

PROYECTO OFFICE 365 – SYSTEM CENTER

GESTION DE LAS COMUNICACIONES

GERENTE DE PROYECTO
CONTROLES EMPRESARIALES
[Junio 28 de 2017]
Versión 2

TABLA DE CONTENIDO

<i>Introducción</i>	2
<i>Responsables del Proyecto</i>	3
<i>Roles y Responsabilidades</i>	4
<i>Matriz de asignación</i>	5
<i>Procedimiento para tratar Polémicas</i>	5
<i>Procedimiento Para Actualizar el Documento de Gestión de Comunicaciones</i>	6
<i>Guía para eventos de Comunicación</i>	6
<i>Procesos de solicitudes</i>	8
<i>Guía para documentación del proyecto</i>	8
<i>Comités para análisis, toma de decisiones Funciones y responsabilidades</i>	9
<i>Proceso de Gestión de Cambios</i>	10

Introducción

Planificar las Comunicaciones es el proceso para determinar las necesidades de información de los interesados en el proyecto y para definir cómo abordar las comunicaciones.

El proceso de Planificar las Comunicaciones responde a las necesidades de información y comunicación de los interesados; por ejemplo: quién necesita qué información, cuándo la necesitará, cómo le será proporcionada y por quién. Si bien todos los proyectos comparten la necesidad de comunicar información sobre el proyecto, las necesidades de información y los métodos de distribución varían ampliamente. Identificar las necesidades de información de los interesados y determinar una forma adecuada de satisfacer dichas necesidades constituye factores importantes para el éxito del proyecto.

Un plan de comunicación permite al Gerente del Proyecto documentar el enfoque más eficaz y eficiente para comunicarse con los interesados. Una comunicación eficaz significa que la información se suministra en el formato adecuado, en el momento justo y con el impacto apropiado. Una comunicación eficiente significa proporcionar únicamente la información necesaria.

Los resultados de este proceso de planificación deben examinarse con regularidad a lo largo del proyecto y revisarse siempre que sea necesario para asegurar la continuidad de su aplicabilidad.

El proceso planificar las comunicaciones está estrechamente vinculado con los factores ambientales de la empresa, puesto que la estructura de la organización tendrá un efecto importante sobre los requisitos de comunicaciones del proyecto.

Responsables del Proyecto

CONTROLES EMPRESARIALES

Nombre	Rol	Email	Tel. Fijo	Celular
Wilson J. Caro	Consultor Microsoft	wcaro@coem.co	5462727	3144193219
Ahimsa Martinez	Líder Uso y Apropriación	amartinezh@coem.co	5462727	3178715827
Victor Quintero	Gerente de Proyecto	vquintero@coem.co	5462727	3163054219
Mauricio Tarazona A.	Gerente de la PMO	mtarazona@coem.co	5462727	3015437453
Alberto Saavedra	Gerente Nacional de Servicios	asaavedra@coem.co	5462727	3008960100

SECD TOLIMA (Secretaría de Educación y Cultura de la Gobernación del Tolima)

Nombre	Rol	email	Tel. Fijo	Celular
Dr. Jairo Alberto Cardona Bonilla	Secretario de Educación y Cultura – Contratante Ordenador del Gasto	Jairo.cardona@sedtolima.gov.co	2611111 ext.1801	3125215317
Dr. Alexander Barrero Gómez	Director Administrativo y Financiero	Alexander.barrero@sedtolima.gov.co	2611111 ext.1807	3183411709
Lyda Garzón Arévalo	Gerente de Proyecto – Supervisora del Contrato	Lyda.garzon@sedtolima.gov.co	2611111 ext 1821-22	3002134186
Andres Felipe Gonzalez Lugo	Líder Técnico – Supervisor del Contrato	andres.gonzalez@sedtolima.gov.co	2611111 ext 1821-22	3014451891
Juan Jose Yepes Ochoa	Supervisor delegado por Francisco	Juan.yepes.cont@tolima.gov.co	2611111	3178956618

