

Organización de un área de IT

Funciones y Responsabilidades

Juan Pablo Pussacq Laborde
Project Leader - RMyA
jpussacq@rmya.com.ar

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

1 de 52



La Organización y los Procesos

¿Qué procesos soporta un área de IT?

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

2 de 52

La Organización y los Procesos



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

3 de 52



La Necesidad

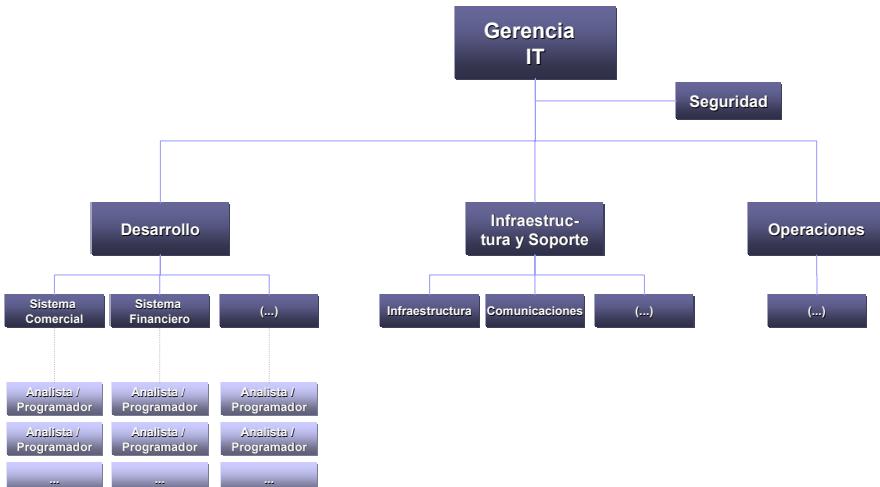
¿Qué lleva a reorganizar un área de IT?
Caso de Estudio

