

Código: PY-001		Formato de Proyectos	
Fecha de emisión		Resumem Constitución del Proyecto Project Charter	
11	2		
Elaborado por: JUAN CARLOS HUERFANO		Revisado por: HILDA SIERRA CHAPETA	

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO / PROJECT CHARTER

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del proyecto	IVR de Pagos Cliente Movistar
Patrocinador del proyecto	Gerente General EasyPhone
Gerente de proyectos	Juan Carlos Huerfano

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Descripción de la necesidad	Actualmente y según las estadísticas de la tienda virtual de Movistar el 6 compra por diferentes razones, ocasionando que la tasa de conversión de esta premisa y con el objetivo de apoyar a Movistar en unos de sus objetos plataforma que asegure una mayor tasa de conversión de ventas a través
Descripción del proyecto	<p>El proyecto consiste en el diseño e implementación de una plataforma que de una línea 018000 o de cobro revertido, esta llamada deberá integrarse para pasarlo a un aplicativo que maneje una integración con la tienda información necesaria de la venta. Cuando el cliente confirme la información conferencia con un IVR para realizar el pago del producto a través del G proceso de pago el aplicativo debe permitir tipificar la llamada y de esta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar una (1) línea 018000 o de cobro revertido durante 36 meses. • Contratar dos (2) canales de internet de 10 Mbps durante 36 meses. • Contratar un (1) primario para desbordar las llamadas de la línea 018000 <ul style="list-style-type: none"> • Contratar una (1) línea local para recibir las llamadas de I • Compra de 21 licencias de extensión AVAYA. • Compra de 20 licencias de IVR AVAYA. • Compra de 20 licencias de grabación VERINT. • Compra de 21 licencias de grabación. • Compra de 30 diademas Supra Plus DA40. • Compra de 31 cables resortados HIS. • Compra de 30 licencias para logueo en la PBX. • Compra de 21 equipos de escritorio con procesador de Core i5 3.6 Ghz Windows XP SP3 O Windows 7 y Monitor LCD 17". • Compra de 21 Teléfonos IP AVAYA. • 250 horas de desarrollo de IVR. • 412 horas de desarrollo de tipificador. • 150 horas de desarrollo webservices <p>Encerramiento para 21 puestos de trabajo. Compra de dos (2) camaras IP.</p>
Objetivos del proyecto	Desarrollar un flujo que permita el pago online de los productos vendidos contará con el desarrollo de WebServices que permitirán la transferencia de las aplicaciones de EasyPhone encargadas de generar la comunicación de pagos de Movistar.
Supuestos y restricciones del proyecto	<p>Supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tienda virtual de Movistar se encuentra desarrollada e implementada usuario, inventario y logística de entrega. • El aliado estratégico de Movistar que implemente la tienda virtual cuenta • Movistar cuenta con un Gateway de pagos. • El Gateway de pagos de Movistar cuenta con métodos de integración con • Tanto Movistar y EasyPhone cuentan con la infraestructura de seguridad: integridad y disponibilidad de la información. • Los integrantes del equipo de proyecto son capaces de cumplir con el • EasyPhone cuenta con la infraestructura telefónica "PBX" para recibir llamadas • EasyPhone cuenta con la infraestructura necesaria en el Data Center para energía, cableado estructurado y aire). <p>recurso humano que atenderá el servicio será contratado y supervisado cuenta con el espacio físico y mobiliario para los puestos de trabajo. espacio físico cuenta con el cableado estructurado de red y eléctrico.</p> <p>Restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo se tendrá como presupuesto el costo estimado, siendo difícil incrementar • El personal técnico estará disponible para las fechas y horarios en que información. • El equipo del proyecto tiene una disponibilidad para trabajar de lunes • Después de aprobado el proyecto se contará con un plazo máximo de 1 <p>El proyecto no incluye el recurso humano que gestionará el servicio "Ila</p>

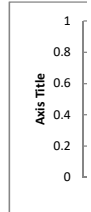
Riesgos del proyecto

Alienación del proyecto	<input checked="" type="checkbox"/> Proyecto estratégico	<input type="checkbox"/> Proyecto
	Programa Estratégico	(Nombre del programa) Programa:

