

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

INSTITUTO PARA LA CALIDAD



DIPLOMATURA DE GERENCIA DE PROYECTOS Y CALIDAD

GESTION DE LOS INTERESADOS

GRUPO #4

DIEGO RAMOS ROJAS

MIGUEL HILARIO RAMIREZ

RAFAEL ANGELES ABANTO

ROBERTO CARLOS CAYO HUAYNILLOS

ROOSEVELT BACA GARCIA

WALTER ANAYA MENACHO

Lima – Perú

2013

PLAN DE GESTION DE INTERESADOS

GRUPO

4

TITULO DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto

Diseño y Habilitación de Oficinas para empresa EDIFIKA.

GERENTE DE PROYECTO

Nombre	Cargo	Reporta a	Nivel de Autorización	Organización
Francisco Gereda Candiotti	Jefe de Oficina Técnica	Juan Carlos Checa	Responsable de la Dirección del Proyecto	EDDIKO

ESTRATEGIA DE GESTION DE INTERESADOS

Atributos

<Cuales son los atributos que serán usados para conocer totalmente a los interesados. Ejemplos datos personales, nivel de interés, requerimientos, poder, autoridad etc.>

Identificación de Interesados:

Para realizar el proceso de Identificación de los interesados tiene como elementos de partida:

- Project Charter: Nos permite identificar interesados Clave como;
 - Sponsor, Director de Proyecto y Cliente
- Documentos de Adquisiciones: Nos permite identificar a los proveedores del Producto o Servicio
- Factores ambientales de la organización: Por el tipo de proyecto que manejamos, los interesados que identificamos son los siguientes:
 - Jefe de Sindicato de construcción Civil
 - Jefe de desarrollo Urbano Municipal
 - Representante del Ministerio de Trabajo
 - Representante del Minist. Vivienda, Construcción y saneamiento
 - Representante de Administración del Edificio
 - Representante de Junta vecinal

A través de entrevista y reuniones con los interesados ya identificados procederemos a identificar otros interesados del proyecto. El responsable de Canalizar los resultados de las reuniones es el jefe de Planeamiento, mientras que el analista de Comunicación, según plan de gestión de comunicaciones, será responsable de garantizar el archivamiento de los resultados de las reuniones.

El Director de Proyecto designará Los responsables de su equipo a reunirse con cada interesado ya identificado para obtener atributos e información relevante como: Cargo en la organización, Ubicación o área de trabajo, rol en el proyecto, información de contacto, interés

en el proyecto, influencia, etc

Para nuestro proyecto Los interesados identificados son:

