se logrará con el proyecto. Todos los proyectos deben estar alineados con el plan estratégico de la organización.
-------------------	---

(7) Objetivos específicos o Entregables	
--	--

Objetivo / Entregable	Criterio de éxito
Enumere los productos, resultados que deberán ser logrados de las acciones del proyecto. Deberán ser medibles, alcanzable, realístico y tener límite de tiempo.	Especificaciones, requisitos, etc., que deben cumplirse antes de aceptar el entregable.

(8) Alcance del proyecto abstracto	Proporcionar una descripción comprensiva del ámbito de aplicación del proyecto según la visión. Considerar las áreas dentro del negocio que serán afectadas por la entrega del proyecto.
---	--

(9) Exclusiones del proyecto	Entregables, procesos, áreas, procedimientos, características, requisitos, funciones, fases, etapas, etc., que son exclusiones conocidas y no serán abordadas por el proyecto, para evitar interpretaciones erróneas entre los interesados del proyecto.
-------------------------------------	--

(10) Recursos pre-asignados	Listar los nombres y roles de los recursos pre-asignados al equipo de trabajo del proyecto (si es de conocimiento).
------------------------------------	---

(11) Lista de Interesados claves			
---	--	--	--

Nombre		Cargo	Principal expectativa

(12) Resumen del cronograma de hitos	
---	--

Hito o evento significativo	Fecha esperada

(13) Resumen del Presupuesto	Describa el ítem o servicio y su valor de inversión.
-------------------------------------	--

(14) Supuestos	Factores que para propósitos de la planificación del proyecto, deben ocurrir para alcanzar los objetivos.
-----------------------	---

(15) Restricciones	Factores que limitan las opciones de planificación del proyecto.
---------------------------	--

(16) Riesgos de alto nivel	Enumere cualquier riesgo probable asociado con el proyecto.
-----------------------------------	---

(17) Aprobaciones del proyecto	
---------------------------------------	--

Nombre o Grupo	Nivel de autoridad

Parte II – Información de Negocio	
(18) Caso de Negocio (Business Case)	Describir los beneficios desde una perspectiva de negocio en términos de la inversión. La información está relacionada directamente con el Caso de Negocio del proyecto.
Parte III – Información Organizacional	
(19) Activos de los procesos de la organización	<p>Adjuntar cualquier documentación que usted considere relevante al Acta de Constitución, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Políticas y definiciones de procesos; •Plantillas; •Información histórica y base de conocimientos de lecciones aprendidas; •Curriculum Vitae (CV) para el personal clave del proyecto; •Caso de Negocio; •Estudio de Factibilidad; •Materiales de investigación; •Cotizaciones de proveedores; •Hojas de trabajo detalladas de la planificación financiera; •Acuerdos de niveles de servicio (SLA, OLA), tiempos de atención; •Cualquier otra información o correspondencia relevante.

LOGO DE LA EMPRESA	<h2 style="text-align: center;">ANEXO 2</h2> <p style="text-align: center;">Formulario para el Acta de Cierre del Proyecto</p>	CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 2
		CLASIFICACIÓN	INTERNA

ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO			
Formulario		Control de Versión	

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO			
Fecha de elaboración del documento:	(AAAA-MM-DD)	Elaborador por:	
Nombre del Proyecto:		Nº de Proyecto:	
Patrocinador (Sponsor):		Área de negocio:	
PM:		Tel/E-mail del PM:	
Fecha de Inicio	(AAAA-MM-DD)	Inversión Total:	
Fecha de Fin Planificada	(AAAA-MM-DD)	Fecha de Fin Real	(AAAA-MM-DD):

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Propósito del Proyecto
<i>Objetivo general a cumplir con el desarrollo del Proyecto.</i>

Objetivo del Proyecto	Criterio de Éxito	Resultados	Variación
Alcance			
<i>Enunciado que describe el alcance requerido para lograr los beneficios planeados del proyecto.</i>	<i>Criterio específico y medible que determina el éxito de este punto dentro del proyecto.</i>	<i>En lista y/o describe la evidencia de que el criterio de éxito fue alcanzado.</i>	<i>Explica cualquier variación en el alcance.</i>
Entregables			
<i>Enunciado que describe los entregables planeados del proyecto.</i>	<i>Criterio específico y medible que determina el éxito de este punto dentro del proyecto.</i>	<i>En lista y/o describe la evidencia de que el criterio de éxito fue alcanzado.</i>	<i>Explica cualquier variación en el entregable acordado.</i>
Otros (Tiempo, Costo, Calidad)			