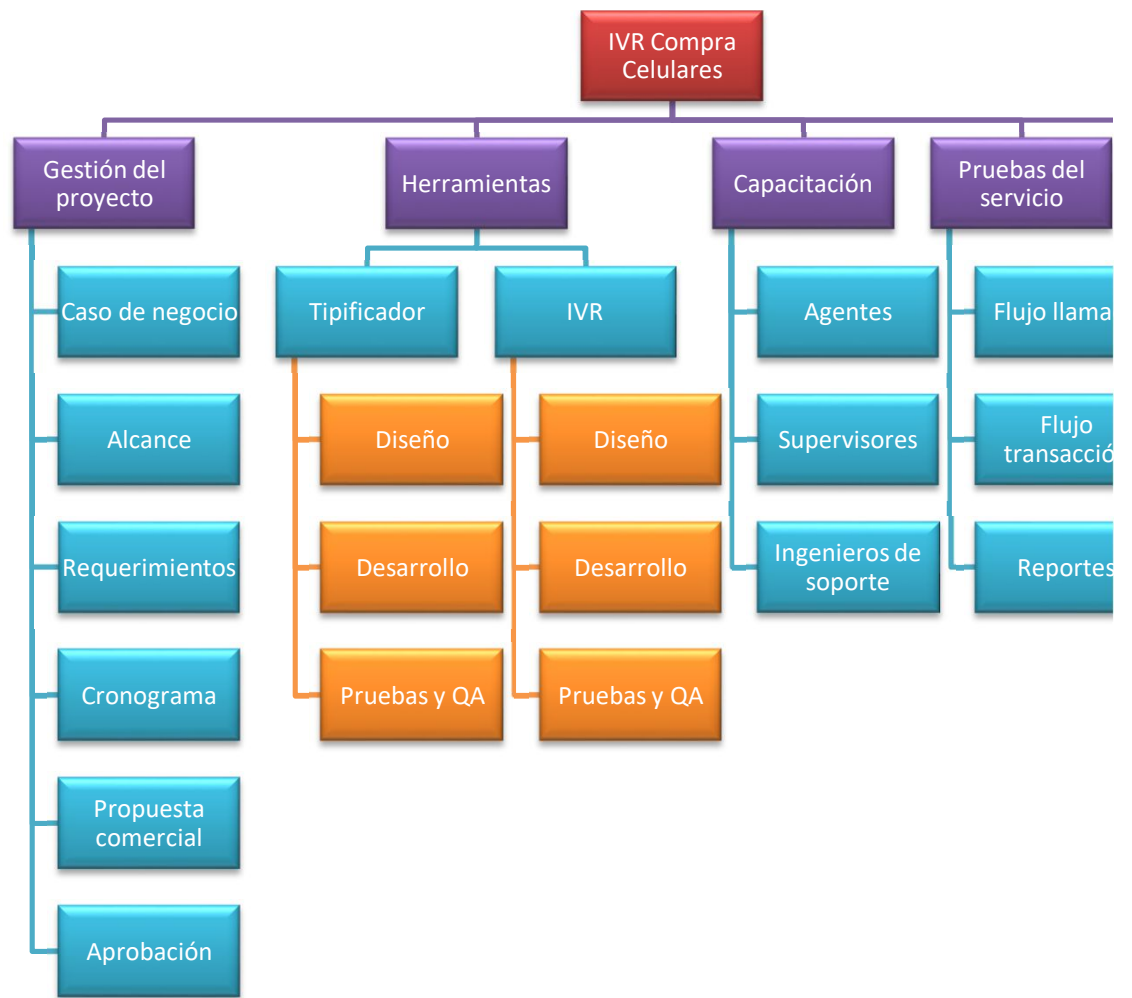
EQUIPO DEL PROYECTO PREASIGNADO

Nombre	Área	
Ingeniero Senior de clientes	Desarrollo de Software	Líder de ing
Ingeniero desarrollo App	Desarrollo de Software	Líder técnic
Ingeniero desarrollo IVR	Desarrollo de Software	Líder técnic
Ingeniero de Redes	Redes de datos	Líder técnic
Ingeniero de Infraestructura	Infraestructura	Líder técnic
Ingeniero de Telefonía	Telefonía IP	Líder técnic
Ingeniero de Base de Datos	Base de Datos	Líder técnic
Ingeniero de Servidores	Servidores de datos	Líder técnic
Ingeniero de Implementaciones	Implementaciones	Líder técnic