REGISTRO DE INTERESADOS

Nº	Interesado	Rol	Ubicación	telefono	Correo
1	Patrocinador	Asigna recursos al proyecto	Interno	###-###1	Intere1@mail.com
2	Director del proyecto	Responsable del proyecto	Interno	###-###2	Intere2@mail.com
3	Ciente: Gerente General de EDDIFIKA	Acepta o rechaza entregables	Externo	###-###3	Intere3@mail.com
4	Ciente: Gerente de Contabilidad y Finanzas	Define Características del producto	Externo	###-###4	Intere4@mail.com
5	Ciente: Gerente Comercial	Define Características del producto	Externo	###-###5	Intere5@mail.com
6	Ciente: Gerente de Calidad	Define Características del producto	Externo	###-###6	Intere6@mail.com
7	Ciente: Gerente Administrativo	Define Características del producto	Externo	###-###7	Intere7@mail.com
8	Usuario: Área de Contabilidad y Finanzas	Da información de uso de producto	Externo	###-###8	Intere8@mail.com
9	Usuario: Área Comercial	Da información de uso de producto	Externo	###-###9	Intere9@mail.com
10	Usuario: Área de Calidad	Da información de uso de producto	Externo	###-###10	Intere10@mail.com
11	Usuario: Área Administrativa	Da información de uso de producto	Externo	###-###11	Intere11@mail.com
12	Jefe de Planeamiento	Controla procesos de proyecto	Interno	###-###12	Intere12@mail.com
13	Analista de Planeamiento	Apoyo en procesos de Planeamiento	Interno	###-###13	Intere13@mail.com
14	Analista de Comunicaciones	Responsable de comunicaciones	Interno	###-###14	Intere14@mail.com
15	Jefe de de Diseño	Responsable de proceso de Diseño	Interno	###-###15	Intere15@mail.com
16	Supervisor de Diseño	Supervisa procesos de diseño	Interno	###-###16	Intere16@mail.com
17	Asistente de Diseño	Realiza actividades de diseño	Interno	###-###17	Intere17@mail.com
18	Superintendente	Responsable de la implementación de obra	Interno	###-###18	Intere18@mail.com
19	Asistente de Obra	Supervisa la implementación de obra	Interno	###-###19	Intere19@mail.com
20	Residente	inspecciona y realiza la implementación de obra	Interno	###-###20	Intere20@mail.com
21	Operario	Realiza actividades operativas de obra	Interno	###-###21	Intere21@mail.com
22	Peón	Realiza actividades auxiliares de obra	Interno	###-###22	Intere22@mail.com
23	Jefe de Oficina Técnica	Responsable de Adquisición de servicio y/o producto	Interno	###-###23	Intere23@mail.com
24	Supervisor de Of. Técnica	Supervisa Adquisición de servicio y/o producto	Interno	###-###24	Intere24@mail.com
25	Analista de Of. Técnica	Inspecciona y registra Adquisición de servicio y/o producto	Interno	###-###25	Intere25@mail.com
26	Jefe de Calidad	Implementa u ejecuta procesos de calidad	Interno	###-###26	Intere26@mail.com
27	Analista de Calidad	Inspecciona y realiza actividades de calidad	Interno	###-###27	Intere27@mail.com
28	Jefe de Seguridad	Responsable de procesos de seguridad y salud ocupacional	Interno	###-###28	Intere28@mail.com
29	Prevencionista	registra eventos de seguridad y salud	Interno	###-###29	Intere29@mail.com

		ocupacional			
30	Proveedor de Suministros Eléctricos	Suministra servicios o productos	Externo	###-###30	Intere30@mail.com
31	Proveedor de Instalación de Redes	Suministra servicios o productos	Externo	###-###31	Intere31@mail.com
32	Proveedor de Sistema de Aire Acondicionado	Suministra servicios o productos	Externo	###-###32	Intere32@mail.com
33	Proveedor de Sistema Contra Incendios	Suministra servicios o productos	Externo	###-###33	Intere33@mail.com
34	Proveedor de Sistema de Seguridad	Suministra servicios o productos	Externo	###-###34	Intere34@mail.com
35	Jefe de Sindicato de construcción Civil	Dirige sindicato local	Externo	###-###35	Intere35@mail.com
36	Jefe de desarrollo Urbano Municipal	Vela por los intereses Municipales frente a edificaciones	Externo	###-###36	Intere36@mail.com
37	Representante del Ministerio de Trabajo	Vela por el cumplimiento de leyes laborales	Externo	###-###37	Intere37@mail.com
38	Representante Minist. Vivie., Construc. y saneam.	Vela por el cumplimiento de normas Nacionales	Externo	###-###38	Intere38@mail.com
39	Representante de Seguros VIDA	Vela por los intereses Municipales frente a edificaciones	Externo	###-###39	Intere39@mail.com
40	Represent de Admin. del Edificio	Vela por el cumplimiento de normas internas del edificio	Externo	###-###40	Intere40@mail.com
41	Representante de Junta vecinal	Vela por los intereses de los vecinos	Externo	###-###41	Intere41@mail.com

Niveles de compromiso

<Cuáles son los niveles de compromiso deseado de los interesados claves para el éxito del proyecto>

Identificados los interesados se procede al análisis de los mismos; el jefe de Planeamiento será el responsable de este análisis, Se procederá a clasificar a los interesados en función al poder, interes, apoyo e influencia. Para este análisis se usará principalmente el juicio experto y el criterio del equipo de proyecto. El cuadro quedará de la siguiente manera:

