|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE VERSIONES** | | | | | |
| ***Versión*** | ***Hecha por*** | ***Revisada por*** | ***Aprobada por*** | ***Fecha*** | ***Motivo*** |
| 0.1 | Amanda Marroquín | Angelica Garduño |  | 23/02/2018 | Inicio de documento |
|  |  |  |  |  |  |

Asignación y descripción de roles

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **DIRECTOR** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| * Brindar orientación a los equipos de trabajo para satisfacer las necesidades de sus empleados y guiarlos de forma efectiva para que logren cumplir con los objetivos establecidos por la empresa de una forma más eficiente, así como a planificar estrategias productivas en cada área además de organizar y administrar los recursos que se emplean en cada una de ellas. |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Supervisar todas las funciones administrativas de tu empresa. * Liderar y dirigir a los empleados. * Delega tareas administrativas. * Revisar que se cumplan con los principios de Administrativos y contables de aceptación general. * Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad. * Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización. * Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente. |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE RALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Establecer los objetivos y las estrategias para la empresa. * Planificar y organizar las actividades de la empresa, asignar tareas al personal y delegar responsabilidades. * Elaborar y controlar los presupuestos. * Estudiar la competitividad de la empresa en el mercado y las estrategias de la competencia y esforzarse por encontrar nuevos mercados. * Supervisar al personal. * Coordinar actividades y resolver problemas. * Analizar las operaciones para valorar los resultados y para desarrollar y aplicar los cambios de procedimiento y de política con el fin de mejorar las operaciones y los sistemas. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
| * Formula o aprueba las normas y procedimientos de la empresa. * Contrata, despide y asciende al personal y organizar la formación de la plantilla. * Negocia y aprueba contratos y acuerdos con los proveedores, distribuidores, agencias de la Administración y otras organizaciones. |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
|  |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| * Project Manager * Encargado de calidad |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| Marroquín Delgado Amanda Michelle |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **PROJECT MANAGER** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| Es la persona que gestiona el proyecto, es el principal responsable por el éxito del proyecto, y por tanto la persona que asume el liderazgo y la administración de los recursos del proyecto para lograr los objetivos fijados por el Cliente |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Monitorear el avance de las actividades y comprobar que se cumplirán en los tiempos establecidos. * Mantenerse en constante comunicación con los equipos de trabajo, contactándolos con frecuencia para verificar que todo esté avanzando correctamente. * Identificar si están haciendo requerimientos errados o innecesarios, explicar cuál es la solución acertada y llegar a un acuerdo. Si ocurren atrasos, debe dar las explicaciones pertinentes y se negocia nuevos plazos. * Si han ocurrido errores o atrasos, debe sugerir formas de solucionar el problema para minimizar los daños. La transparencia de cara a los clientes es fundamental en este punto. |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Iniciar el proyecto. * Planificar el proyecto. * Ejecutar el proyecto. * Controlar el proyecto. * Cerrar el proyecto. * Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto.. * Gestionar los recursos del proyecto. * Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto. * Presentar el proyecto al cliente * Escuchar las opiniones del cliente e interpretar sus necesidades. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
| * Decide sobre la programación detallada de los recursos humanos y materiales asignados al proyecto. * Decide sobre la información y los entregables del proyecto. * Decide sobre los proveedores y contratos del proyecto, siempre y cuando no excedan lo presupuestado. |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| Director |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| * Desarrollador * Analista * Tester |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| Marroquin Delgado Amanda Michelle |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **RESPONSABLE DE CALIDAD** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión de la calidad, así como orientar, dar seguimiento y verificar su funcionamiento y aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares y favorecer la mejora continua. |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Supervisar el trabajo de otros en cuestiones de calidad. * Participar en los procesos de mejora continua. * Aplicar y fomentar la cultura organizacional. * Establecer redes para el desarrollo personal y organizacional. * Mantener la confidencialidad de la información. * Evaluar el trabajo de otros y el propio en cuestiones de calidad. * Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad. |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Verificar la aplicación de políticas y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa. * Capacitar a los distintos integrantes de la empresa en la aplicación de sistemas de gestión y de calidad. * Planear, organizar, desarrollar, monitorear la implementación de los sistemas de gestión de calidad * Sugerir formas de mejorar el servicio al cliente a sus compañeros. * Mejorar la forma de trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente. * Mantener actualizada y resguardar la documentación de los sistemas de gestión y de calidad de la organización. * Estandarizar la documentación del sistema de gestión de la empresa. * Verificar la actualización de la documentación de los sistemas de gestión y de calidad. * Difundir la documentación del sistema de gestión de calidad. * Realizar auditorías de calidad y verificar la realización de las acciones preventivas y correctivas derivadas de las mismas. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