HITOS DE ALTO NIVEL EN EL TIEMPO			PRESUPUESTO (cifras expresadas en COP millones)			TRM: (
Hitos	Fecha	Período	Hitos de Causación	Costo	Acumulado	
					-	1
					-	0.8
					-	0.6
					-	0.4
					-	0.2
					-	0
					-	
					-	

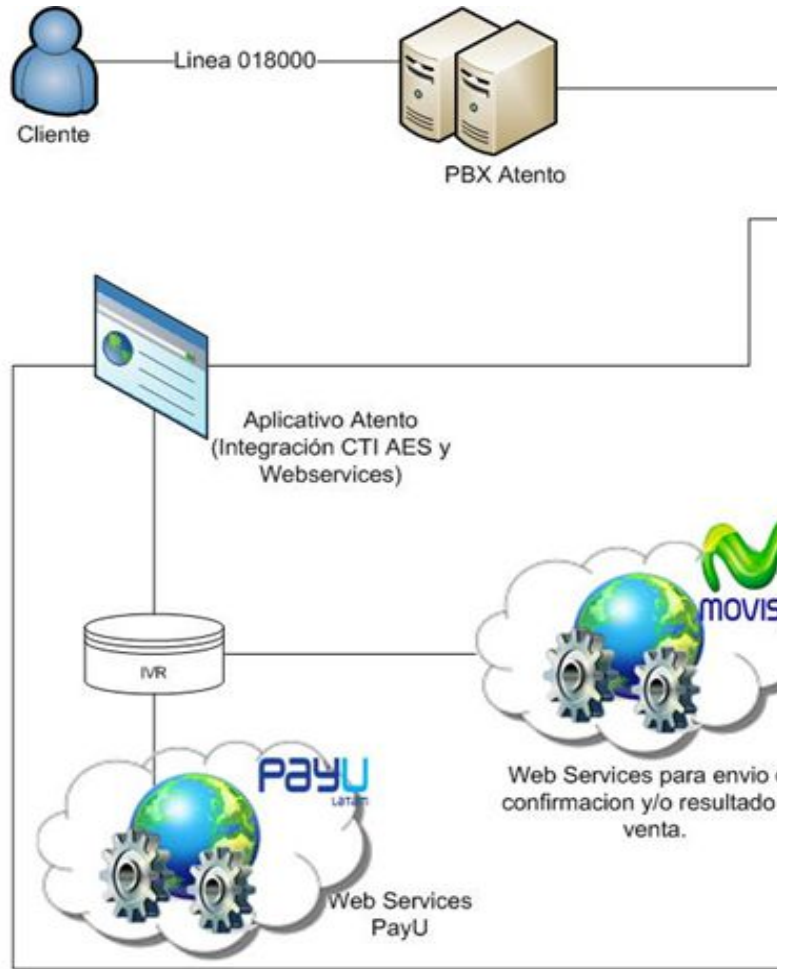


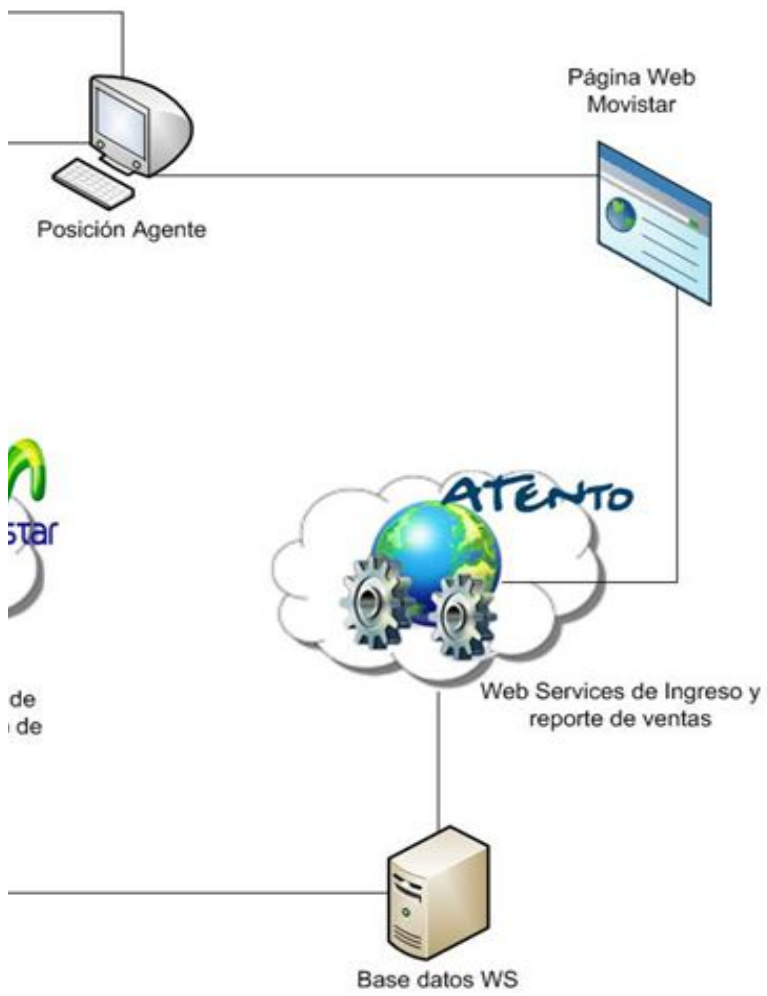
Fecha Autorización: _____




Salida a producción

da
on
s





Líder técnico
Líder de ingeniería
Líder de implementación
Líder de pruebas
Líder de contratación
Líder de operación
Líder de producto
Supervisor de contrato
Patrocinador

Código			Formato	
Fecha de emisión			Nombre del Formato	
DD	MM	AAAA		

Elaborado por: JUAN CARLOS HUERFANO Gerente de Proyectos	Revisado por: HILDA SIERRA CHAPETA Gerente Administrativa, Comercial y Financiera	Aprobado por: OSCAR BENAVIDES MORENO Gerente Técnico
--	---	--

Declaración Preliminar del Alcance de Proyecto Funcional

(Este documento debe incluir los objetivos del proyecto y expectativas de los stakeholder, debe ser coherente con la información del Project charter, debe ser actualizado a medida que avanza el proyecto).

Alcance del proyecto es todo el trabajo que se debe hacer para completar el proyecto.

Nombre del Proyecto: Conforme al Project Charter

Nombre del Programa: Según aplique

Objetivos:

Objetivo General:

(Debe ser: i) claro y conciso; ii) su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo; iii) expresar lo que se espera que el proyecto entregue, iv) realista, v) medible vi) acordados con el sponsor y/o stakeholder alto impacto e influencia y vii) limitado en el tiempo).

Objetivos Específicos

(Deben ser específicos, medibles, acordados, realistas y limitados en el tiempo.)

Descripción del Alcance del Proyecto.