Nº	Interesado	Expectativa	Poder	Interes	Apoyo	Influen.
1	Patrocinador	Éxito del proyecto	19	19	19	19
2	Director del proyecto	Éxito del proyecto	18	18	18	18
3	Cliente: Gerente General de EDDIFIKA	Oficinas Habilitadas	17	18	15	18
4	Cliente: Gerente de Contabilidad y Finanzas	Oficinas Habilitadas	15.2	15	9	17
5	Cliente: Gerente Comercial	Oficinas Habilitadas	14.8	15	9	17
6	Cliente: Gerente de Calidad	Oficinas Habilitadas	14.6	15	9	17
7	Cliente: Gerente Administrativo	Oficinas Habilitadas	14.3	15	9	17
8	Usuario: Área de Contabilidad y Finanzas	Oficinas Habilitadas	5.1	11	3	12
9	Usuario: Área Comercial	Oficinas Habilitadas	4.8	11	3	12
10	Usuario: Área de Calidad	Oficinas Habilitadas	4.4	11	3	12
11	Usuario: Área Administrativa	Oficinas Habilitadas	4	11	3	12

12	Jefe de Planeamiento	Culminar el proyecto en el tiempo estimado	9.3	17	17	15
13	Analista de Planeamiento	Culminar el proyecto en el tiempo estimado	6.3	15	15	13
14	Analista de Comunicaciones	Que todos los requerimientos de comunicaciones sean cubiertos	6	15	15	13
15	Jefe de de Diseño	que los diseños cumplan con los requerimientos del proyecto y hayan cambios	8.7	17	17	15
16	Supervisor de Diseño	que los diseños cumplan con los requerimientos del proyecto y hayan cambios	6.7	15	16	13
17	Asistente de Diseño	que los diseños cumplan con los requerimientos del proyecto y hayan cambios	5	14	15	13
18	Superintendente	Culminar las obras en el tiempo estimado	9	17	17	15
19	Asistente de Obra	Culminar las obras en el tiempo estimado	7	14	16	12
20	Residente	Culminar las actividades en el tiempo estimado	6	13	14	9
21	Operario	Cumplir con las tareas encomendadas	2	8	13	2
22	Peón	Cumplir con las tareas encomendadas	1	5	11	1
23	Jefe de Oficina Técnica	Contar con los recursos y servicios necesarios	9.6	17	17	15
24	Supervisor de Of. Técnica	Contar con los recursos y servicios necesarios	7	15	16	14
25	Analista de Of. Técnica	Contar con los recursos y servicios necesarios	6	14	15	13
26	Jefe de Calidad	Cumplir con las normas y parámetros de calidad	9.8	17	17	15
27	Analista de Calidad	Cumplir con las normas y parámetros de calidad	6	16	16	14
28	Jefe de Seguridad	Cero incidentes o problemas con el personal	9	14	15	12
29	Prevencionista	Cero incidentes o problemas con el personal	5	13	13	8
30	Proveedor de Suministros Eléctricos	Cumplir con el contrato	8.6	13	14	6
31	Proveedor de Instalación de Redes	Cumplir con el contrato	8.3	13	14	6
32	Proveedor de Sistema de Aire Acondicionado	Cumplir con el contrato	8	13	14	6
33	Proveedor de Sistema Contra Incendios	Cumplir con el contrato	7.7	13	14	6
34	Proveedor de Sistema de Seguridad	Cumplir con el contrato	7.4	13	14	6
35	Jefe de Sindicato de construcción Civil	Incluir personal de sindicato en la obra	15	5	6	14
36	Jefe de desarrollo Urbano Municipal	Que el proyecto cumpla con el reglamento Municipal	14	7	9	13
37	Representante del Ministerio de Trabajo	Que se cumpla los derechos laborales	13	8	7	13
38	Representante Minist. Vivie., Construc. y saneam.	Que se cumpla el reglamento nacional de edificaciones	13	8	8	14
39	Representante de Seguros VIDA	Cumplir con los pactado en la póliza de seguro	5.6	13	12	6
40	Represent de Admin. del Edificio	Que se cumpla el reglamento del edificio	13	12	5	8
41	Representante de Junta vecinal	Que el proyecto no perjudique a los vecinos	12	12	4	12

Los valores considerados van del 0 al 20, donde 0 representa participación nula y 20 una máxima participación.