| * Decide sobre la evaluación global de la empresa. * Decide sobre las normativas implementadas en la empresa * Decide sobre las metodologías utilizadas. * Decide las técnicas de prevención de errores. |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| Director |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| * Project Manager * Desarrollador * Analista * Tester |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| Fernández Badillo José Elías |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **RESPONSABLE DE SOPORTE TECNICO** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| Mantener la infraestructura informática de la empresa procurando su óptimo desempeño, estableciendo mecanismos de seguridad adecuados para el acceso, disponibilidad y resguardo de la información de los sistemas. |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Utilizar eficientemente los recursos asignados (equipos, horas hombre). * Utilizar, resguardar y mantener la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el Cliente. * Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. * Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Planificar, organizar, dirijir y controlar las actividades requeridas para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura informática, de acuerdo a las políticas y prioridades fijadas por la Institución. 2. Implementar las medidas de control en el uso y aprovechamiento de los recursos informáticos. 3. Asegurar el soporte técnico y mantenimiento de todos los sistemas que se utilicen. 4. Participar en la adquisición de software y hardware, elaborando especificaciones y recomendaciones técnicas. 5. Asegurar el asesoramiento a los usuarios en la correcta utilización del hardware y software. 6. Implementar las políticas de respaldo y recuperación de datos. 7. Supervisar el monitoreo y optimización del funcionamiento de los servidores. 8. Garantizar el funcionamiento de la red del Banco. 9. Implementar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos por el Área de Riesgos. 10.Generar reportes de los resultados de su gestión. 11.Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
| * Decide sobre la evaluación global de la empresa. * Decide sobre las normativas implementadas en la empresa * Decide sobre las metodologías utilizadas. * Decide las técnicas de prevención de errores. |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| Director |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| * Project Manager * Desarrollador * Analista * Tester |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| Fernández Badillo José Elías |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **RESPONSABLE DE MARKETING Y VENTAS** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| Implementar las estrategias de marketing a corto y largo plazo de una empresa de igual manera dirige, planifica, diseña, controla y ejecuta los planes de ventas de la organización, con la finalidad de cumplir con los objetivos a corto, mediano y largo plazo de una entidad. |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Manejar el presupuesto del departamento y otros gastos de negocio. * Mantener las cuotas de ventas altas y motivar a su equipo a que cada mes las ventas se superen. * Mantener la competitividad de la organización en el mercado * Representar a la empresa |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Diseñar e implementar el plan de marketing de la organización * Definir las estrategias de marketing para la oferta de productos o servicios de la empresa. * Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto del departamento, bajo unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. * Analizar las acciones del departamento y evaluar y controlar los resultados de las mismas. * Diseñar el Plan Estratégico de Ventas de manera conjunta con el Gerente General. * Elaborar el presupuesto de gastos. * Mantenerse informado respecto a precios, servicios, comisiones, estrategias, entre otros de la competencia. * Verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la planeación estratégica de la organización. * Realizar estudios de factibilidad e investigaciones de mercado. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
| * Decide sobre el presupuesto de gastos de la empresa * Decide sobre los controles estadísticos de los segmentos de mercado |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| Director |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
|  |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| María Lidia Segundo |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL ROL** |
| **RESPONSABLE DE MARKETING Y VENTAS** |
| **OBJETIVOS DEL ROL:** *OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL).* |
| Desarrollar programas de computación analizando requerimientos de información, diseñando soluciones lógicas, usando las herramientas computacionales adecuadas, a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. |
| **RESPONSABILIDADES:** *TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).* |
| * Maneja constantemente equipos, materiales y herramientas medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa. * Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad alto. |
| **FUNCIONES:** *FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).* |
| * Analiza y diseña programas * Da mantenimiento e implanta nuevos programas * Documenta los programas de acuerdo con las normas establecidas. * Recolecta información del usuario sobre sus necesidades. * Asiste a usuarios finales en el uso de los programas. * Diseña pruebas de validación para los programas. * Ejecuta pruebas de validación para los programas. * Realiza respaldo de la información bajo su responsabilidad. * Documenta los trabajos realizados. * Participa en reuniones técnicas. * Cumple con las normas, lineamientos y estándares establecidos por la unidad para el desarrollo de proyectos. * Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. * Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. |
| **NIVELES DE AUTORIDAD:** *QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, TIEMPO, COSTO, CALIDAD,*  *RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.* |
|  |
| **REPORTA A:** *A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.* |
| Project Manager |
| **SUPERVISA A:** *A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.* |
|  |
| **NOMBRE DEL ENCARGADO:** |
| Amanda Marroquin Delgado |