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

4 de 52

La Necesidad – Organización Tradicional

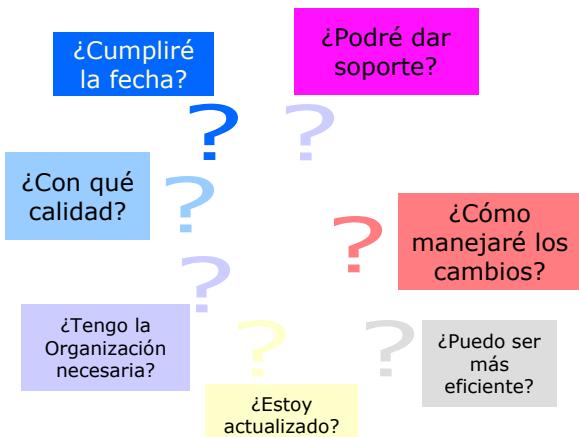


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

5 de 52

La Necesidad – El Problema

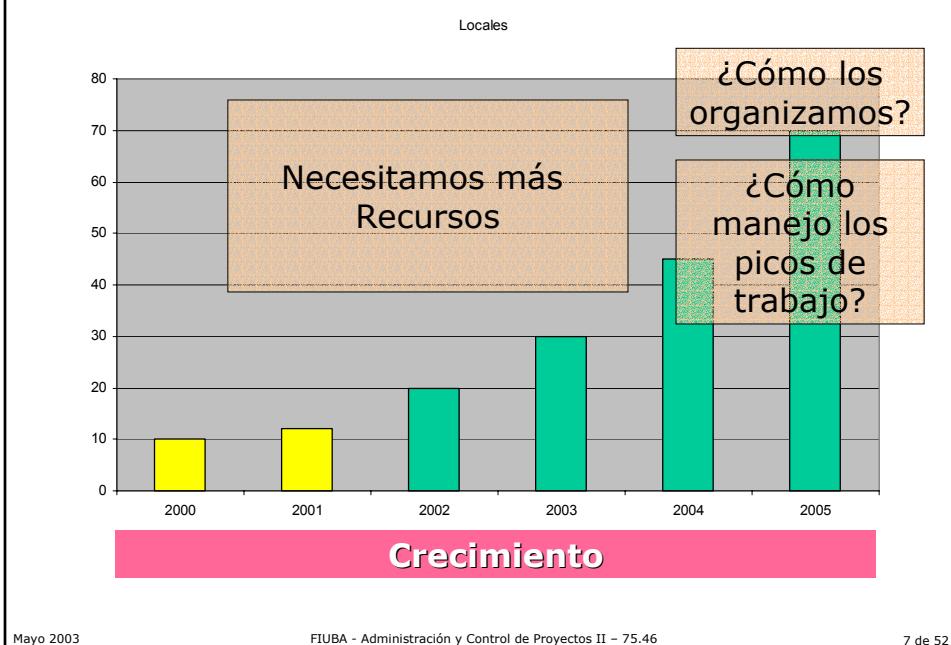


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

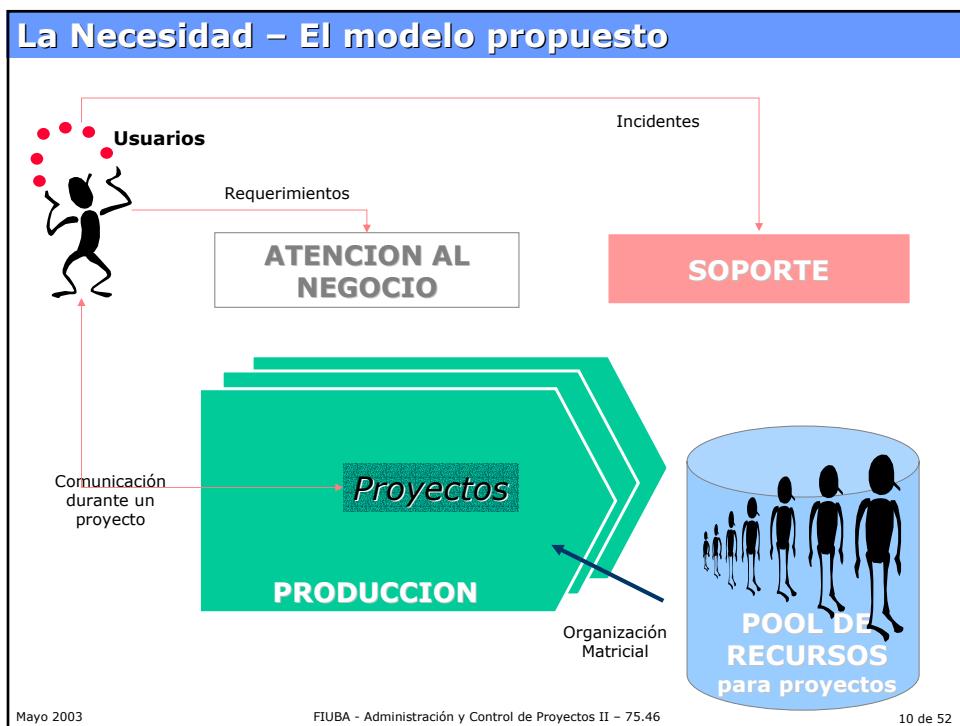
6 de 52

La Necesidad – El Motivo

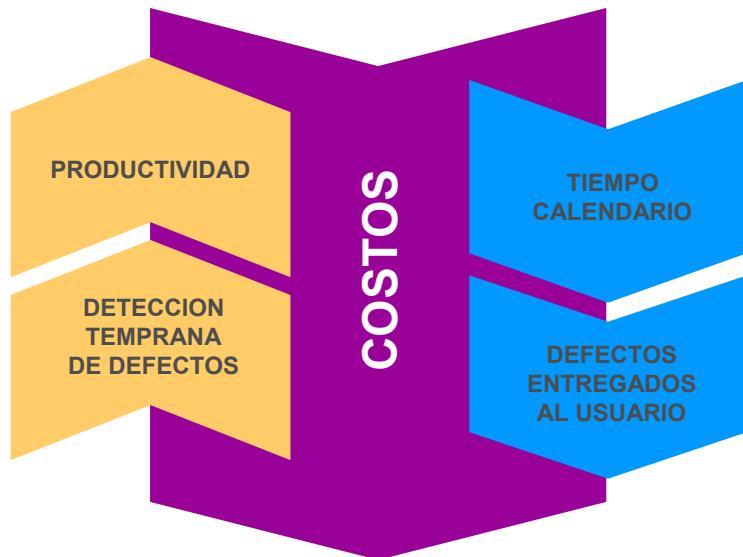


La Necesidad – Organización Tradicional





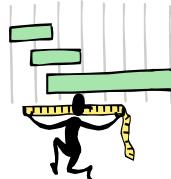
La Necesidad – Los Beneficios



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

11 de 52



Los Proyectos

¿Dónde ubicamos los proyectos dentro de la Organización?