Proporciona un detalle de las implicaciones del trabajo, según las expectativas de los interesados, describe el resultado del proyecto, como hardware o software, documentos de planeación.

Criterios de aceptación del Proyecto

Deben estar enmarcados dentro de las expectativas de los Stakeholders en cuanto a: funcionalidad, disponibilidad, desempeño, confiabilidad, garantía y usabilidad

Entregables

Describe los entregables de alto nivel estos deben ser medibles y verificables ejemplos, PTF'S, Diseños, instalación de equipos etc.

Código			Formato	
Fecha de emisión			Nombre del Formato	
DD	MM	AAAA		

|

Exclusiones

Identificar y detallar lo que está fuera del alcance del proyecto, lo que no va a hacer el proyecto.

Restricciones

Identificar y detallar las limitaciones que se tengan para el desarrollo del proyecto y del producto final ejemplo, fechas impuestas por cliente o sponsor para hitos o producto final, condiciones contractuales, presupuesto etc...

Supuestos

Describir lo que se asume y que no será parte del proyecto porque se consideran verdaderos, reales o ciertos, sin necesidad de contar con evidencia o demostración

Nombre de quien elaboro el documento


Fecha de elaboración

Fecha de Socialización Stakeholders.

Cada versión del alcance debe estar etiquetada adecuadamente y fechada para asegurarse de que cada uno utilice la versión más reciente)

Control de Cambios:

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1	Inicial	30-10-2015

	Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
	Responsable	GERENTE DE PROYECTOS
	Documento de Inicio de Proyecto	

Utilice este formulario para definir el proyecto y presentar la información.

PROYECTO :

¿Cuál es el propósito del proyecto?

¿Cuál es la necesidad del cliente?

¿Qué áreas deben involucrarse para el éxito de este proyecto?