	Bermudez			
Alix Herrera Urrea	Supervisora del contrato	alix.herrera@saludtolima.gov.co		

Roles y Responsabilidades

Controles Empresariales	
Gerente de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Único punto de contacto sobre el avance del proyecto • Responsable de coordinar a los equipos de trabajo de Controles Empresariales y a través del líder de proyecto de la SECD TOLIMA. • Responsable de emitir los reportes de avance del proyecto • Responsable de la ejecución de las tareas en tiempo y forma del proyecto • Planear y coordinar la capacitación
Consultor Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y elaborar el diseño de la solución de servicios. • Ejecutar las actividades de implementación de Office 365 y System Center (OM, DPM) • Ejecutar y coordinar las pruebas de aceptación de usuario • Responsable de realizar la capacitación a usuarios funcionales • Responsable de realizar la capacitación a usuarios técnicos • Responsable de realizar la configuración de la aplicación
Líder Uso y Apropiación	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la estrategia de uso para las herramientas colaborativas de Office 365 • Entregar material de sensibilización para los funcionarios de la SED (de acuerdo a las definiciones de alcance y requerimientos técnicos). • Acompañar en el proceso de capacitación para los usuarios de los servicios Microsoft office 365. • Construcción de los sitios de acceso y el material de autoestudio.
CLIENTE SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	
Secretario de Educación y Cultura -	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinador de proyecto, contratante.

Contratante	
Director Administrativo y Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Decisor de Equipo de TICs de la SED en casos que se requiera su aprobación en esta instancia.
Gerente de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al equipo del proyecto en la disponibilidad del personal funcional para la obtención de información requerida para la realización del proyecto • Monitorear el avance y apoyar en la solución de problemas • Servir como punto de enlace entre las partes y las diferentes áreas de negocio y técnicas dentro de SECD TOLIMA y el equipo de Supervisores de contrato. • Canalizar requerimientos funcionales y técnicos a las esferas de toma de decisión y empujar la obtención de respuestas de forma rápida a los asuntos que surjan del proyecto • Proveer visto bueno del proyecto
Líder Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar en la definición de diseño de la solución de infraestructura que soportará la implementación de office 365 y System Center (OM, DPM). • Gestionar los permisos y acompañamientos necesarios por el equipo de consultores del proyecto • Aprobar las actividades de implementación desde el punto de vista técnico.

Matriz de asignación

Nombre de la persona	Rol	Empresa
Wilson J. Caro	Consultor Microsoft	COEM
Ahimsa Martinez	Líder Uso y Apropiación	COEM
Victor Quintero	Gerente de Proyecto	COEM
Andres F. González Lugo	Líder Técnico	SECD TOLIMA
Lyda G. Garzon Arévalo	Gerente de Proyecto	SECD TOLIMA

Procedimiento para tratar Polémicas

1. Si en las reuniones del trabajo programado del proyecto no se logra algún acuerdo las partes para un tema, inmediatamente se escala a los gerentes de proyecto.
2. Se revisa cada tema en el seguimiento semanal.
3. En caso de requerir una definición de carácter inmediato se procederá a activar una comunicación telefónica y/o vía correo para dar atención al conflicto. En cualquier caso, la decisión tomada debe ser informada al equipo de trabajo mediante correo y luego formalizada en las actas de seguimiento de proyecto.

Procedimiento Para Actualizar el Documento de Gestión de Comunicaciones

El documento de gestión de las comunicaciones deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que:

1. Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
2. Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
3. Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.

La actualización del documento de gestión de las comunicaciones deberá seguir los siguientes pasos:

1. Identificación y clasificación de Interesados.
2. Determinación de requerimientos de información.
3. Actualización del documento de Gestión de las Comunicaciones.
4. Aprobación del documento de Gestión de las Comunicaciones.
5. Difusión del nuevo documento de Gestión de las Comunicaciones.