La Oficina de Proyectos

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

12 de 52

Los Proyectos – El Proceso

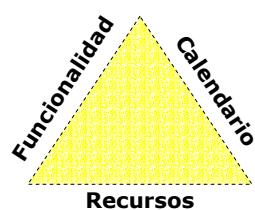


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

13 de 52

Los Proyectos – El Project Leader



Entregar Producto

Conducir Equipo

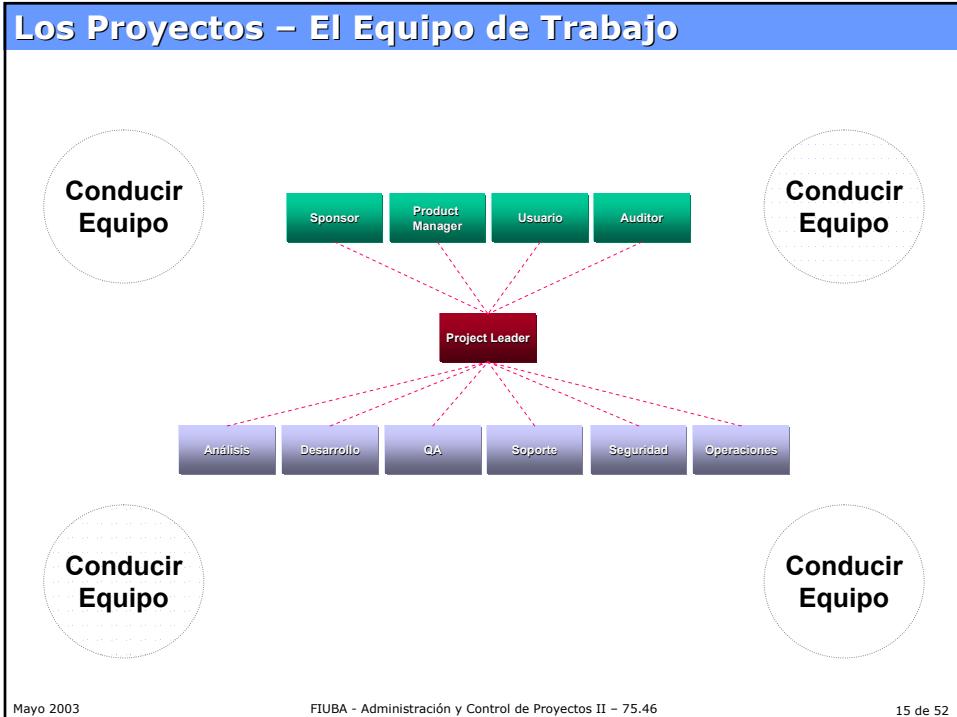


Mayo 2003

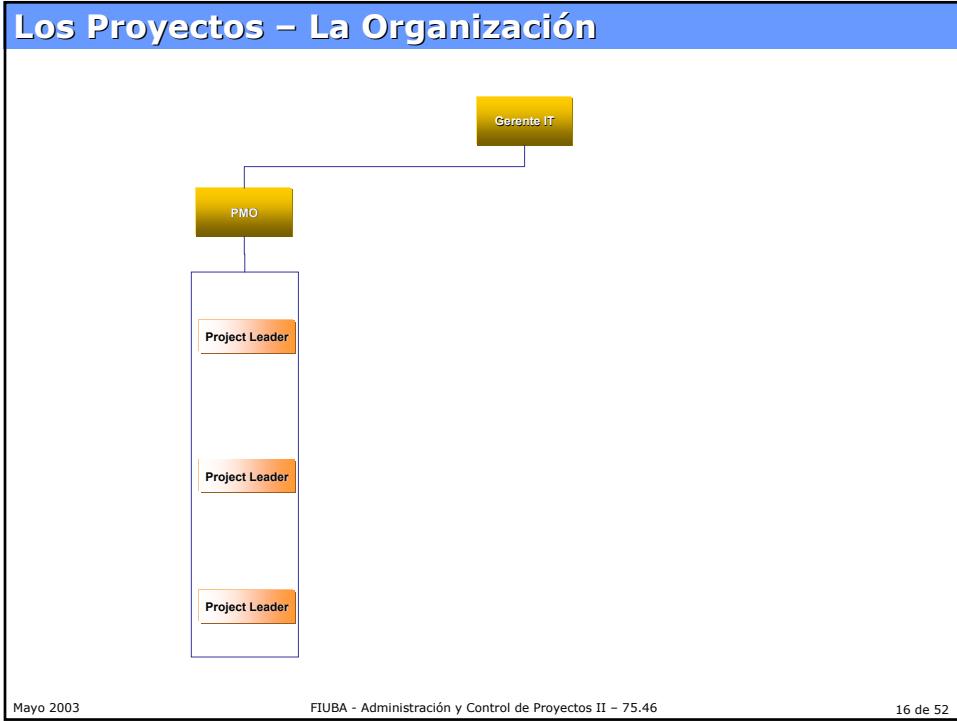
FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