Información del proyecto

¿Qué tipo de servicios IT están involucrados en el proyecto?

Telefonía Desarrollo Servidores de Voz Infraestructura
 Implementaciones Redes Servidores Bases de Datos Seguridad
 Informática Logística


Centro de Costos	Numero de Posiciones	Sede Atento
		Dorado <input type="checkbox"/> Salitre <input type="checkbox"/> Royal <input type="checkbox"/> Bucaramanga <input type="checkbox"/>

¿Cuáles deben ser los entregables de este proyecto?

¿Cuáles son los supuestos de este proyecto?

(Recuerde que un supuesto es una definición que se va a tener como cierta durante la ejecución del proyecto, esta definición puede o no ser cierta)


¿Cuáles considera usted que son los riesgos o restricciones de este proyecto? *(personas, infraestructura, tiempo, herramientas, dinero, logística)*

	Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
	Responsable	GERENTE DE PROYECTOS
	Documento de Inicio de Proyecto	

Documentación que se debe tener en cuenta <i>(Incluya en este campo la documentación que tenga y que pueda ser de utilidad en el análisis del proyecto)</i>	
¿Cuál es la fecha tentativa de cierre de este proyecto? Día <u> </u> Mes <u> </u> Año <u> </u>	
Habilidades necesarias para el proyecto (Espacio para ser diligenciado por el Gerente de Proyectos)	
Habilidad que se necesita	Posible integrante del equipo
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

APROBACIONES: <i>(Incluya el nombre (s) de quien (es) autorizan la ejecución del proyecto)</i>		
Nombres y Apellidos	Cargo	Observaciones

Control de Cambios

	Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
	Responsable	GERENTE DE PROYECTOS
	Documento de Inicio de Proyecto	

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	25/02/2010	Normatividad Inicial	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos
2	17/06/2010	Actualización del Formato	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos
3	30/07/2015	Revisión del Documento	Gerente de Proyectos	Coordinador de Procesos	Gerente de Proyectos



Solicitud de Cambio para la cuenta Mantenimiento Equipo de Computación y Comunicación

Nombre de la cuenta:

MANTENIMIENTO EQUIPO COMPUTACION Y COMUNICACIÓN EASYPHONE

Señale con una X el cambio solicitado

CAMBIO SOLICITADO	
Alcance	<input type="checkbox"/>
Cronograma	<input type="checkbox"/>
Cambio de Líder	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (especifique).	<input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCION DEL CAMBIO SOLICITADO	
JUSTIFICACION DEL CAMBIO SOLICITADO	
IMPACTO DE NO IMPLEMENTARSE EL CAMBIO	
IMPACTO EN COSTOS	
Aumento (% y \$)	Sin afectación / redistribución sin incremento
Disminuye (%y \$)	Sin afectación / redistribución sin disminución
<u>Observaciones:</u>	
IMPACTO EN TIEMPO	
Fecha base de finalización del proyecto (DDMMAA)	N/A
Fecha nueva finalización proyecto (DDMMAA)	N/A

N/A

IMPACTO EN ENTREGABLES

N/A

OTROS IMPACTOS

N/A

ALTERNATIVAS

OTROS PROYECTOS IMPACTADOS

N/A

DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO

N/A

EVALUACION DEL CAMBIO

Firma Líder de Proyecto

Fecha de aprobación / rechazo.

RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ

SEGUIMIENTO

Responsable de aplicación.

Fecha programada cambio.

Fecha de aplicación.



Proceso	GESTIÓN DE COMPRAS
Responsable	GERENTE DE COMPRAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	

NOMBRE DEL PROVEEDOR:	
FECHA DE EVALUACIÓN:	
RESPONSABLE:	
AREA:	

	OBTENIDO	MAXIMO
CALIDAD	0	30%
SERVICIO	0	13%
CUMPLIMIENTO	0	35%
PRECIO Y FACILIDADES DE PAGO	0	22%
	0	100%

CALIDAD		
Control de sus procesos y procedimientos	15	20%
Certificación Norma ISO	15	10%

SERVICIO		
servicios adicionales	15	1%
Tamaño de la representación	15	12%

CUMPLIMIENTO		
Garantía	15	20%
Tipo de contrato de mantenimiento ofrecido (Clausulas de calidad)	15	15%