Para clasificar a los interesados según su nivel de compromiso con el Proyecto, usaremos 2 modelos de clasificación de interesados:

Matriz Poder / Apoyo : Aquí evaluaremos el nivel de participación de los interesados por el proyecto.

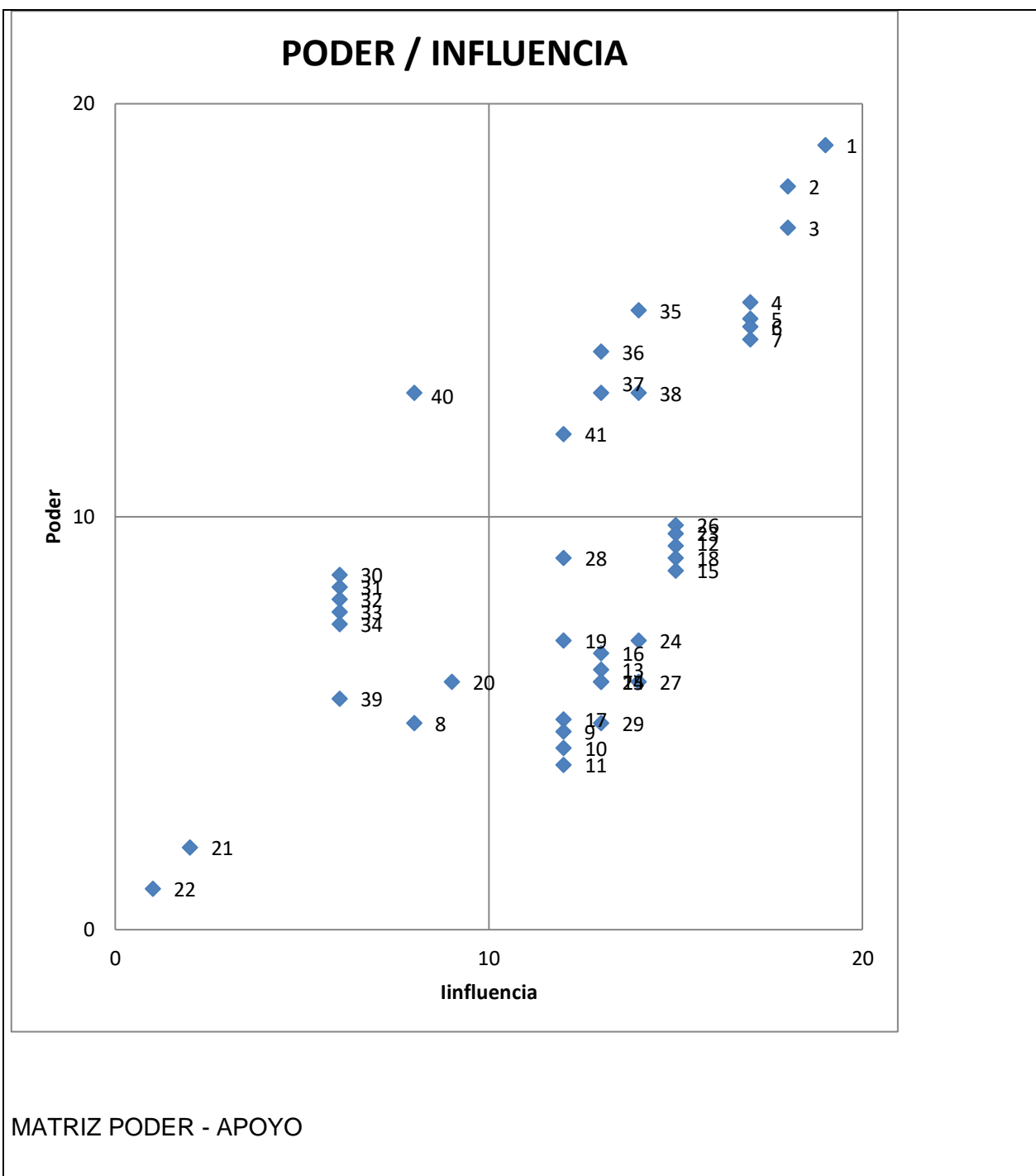
Matriz Poder / Influencia: Aquí evaluaremos el nivel de Influencia de los interesados en el proyecto.