14 de 52

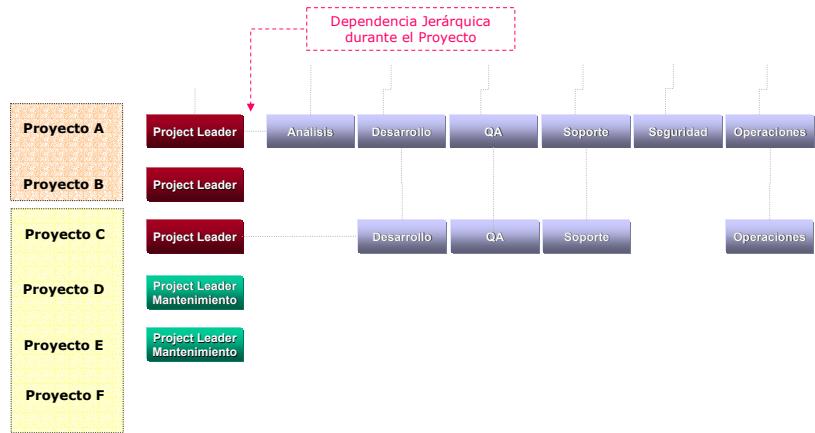
Los Proyectos – El Equipo de Trabajo



Los Proyectos – La Organización



Los Proyectos – Las Dependencias



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

17 de 52

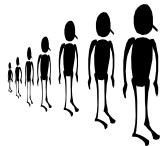
Los Proyectos – El Jefe de la PMO



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

18 de 52



Los Recursos

¿Cómo organizar el pool de recursos?
Las áreas funcionales

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

19 de 52

Los Recursos – El Jefe Funcional

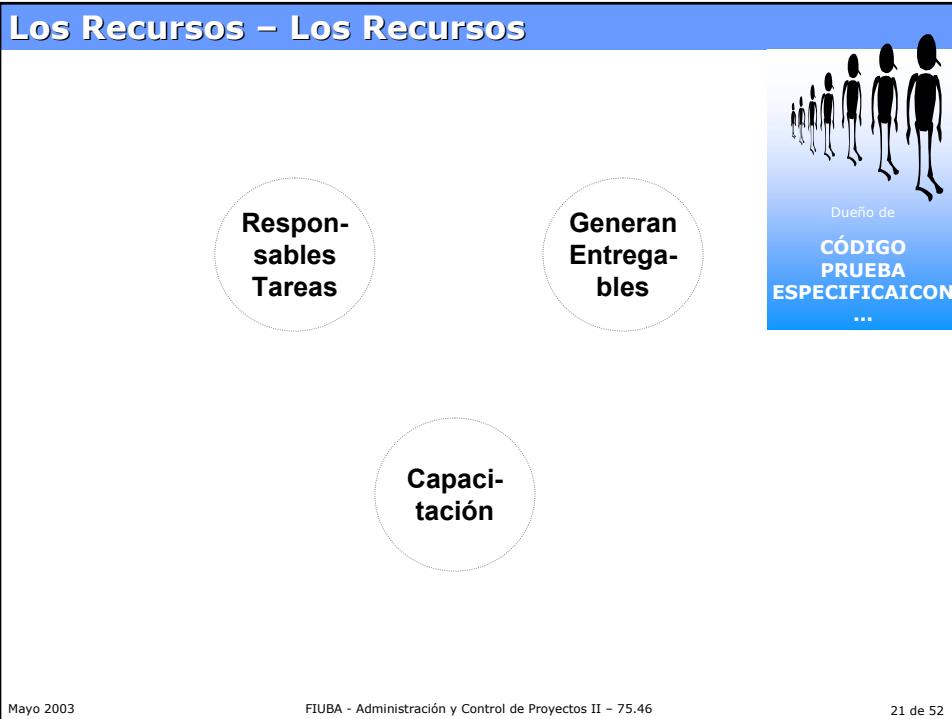


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

20 de 52

Los Recursos – Los Recursos

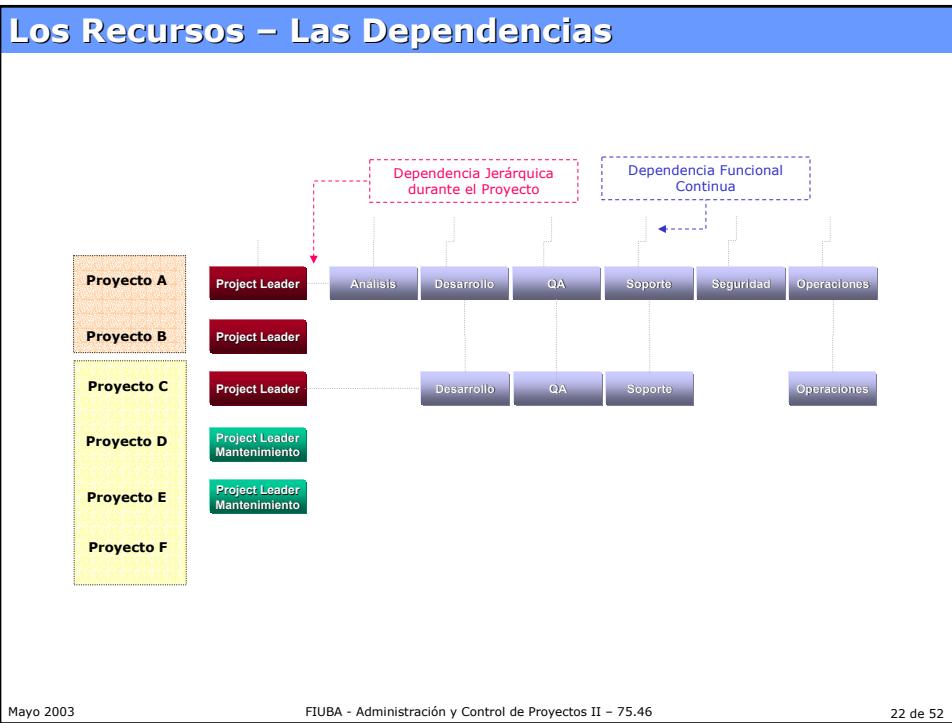


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

21 de 52

Los Recursos – Las Dependencias

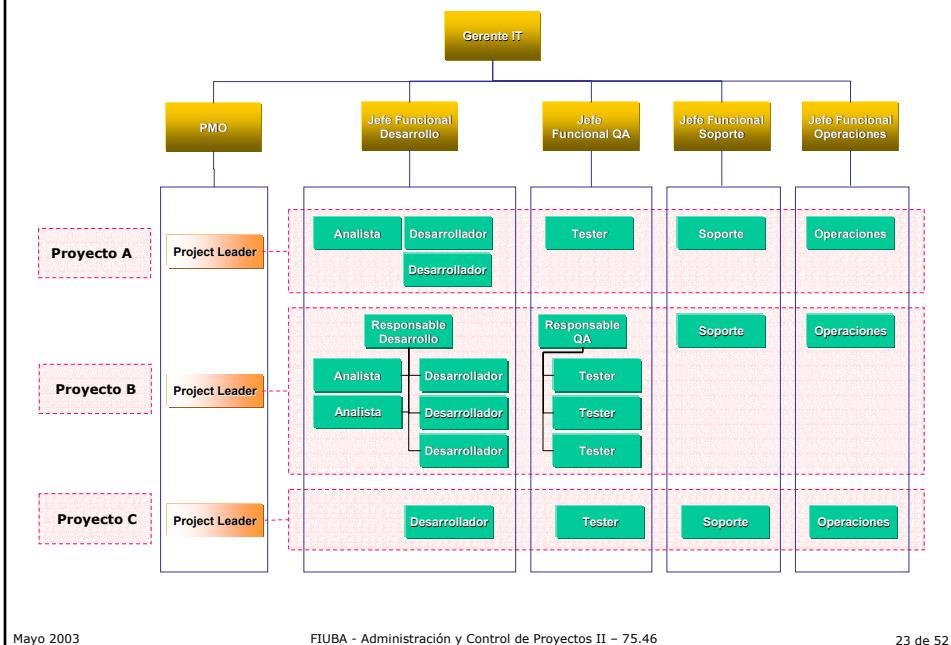


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

22 de 52

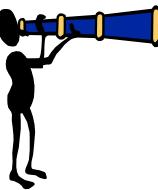
Los Recursos – La Organización



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

23 de 52



Los Productos

El Project Leader responde por el **PROYECTO**

El Jefe Funcional responde por el **RECURSO**

¿Quién responde por el **PRODUCTO**?

¿Cómo administrar los productos de IT
reaccionado a las necesidades del Negocio?