PRECIO		
Precio	15	10%
Facilidades de pago	15	12%

CALIFICAR DE 1 A 5

Puntaje Obtenido: 30% Puntaje Obtenido: 13% Puntaje Obtenido: 35% Puntaje Obtenido: 22%

Puntaje Mínimo	0	75%
Puntaje Ideal	20	100%
Puntaje Obtenido	0	0%

CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR	0	0%
-----------------------------------	----------	-----------

OBSERVACIONES

Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
1	9/23/2015	Normatividad Inicial	Analista de compras	Coordinador de procesos

Formato Sarlaft
Formato Seguridad información
Política Anticorrupción

APROBADO POR:

Gerente de compras



EasyPhone
e-commerce IVR

Proceso

TECNOLOGÍA

Responsable

ADMINISTRADOR DE CAMBIOS

ACTA DE PRUEBAS

DESCRIPCION CAMBIO: _____

LUGAR (SEDE): _____ **FECHA: (dd/mm/aa):** _____

ELABORADO POR: _____ **CARGO** _____

ELEMENTOS PROBADOS

Describa a continuación cada elemento (puede ser hardware y/o software) afectado por el cambio e incluido en la prueba.

ELEMENTO / FUNCIONALIDAD	SISTEMA O SERVICIO AL QUE PERTENECE

RESULTADO DE LAS PRUEBAS

Describa a continuación en detalle para cada elemento (pueden ser hardware y/o software), las pruebas realizadas y los resultados obtenidos.

PRUEBA REALIZADA	RESULTADOS


COMPROMISOS Y/O ACTIVIDADES

Describa de acuerdo a los resultados de las pruebas que acciones se van a llevar a cabo, el responsable y el plazo máximo de cumplimiento.

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN COMPROMISOS	FECHA DE ENTREGA
1			
2			
3			
4			
5			


PARTICIPANTES

NOMBRE	GRUPO / ÁREA	ABREV.

	Proceso	TECNOLOGÍA
	Responsable	ADMINISTRADOR DE CAMBIOS
	ACTA DE PRUEBAS	

Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	01/07/2010	Normatividad Inicial	Administrador de Cambios	Administrador de Cambios	Administrador de Cambios
2	11/07/2015	Actualización de imagen y revisión del formato	Administrador de Cambios	Coordinador de procesos	Gerente de Tecnología

Código			Formato		
Fecha de emisión			Acta de Reunión		
DD	MM	AAAA			
Elaborado por: JUAN CARLOS HUERFANO Gerente de Proyectos			Revisado por: HILDA SIERRA CHAPETA Gerente Administrativa, Comercial y Financiera		Aprobado por: OSCAR BENAVIDES MORENO Gerente Técnico

TEMA GENERAL:					
OBJETIVO:					
FECHA		HORA		LUGAR	

CONTROL DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN			
ASISTENTES	AGENDADOS SI / No	ÁREA	ASISTE SI / No


REUNIÓN AGENDADA POR	
NOMBRE :	ÁREA :

AGENDA DE LA REUNIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • • •
-----------------------------	---


--

TEMAS A TRATAR EN LA PRÓXIMA REUNIÓN


COMPROMISOS					
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA ESPERADA	ESTADO
1					

Código			Formato			
Fecha de emisión			Acta de Reunión			
DD	MM	AAAA				
Elaborado por: JUAN CARLOS HUERFANO Gerente de Proyectos			Revisado por: HILDA SIERRA CHAPETA Gerente Administrativa, Comercial y Financiera		Aprobado por: OSCAR BENAVIDES MORENO Gerente Técnico	

COMPROMISOS					
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA ESPERADA	ESTADO
2					

	Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
	Responsable	Gerente de Proyecto
	SOLICITUD Y EVALUACIÓN DE CAMBIOS	