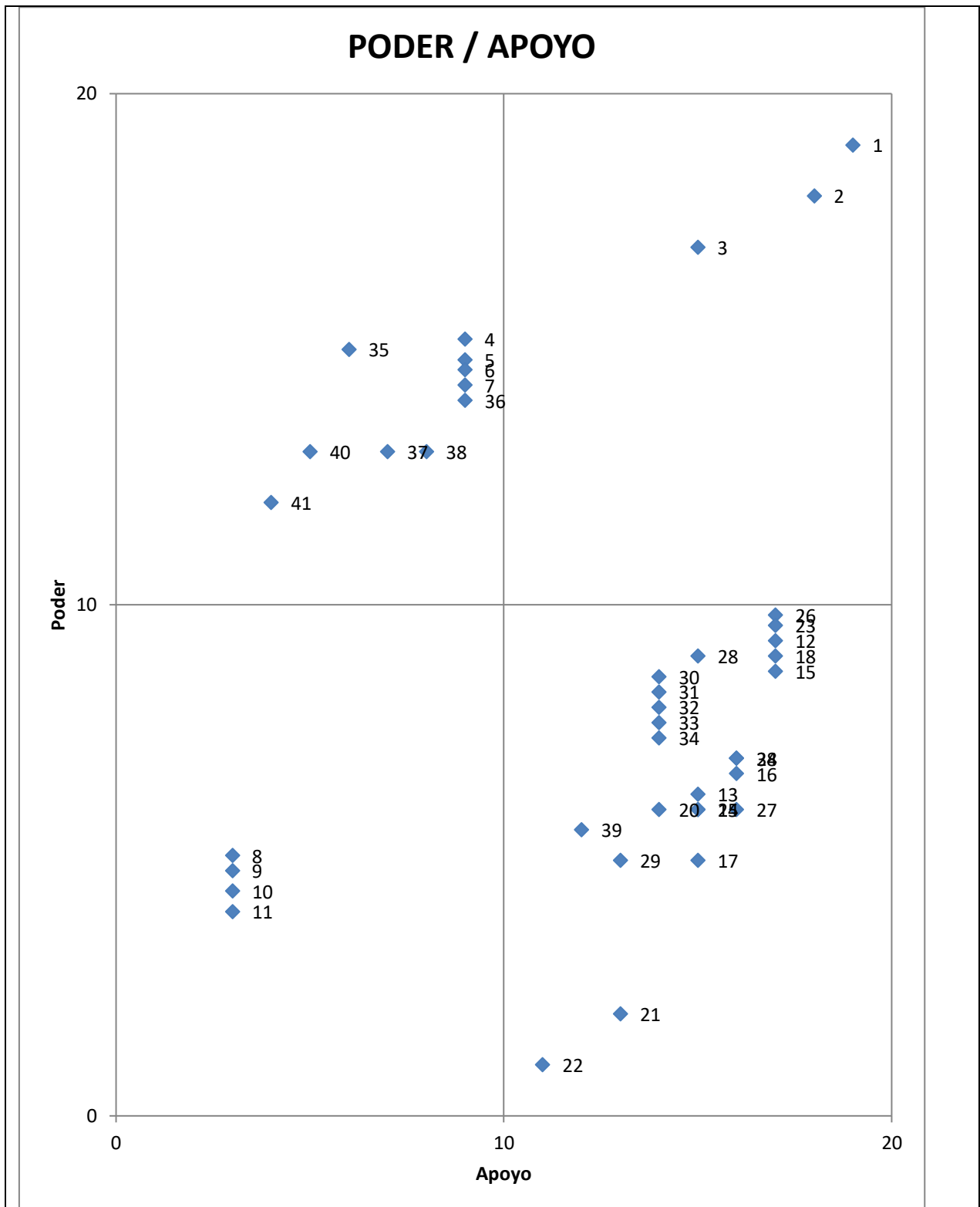
Las matrices se dividen en cuadrantes donde el punto medio, 10, determina la línea de división de cada cuadrante, de tal manera que valores por debajo de 10 se considera BAJO y por encima ALTO.