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

24 de 52

Los Productos – El Proceso



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

25 de 52

Los Productos – El Product Manager



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

26 de 52

Los Productos – Las Dependencias

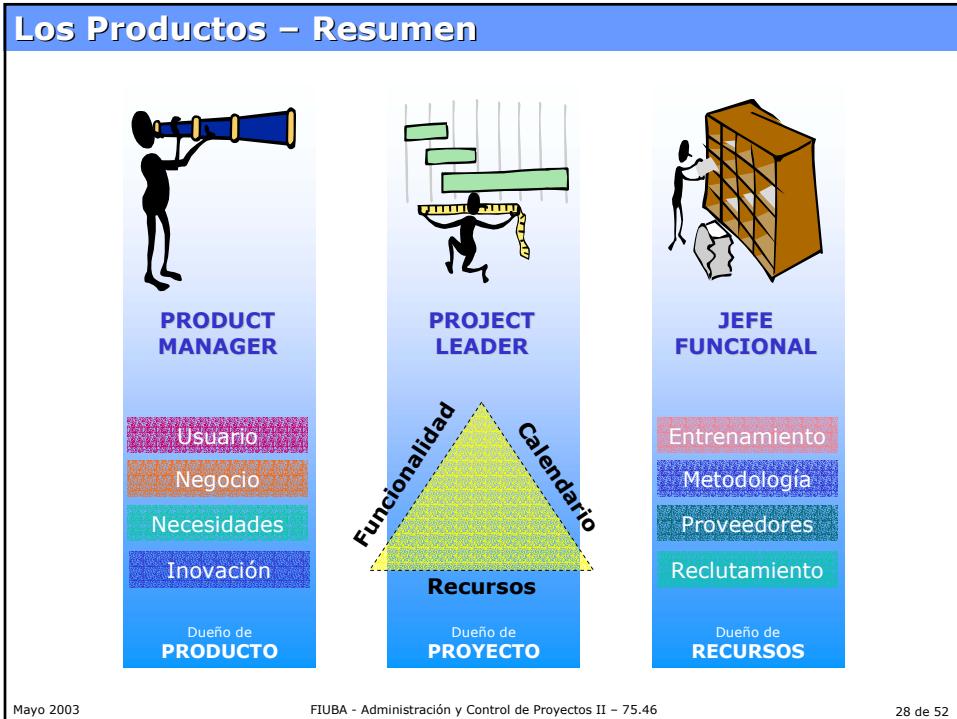


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

27 de 52

Los Productos – Resumen

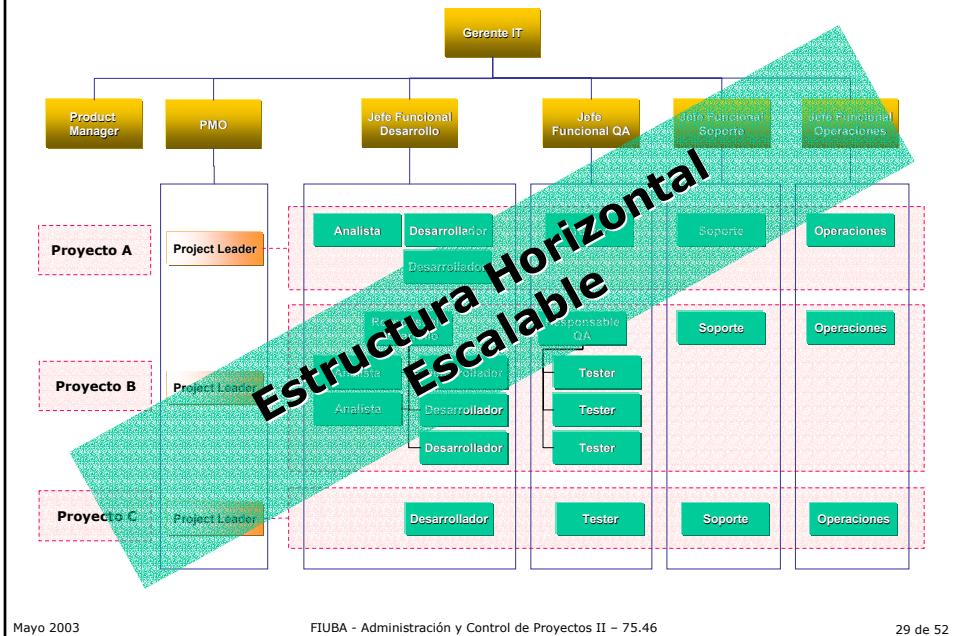


Mayo 2003

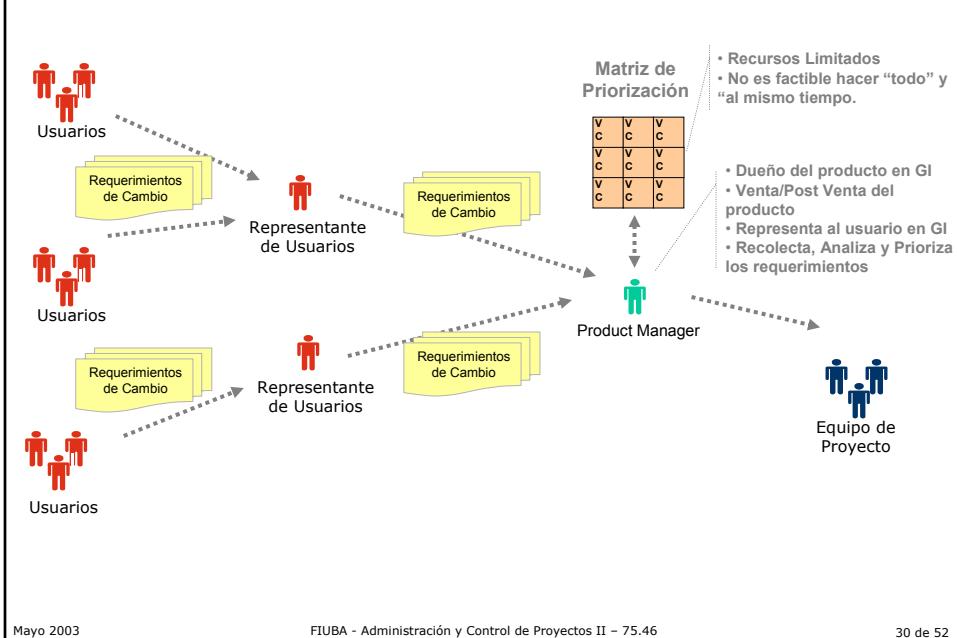
FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