Proyecto			
Proyecto: <i>Nombre del Proyecto</i>	Sponsor: <i>Nombre del Sponsor</i>	Gerente: <i>Nombre del Gerente</i>	
Solicitud del Cambio			
Fecha Solicitud: <i>AAAA/MM/DD</i>	Cambio No.: <i>Consecutivo del proyecto</i>	Fecha Entrega: <i>AAAA/MM/DD</i>	
Nombre del Cambio <i>Nombre del cambio requerido.</i>	Identificado por <i>Nombre de quien solicita el cambio.</i>		
Descripción de la Propuesta de Cambio <i>Ampliar la propuesta de cambio solicitada.</i>			
Justificación del Cambio <i>Determinar los beneficios derivados del cambio.</i>			
Observaciones <i>Incluir anexos, referencias, aclaraciones, documentos relacionados.</i>			
Impacto del Cambio			
Impacto en el Alcance <i>Identificar los entregables del proyecto que son impactados por el cambio.</i>			
Impacto en el Tiempo <i>Identificar el impacto en el cronograma derivado del cambio. Además, incluir el tiempo invertido en la investigación de la solicitud del cambio.</i>			
Impacto en los Costos <i>Cuantificar el impacto del cambio en los costos del proyecto.</i>			
Impacto en la Calidad <i>Identificar el impacto en los procesos y estándares aplicables al proyecto, mecanismos de aseguramiento y control de calidad definidos.</i>			
Impacto en el Recurso Humano <i>Identificar el impacto en el recurso humano asignado al proyecto.</i>			
Impacto en la Comunicación <i>Identificar el impacto en el plan de comunicaciones.</i>			
Impacto en la Adquisición (Contratación) <i>Identificar el impacto en los aspectos relacionados con el o los proveedores.</i>			
Recomendaciones <i>Describir en forma general las acciones a seguir.</i>			
Aprobación/Rechazo			
Cambio <i>Colocar una "X" en la casilla respectiva</i>	Aprobado		Rechazado
Nombre	Cargo	Firma	Fecha
	<i>Sponsor</i>		
	<i>Gerente del Proyecto</i>		

	Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
	Responsable	Gerente de Proyecto
	SOLICITUD Y EVALUACIÓN DE CAMBIOS	

Control de Cambios

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	17/06/2010	Normatividad Inicial	Ingeniero de Procesos IT	Coordinador de Procesos	Gerente de Desarrollo



Proyecto: **PLANIFICACIÓN FINANCIERA**
 Descripción: **ANÁLISIS FPC**

CARGA DE REQUERIMIENTO

#	Fecha de egreso	Fecha de inicio de actividad	Tipo de cobertura	Cuenta costo	Cantidad de unidades	Actividad	Dependencia al CCM del mismo servicio	Motivo	Sistema	Carga	Vigencia	Remuneración	Multitud	Periodo	Historia	Perfil selectiva	Cantidad de días habilitada en la semana	Comentarios	Presencia a realizar	Observaciones	Fecha de aprobación	
001																						
002																						
003																						
004																						
005																						
006																						
007																						
008																						
009																						
010																						

Control de Camb

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	8/24/2014	Normatividad Inicial
2	7/6/2015	Actualiación del Formato

ios

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Analista PCP	Coordinador de Procesos	Gerente de WFM
Analista PCP	Coordinador de Procesos	Gerente de WFM



EasyPhone
e-commerce IVR

Proceso

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Responsable

GERENTE DE PROYECTOS

Documento de Cancelación o Cierre del Proyecto

Utilice este formulario con su equipo para analizar el proyecto. Resuma las "lecciones aprendidas" para poder utilizarlas en futuros proyectos.

Nombre del proyecto:

Fecha:

Redactado por:

Presente en la reunión:

Para cada fase importante del proyecto (o tarea clave) mencione aquello que funcionó (lo que hicimos bien), lo que no funcionó y la forma en que el equipo podría mejorar el proceso la próxima vez.

Fase o tarea del proyecto	Entregado	Pendiente	Observaciones

Análisis de objetivos:

Evaluación de los recursos: Los recursos asignados, ¿fueron utilizados de forma apropiada, suficiente y eficiente?

Lecciones aprendidas: ¿Cuáles lecciones aprendidas clave pueden ser aplicadas a proyectos futuros?

Gerente de Negocio

Gerente de Proyecto

Control de Cambios

Propiedad de EasyPhone Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Atento Colombia S.A.

Página 1
GP-08
Versión 3
30/07/2015



EasyPhone
e-commerce IVR

Proceso

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Responsable

GERENTE DE PROYECTOS

Documento de Cancelación o Cierre del Proyecto

Versión	Fecha Elaboración dd/mm/aa	Descripción Del Cambio	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
1	25/02/2010	Normatividad Inicial	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos
2	17/06/2010	Actualización del Formato	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos
3	30/07/2015	Revisión del Documento	Gerente de Proyectos	Coordinador de Procesos	Gerente de Proyectos