Guía para eventos de Comunicación

Conducto regular de comunicación:

1. Podrán desarrollar comunicaciones el grupo de Líderes de la SED del Tolima y el grupo de Líderes de Controles Empresariales realizándolas formalmente vía

email con copia a él Gerente de Proyecto de Controles Empresariales y Gerente de proyecto de SECD TOLIMA.

2. Cualquier comentario sobre el proyecto deberá ser reportado a los Gerentes de Proyecto vía mail.

Divulgaciones: Todas las divulgaciones al interior del proyecto deberán seguir las siguientes pautas:

1. El Gerente de Proyecto de Controles Empresariales y el Gerente de proyecto de SECD TOLIMA serán los responsables de transmitir o remitir la información del proyecto al interior de cada uno de sus equipos.

Guías para Reuniones: Todas las reuniones deberán seguir las siguientes pautas:

1. Debe fijarse la agenda con anterioridad.
2. Debe coordinarse e informarse fecha, hora, y lugar con los participantes.
3. Se debe empezar puntual.
4. Se deben fijar los temas de la reunión
5. Se debe terminar puntual.
6. Se debe emitir un Acta de Reunión: esta acta se escribe durante la reunión, se leen los puntos tratados, se corrige si es el caso y se firma por todos los participantes.
7. Se realizará una (1) reunión quincenal presencial para avance General los días viernes de 10:00am a 12:00m.
8. Se realizará una (1) sesión de seguimiento semanal por conferencia telefónica para validar avances y atender asuntos de proyecto.
9. Se realizará una (1) revisión de avance con el comité ejecutivo de proyecto mensual para reportar avances y atender asuntos de proyecto que requieran esta instancia.

ESQUEMA DE COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Informes de Seguimiento	Reunión Presencial / Actas	Quincenal
Informe de Avance	Reunión Presencial / Actas	Mensual
Reuniones de Seguimiento	Reuniones Telefónica / Actas	Semanal
Riesgos	Matriz de Riesgos	Continuo

Guías para Correo Electrónico: Todos los correos electrónicos deberán seguir las siguientes pautas:

1. Los correos enviados por la SECD TOLIMA y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto de Controles Empresariales deberán ser copiados al Gerente de Proyectos de Controles Empresariales, para que todas las comunicaciones estén en conocimiento de los responsables del proyecto.
2. Los correos enviados por la Controles Empresariales y recibidos por cualquier persona del Equipo de SECD TOLIMA deberán ser copiados al Gerente de Proyecto y al Líder Técnico de la SECD TOLIMA.
3. Los correos internos entre miembros del Equipo de Proyecto de Controles Empresariales deberán ser copiados al Gerente de Proyectos.

Procesos de solicitudes

1. Solicitudes de Información del Proyecto: Este proceso se manejará directamente entre el Gerente de Proyectos de Controles Empresariales y el Gerente de proyecto de SECD TOLIMA esto para asegurar la integridad y seguridad del manejo de dicha información.
2. Solicitudes de cambio: Las solicitudes de cambio se realizarán únicamente a través del Gerente de proyecto de SECD TOLIMA y el Gerente de Proyectos de Controles Empresariales y se aprobarán por ellos mismos o por el comité ejecutivo del proyecto. No se tendrán en cuenta solicitudes realizadas directamente a los consultores y los consultores no podrán aprobar ninguna solicitud.

Guía para documentación del proyecto

Guías de entrega de documentos:

1. Todos los documentos que genere el proyecto se deben entregar en formato office (Word, Excel, Power Point) o pdf y deben ser firmados por el equipo de gerencia de proyecto de las dos empresas.