<i>Enunciado que describe los entregables planeados del proyecto.</i>	<i>Criterio específico y medible que determina el éxito de este punto dentro del proyecto.</i>	<i>En lista y/o describe la evidencia de que el criterio de éxito fue alcanzado.</i>	<i>Explica cualquier variación en las variables acordadas.</i>
Control de Cambios Aprobados	Cantidad	Observaciones	
Tiempo		Indicar la cantidad de controles de cambio por Tiempo	
Costo		Indicar la cantidad de controles de cambio por Costo	
Alcance		Indicar la cantidad de controles de cambio por Alcance	
No Aplica			
Comentarios Generales		<i>Comentarios generales sobre los controles de cambios aprobados</i>	

Principales Incidencias presentadas en el proyecto
<i>Enunciado de las principales incidencias presentadas durante la implementación del proyecto y en el caso de cómo se mitigaron o resolvieron dentro del proyecto (En el caso que aplique)</i>

Principales lecciones aprendidas
<i>Enunciado de las principales lecciones aprendidas durante el proyecto.</i>

Resultados y aprobación de Entregables
<i>Explicación de los entregables definidos del proyecto.</i>

Criterios de Aceptación
<i>Enunciado de los criterios por el que son aceptado los entregables.</i>

Principales Usuarios / Clientes
<i>Interesados afectados a raíz del proyecto con sus respectivos cargos dentro de la empresa</i>

APROBACIONES DEL INICIO DEL PROYECTO			
Patrocinador (Sponsor):		Fecha:	(AAAA-MM-DD)
PM:		Fecha:	(AAAA-MM-DD)
Líder Funcional / Usuario o Cliente:		Fecha:	(AAAA-MM-DD)

LOGO DE LA EMPRESA	ANEXO 3 Formulario para el Registro de Riesgo en Proyectos	CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 2
		CLASIFICACIÓN	INTERNA

DETALLES DEL PROYECTO	
Código del Proyecto:	<i>Código del proyecto</i>
Nombre del Proyecto:	<i>Nombre del proyecto con el cual se relaciona el riesgo</i>
PM:	<i>Nombre del Administrador del Proyecto responsable de gestionar el riesgo</i>
DETALLES DEL RIESGO	
ID del Riesgo:	<i>Identificación única asignada a este riesgo</i>
Planteado Por:	<i>Nombre de la persona que identifica el riesgo</i>
Fecha del Planteamiento:	<i>Fecha cuando se completó este formulario</i>
Descripción del Riesgo:	
Descripción del Riesgo:	<i>Describa brevemente el riesgo identificado y el impacto probable que tenga en el proyecto (ejemplo: alcance, recursos, entregables, escalas de tiempo y/o presupuestos) si el mismo llegase a ocurrir.</i>
Responsable del Riesgo:	<i>Nombre de la persona responsable de realizar una acción (Aceptar/Reducir/Transferir/Evitar) sobre el riesgo.</i>
Probabilidad del Riesgo	Impacto del Riesgo
<i>Describa y califique la probabilidad que el riesgo ocurra (ejemplo: Baja, Mediana o Alta).</i>	<i>Describa y califique el impacto que tendría en el proyecto si el riesgo llegase a ocurrir (ejemplo: Bajo, Mediano o Alto).</i>
CATEGORÍA	
Indique en qué área puede afectar este riesgo: <ul style="list-style-type: none"> <i>o Alcance</i> <i>o Cronograma</i> <i>o Presupuesto</i> <i>o Recurso</i> <i>o Otros</i> 	

MITIGACIÓN DEL RIESGO

Estrategia de Mitigación de Riesgos:

- *Aceptar: Si una consecuencia es razonable, una organización puede optar por no tomar acción inmediata y comprometerse a monitorear la situación para ver si la probabilidad y el impacto siguen siendo aceptables.*
- *Reducir: Tomar acciones específicas para reducir la probabilidad y/o el impacto.*
- *Transferir: Trasladar a terceros (o compartirlo) sobre algún aspecto mediante un contrato, seguro u otros medios.*
- *Evitar : No hacer (o hacer de otra manera) alguna parte del alcance que implique un alto impacto y/o una alta probabilidad de ocurrencia, si aun así es posible alcanzar los objetivos*

Acciones de Contingencia, según la estrategia:

Describa brevemente las acciones que se deberán tomar para minimizar el impacto del riesgo en el proyecto, en el caso que el riesgo llegase a ocurrir.

Documentación Auxiliar:

Haga referencia a cualquier documentación auxiliar utilizada para sustentar el riesgo.