28 de 52

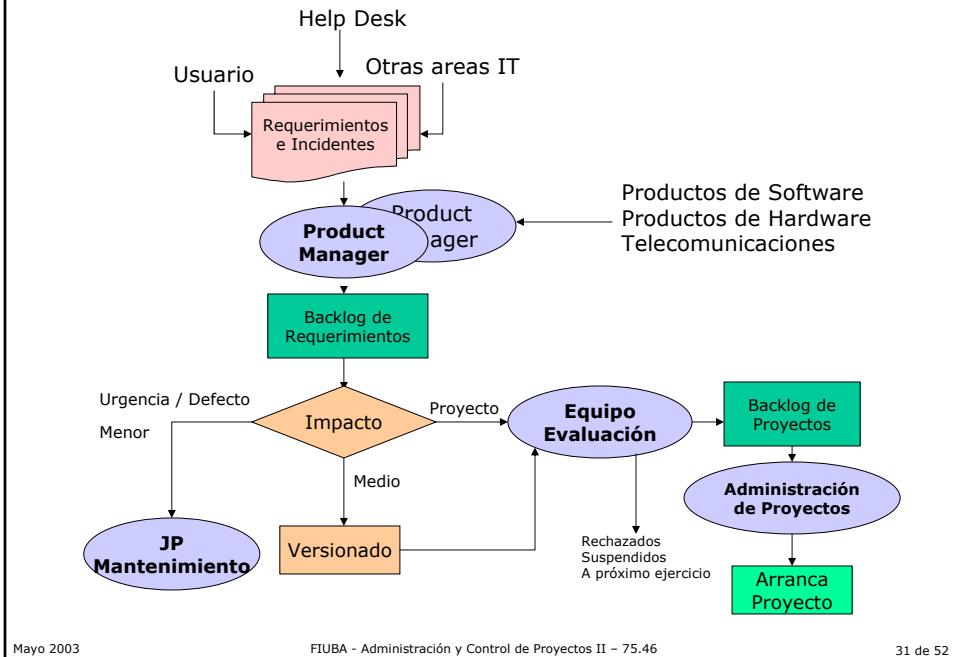
Los Productos – La Organización



Los Productos – Comunicación Externa



Los Productos – Atención a Usuarios



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

31 de 52



El Soporte

Organización del Soporte al Servicio

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

32 de 52

El Soporte – El Proceso

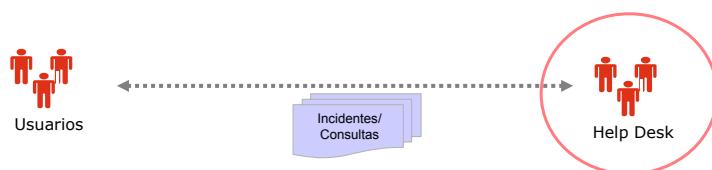


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

33 de 52

El Soporte – Comunicación Externa



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

34 de 52



La Organización

Áreas de Responsabilidad

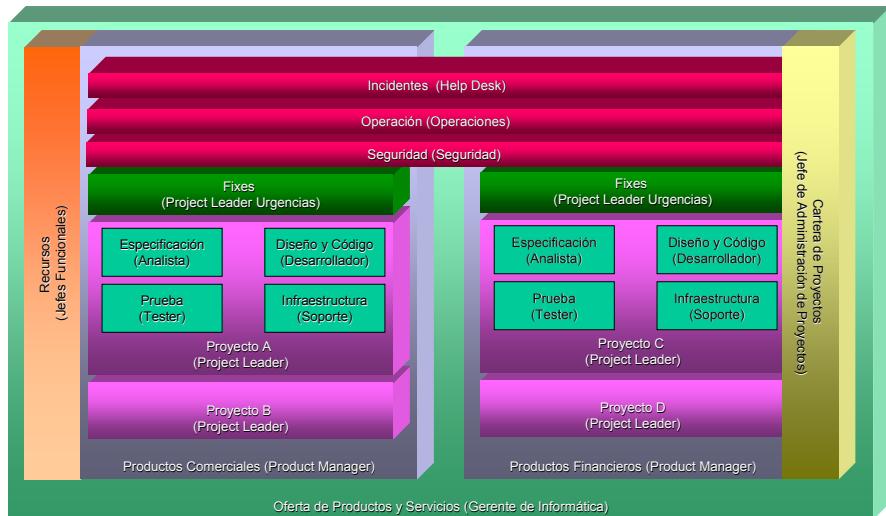
Autoridad de cada Rol

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

35 de 52

La Organización – Áreas de Responsabilidad



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

36 de 52

La Organización – El Project Leader



Alteración
Proyecto (*)

Alteración
Estimación (*)

Evaluación de
Recursos (*)

Trabajo
Extra (*)

Autoridad