2. Todos los documentos de Diseño deben estar firmados por los líderes de proyecto, los gerentes de proyecto.

Guía para aprobación de documentos del proyecto

La aprobación de los documentos del proyecto deberá seguir las siguientes pautas:

1. Entrega del documento por parte de Controles Empresariales según programación.
2. Primera revisión por parte de SECD TOLIMA y entrega de nuevo a Controles Empresariales con las observaciones realizadas. Duración: máximo tres (3) días hábiles.
3. Ajustes al documento por parte de Controles Empresariales Duración: máximo tres (3) días hábiles.
4. Segunda revisión por parte de SECD TOLIMA. Duración: máximo un (1) día hábil.
5. Aprobación del documento mediante acta de recibo a satisfacción ó correo Electrónico por parte de los Líderes del proyecto y el Gerente de Proyecto de SECD TOLIMA. Duración: máximo un (1) día hábil.
6. Si durante los tiempos antes estipulados no se recibe ningún tipo de retroalimentación por las partes, se dan los documentos entregados por aceptados.

Comités para análisis, toma de decisiones Funciones y responsabilidades

CONTROLES EMPRESARIALES.

Para el análisis y resolución de decisiones se ha determinado que el comité Ejecutivo estará compuesto por:

Nombre	Rol	Funciones y responsabilidades
Victor Quintero	Gerente de Proyecto – COEM	Liderar, documentar y apoyar la gestión en análisis y la resolución de decisiones
Mauricio Tarazona	Gerente de PMO	apoyar la gestión en análisis y la resolución de decisiones
Ximena Vargas Tovar	Representante Legal	apoyar la gestión en análisis y la resolución de decisiones

CLIENTE

Nombre	Rol	Funciones y responsabilidades
Lyda G. Garzon Arévalo	Gerente de Proyecto	Liderar, documentar y apoyar la gestión en análisis y la resolución de decisiones
Andres F. González Lugo	Líder Técnico – Supervisor	apoyar la gestión en análisis y la resolución de decisiones
Dr. Alexander Barrero Gomez	Patrocinador Designado.	Validar la solución adoptada
Ing. Francisco A. Bermudez Espinosa / Alix Herrera Urrea/	Supervisores	Validar la solución adoptada

Proceso de Gestión de Cambios

Durante el proyecto, cualquiera de las partes podrá solicitar por escrito adiciones, supresiones o Codificaciones de los servicios descritos en la Propuesta ("cambio"). No

tendremos obligación de iniciar el trabajo en relación con algún cambio hasta tanto no se acuerde el impacto en el cronograma y tarifas del cambio en un Formulario de Solicitud de Cambios escrito firmado por los Gerentes de Proyecto designados de ambas partes. Identificación y documentación

- Evaluación de impacto y prioridad
- Estimación de esfuerzo requerido
- Aprobación / desaprobación
- Asignación de responsabilidad
- Monitoreo y reporte de avance
- Comunicación de resolución de cambios.

Dentro de los (3) tres días hábiles consecutivos al recibo del Formulario de Solicitud de Cambios propuesto, SECD TOLIMA indicará bien sea si acepta el cambio propuesto firmando el Formulario de Solicitud de Cambios o nos informará que no realicemos el cambio. Si SECD TOLIMA nos informa que no hagamos el cambio, entonces solo procederemos con los servicios originales. A falta de su aceptación o rechazo, no procederemos con el cambio propuesto.

Firma de aceptación:		
Nombre	Cargo/Entidad	Firma
LYDA GICELA GARZON AREVALO	GERENTE DE PROYECTO / SECD TOLIMA	
ANDRES FELIPE GONZALEZ LUGO	LIDER TECNICO / SECD TOLIMA	
FRANCISCO BERMUDEZ ESPINOSA	SUPERVISOR CONTRATO / SECRETARIA DE PLANEACION Y TIC	
ALIX HERRERA URREA	SUPERVISOR CONTRATO / SECRETARIA DE SALUD	
VICTOR HUGO QUINTERO MARIN	GERENTE DE PROYECTO / COEM	