Firma:

Fecha:

SÍRVASE ENVIAR ESTE FORMULARIO AL GERENTE DEL PROYECTO PARA ACCIÓN

LOGO DE LA EMPRESA	ANEXO 4 Formulario para el Registro de Cambios en Proyectos		
		CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 2
	CLASIFICACIÓN	INTERNA	

DETALLES DEL PROYECTO©	
Código del Proyecto:	
Nombre del Proyecto:	
PM:	

DETALLES DEL CAMBIO	
Número de la Solicitud de Cambio:	
Solicitante del Cambio:	
Fecha de la Solicitud de Cambio:	
Urgencia del Cambio:	

Descripción del Cambio	Beneficios del Cambio

DETALLES DEL IMPACTO		
Impacto en el Proyecto:		
Impacto	Marque si aplica	Descripción del Impacto
Alcance		
Calidad		
Costo		
Cronograma		
Recursos		
Otros		

DETALLES DE LA APROBACIÓN
Documentación Auxiliar:
<i>Haga referencia a cualquier documentación auxiliar utilizada para sustentar el riesgo.</i>

Cualquier documentación que apoye este cambio deberá ser adjuntada a este documento.

Firma:

Fecha:

SÍRVASE ENVIAR ESTE FORMULARIO AL GERENTE DEL PROYECTO PARA ACCIÓN

LOGO DE LA EMPRESA	ANEXO 5 Matriz de Manejo de Comunicación	CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 2
		CLASIFICACIÓN	INTERNA

Proyecto	
Elaborador por	
Fecha	

Tipo de Comunicación	Objetivo	Frecuencia	Participante	Entregable
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar a los miembros el estado de las tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> Semanal 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Estado Semanal del proyecto
<ul style="list-style-type: none"> Reunión de Estado del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar ante el Sponsor el estado del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Quincenal o Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Sponsor Líder el Proyecto (Gerente) PM Equipo de proyecto a requerimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte ejecutivo del proyecto
<ul style="list-style-type: none"> Reunión de Comité de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar decisiones sobre solicitudes de cambios al 	<ul style="list-style-type: none"> A solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> Sponsor Líder el Proyecto (Gerente) 	<ul style="list-style-type: none"> Minuta de reunión con decisiones tomadas.

	alcance, tiempo, calidad o recursos.		<ul style="list-style-type: none"> • PM • Equipo de proyecto a requerimiento. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones para definición de requerimientos técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir, desarrollar o completar entregables técnicos necesarios para la ejecución del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • A solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Técnico. • Equipo Tsl. 	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de reunión.

LOGO DE LA EMPRESA	ANEXO 6 Plantilla para Minuta de Reuniones	CODIGO	
		VERSIÓN	
		EMISIÓN	
		REVISIÓN	
		PÁGINA	1 de 2
		CLASIFICACIÓN	CONFIDENCIAL

PROYECTO O SOLICITUD XXXXX

Fecha	DD/MM/AAAA	Hora Inicio	
Lugar		Hora Fin	
Tema			

Participantes					
Nombre	Empresa	Cargo	Presente		Observaciones
			Si	No	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Objetivos

Agenda de la Reunión

Resumen de la Reunión

Compromisos Adquiridos									
Compromiso	Responsable	Status (*)			Prioridad(**)			Semana Compromiso	
		E	P	C	A	M	B	Original	Reprogramación

* Tipos de status: Pendiente / Ejecución / Completo

** Tipos de prioridades: Alta / Media / Baja

Autor de la Minuta	
Aprobación de la Minuta	
Fecha de Aprobación	

Nota: En el caso que no se soliciten modificaciones a la presente minuta en un período de dos (2) días posterior a su recepción, la minuta se considerará como aceptada en su totalidad.



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TUTOR INDUSTRIAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL

Estimado Licenciado: Agradecemos evalúe el rendimiento del estudiante por Ud. asesorado en la Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional.

Nombre del estudiante asesorado: Katherine Ninoska González Hidalgo

Cohorte del estudiante: 06 - 07 - 2015

Programa de Maestría: Maestría en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones

Título del Proyecto de la Pasantía: Sistema de Seguimiento del Flujo de Trabajo de Tarjeta de Crédito.

Nombre del Tutor(a) Industrial: Rafael Cedeño

Evaluación:

Aspecto a evaluar del estudiante	Valoración (del 1 al 100)
<i>Durante el desarrollo de la pasantía</i>	
Puntualidad en la entrega de los productos	100
Calidad de los productos entregados	95
Capacidad de trabajo independiente	100
Trato respetuoso del estudiante con los otros trabajadores	100
<i>Informe de la pasantía</i>	
Puntualidad en la entrega del informe para su corrección	100
Calidad del contenido técnico del informe	100
Presentación del informe	95
Calificación final (promedio simple de las evaluaciones anteriores)	98,6

Firma del Tutor Industrial: 

Fecha: 21 / 11 / 16