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

37 de 52

La Organización – El Jefe Funcional



Asignación de
Recursos

Evaluación de
Recursos

Incorporación
Desafectación

Actividades
Extra Proyectos

Requerir
Presupuestación
de Recursos al PL

Autoridad

Mayo 2003

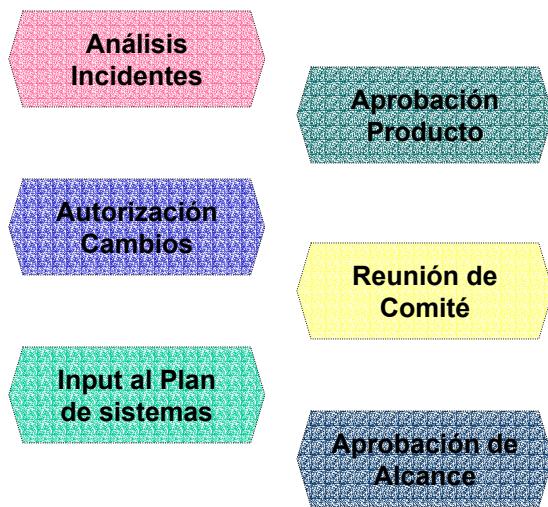
FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

38 de 52

La Organización – El Product Manager



Dueño de
PRODUCTO



Mayo 2003

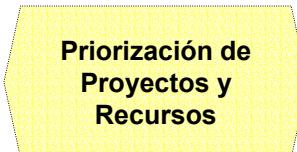
FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

39 de 52

La Organización – El Jefe de la PMO



Dueño de
CARTERA DE PROYECTOS



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

40 de 52

La Organización – Los Recursos



Decidir
Técnicas (*)

Estimación de
Tiempos

Autoridad

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

41 de 52



Tercerización

¿Cómo se adapta la Organización a los picos de trabajo?

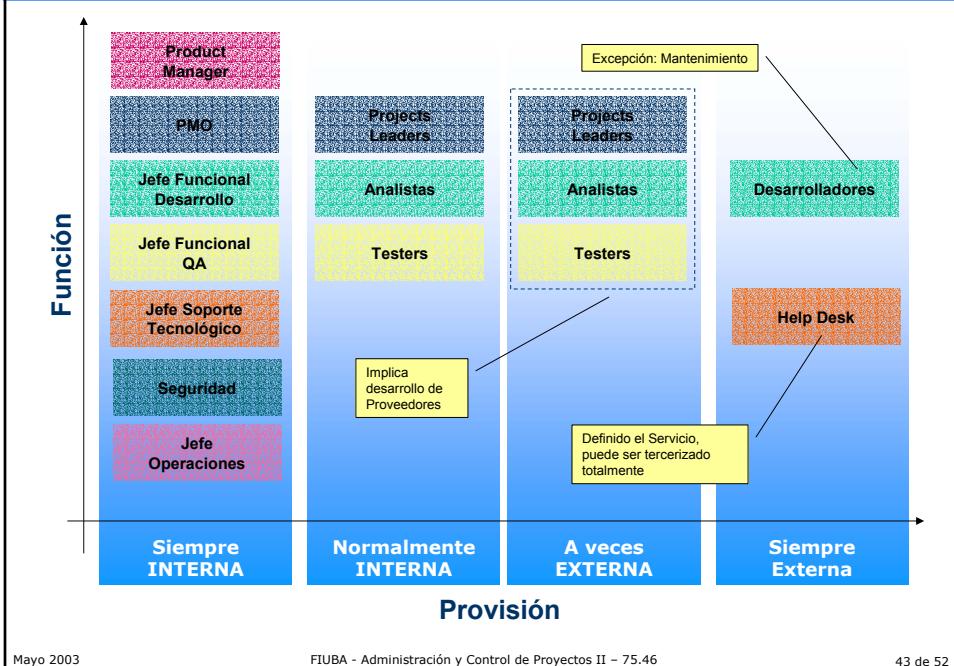
¿Cómo manejar las especialidades que no quiero desarrollar en mi Organización?

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

42 de 52

Tercerización – Esquemas de Tercerización



Tercerización – Otra Visión





Medición

¿Cómo evaluar la performance de un área de IT?

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

45 de 52

Medición – Indicadores Principales

Atención al Negocio

- Innovaciones aportadas al Negocio
- Atención de sus requerimientos
- Satisfacción del Cliente

Product Managers

Desarrollo de Soluciones

- Obtención de las soluciones propuestas vía:
- Adquisición
- Desarrollos
- Otros

Jefe Adm. Proyectos

Soporte al Servicio

- Atención de necesidades operativas:
- Help Desk
- Equipamiento
- Comunicaciones

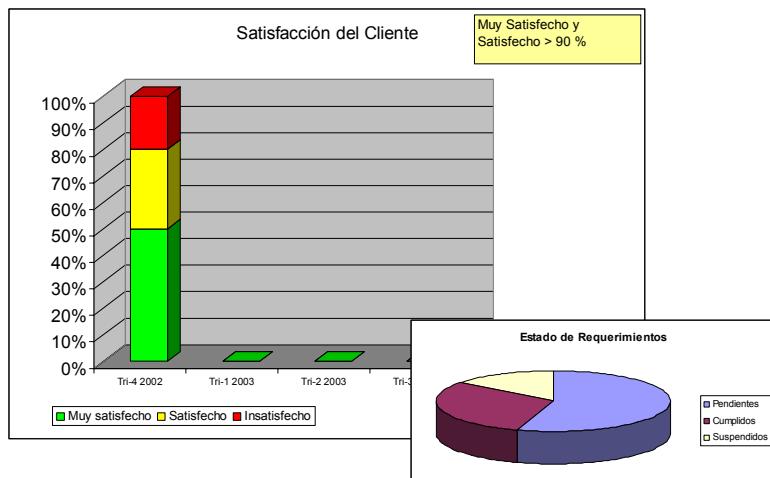
Jefe Soporte Tecnológico

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

46 de 52

Medición – Atención al Negocio

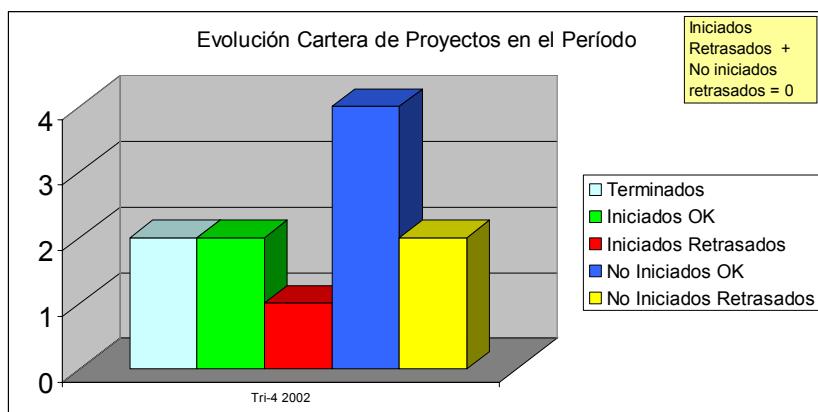


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

47 de 52

Medición – Desarrollo de Soluciones

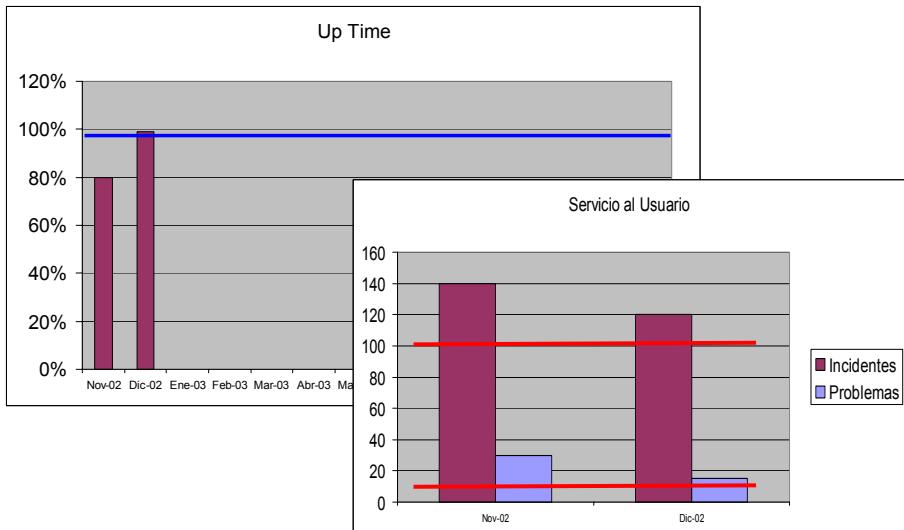


Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

48 de 52

Medición – Soporte al Servicio



Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

49 de 52



Bibliografía

Mayo 2003

FIUBA - Administración y Control de Proyectos II – 75.46

50 de 52

Bibliografía

- Project Management
 - H. Kerzner 5th Edition, 1995 VNR
- Managing Business & Engineering Projects
 - J. M. Nicholas, 1990, Prentice Hall
- PMBOK® Guide - 2000 edition
 - 2000 Edition
 - www.pmi.org



Fin

Juan Pablo Pussacq Laborde
Project Leader - RMyA
jpussacq@rmya.com.ar