Cruzando Ambas Matrices determinaremos los Interesados clave sobre los que se implementarán estrategias para incrementar el compromiso al proyecto. Se interceptaran aquellos interesados que tengan una influencia alta y poder alto, con aquellos interesados que tengan poder alto y apoyo bajo, así se pretende optimizar el apoyo al proyecto de aquellos que podrían influenciar positivamente.

Así las graficas obtenidas serían:

MATRIZ PODER – INFLUENCIA





Producto de la intersección de los campos elegidos obtendremos una lista de interesados sobre los que hay que prestar atención y establecer estrategias de comunicación y compromiso. En el cuadro siguiente se muestra el nivel de compromiso actual (A) y el nivel de

compromiso deseado (D):

NIVEL DE COMPROMISO						
Nº	Interesado	Desinform	Resist	Neutral	Promotor	Impulsor
4	Cliente: Gerente de Contabilidad y Finanzas			A	D	
5	Cliente: Gerente Comercial			A	D	
6	Cliente: Gerente de Calidad			A	D	
7	Cliente: Gerente Administrativo			A	D	
35	Jefe de Sindicato de construcción Civil			D		A
36	Jefe de desarrollo Urbano Municipal			A / D		
37	Representante del Ministerio de Trabajo			A / D		
38	Representante Minist. Vivie., Construc. y saneam.			A / D		
40	Represent de Admin. del Edificio			A / D		
41	Representante de Junta vecinal		A	D		

Estrategia de Comunicación y de Compromiso

<Cuales será la estrategia de comunicación con los interesados según la fase del proyecto>

Las estrategias son determinadas por el Director de proyecto en coordinación con el jefe de planeamiento.

Las estrategias sobre los interesados son manejados por el Director de proyecto con mucha discreción.

Se coordina reuniones con los interesados y se les informa de las estrategias de

Comunicación. Es necesario que las reuniones con los interesados generen confianza entre ellos y la organización dueña del proyecto.

Las estrategias establecidas son las siguientes:

NIVEL DE COMPROMISO						Estrategia
Nº	Interesado	Resist	Neutral	Promotor	Impulsor	
4	Cliente: Gerente de Contabilidad y Finanzas		A	D		Convocar a reuniones informativas de avance de proyecto.
						Invitar a visitar instalaciones e incentivar a exponer punto de vista
5	Cliente: Gerente Comercial		A	D		Convocar a reuniones informativas de avance de proyecto.
						Invitar a visitar instalaciones e incentivar a exponer punto de vista
6	Cliente: Gerente de Calidad		A	D		Convocar a reuniones informativas de avance de proyecto.
						Invitar a visitar instalaciones e incentivar a exponer punto de vista
7	Cliente: Gerente Administrativo		A	D		Convocar a reuniones informativas de avance de proyecto.
						Invitar a visitar instalaciones e incentivar a exponer punto de vista
35	Jefe de Sindicato de construcción Civil		D		A	Mantener el cupo de trabajadores locales dentro de la obra
						Mantener diálogo con jefe sindical e informar procesos de contrataciones.
36	Jefe de desarrollo Urbano Municipal		A / D			Contratación de especialista en Temas Municipales
37	Representante del Ministerio de Trabajo		A / D			Cumplir con las leyes laborales
38	Representante Minist. Vivie., Construc. y saneam.		A / D			Cumplir con el reglamento de edificaciones
40	Represent de Admin. del Edificio		A / D			Cumplir con reglamento interno de edificio
						Mantener informado de los procesos del proyecto que pueden afectar al edificio
41	Representante de Junta vecinal	A	D			Mantener informado de los procesos del proyecto que pueden afectar al edificio

Gestionar el impacto

<Cómo gestionar el impacto de los cambios con las partes involucradas e impactadas>

Si las estrategias de comunicación ni las de Compromiso funcionan, se requiere estrategias para enfrentar la materialización del riesgo, tales impactos serán mitigados con estas estrategias. Estas son elaboradas por el director de Proyecto en conjunto con su equipo.

Nº	Interesado	Riesgo	Estrategia
4	Cliente: Gerente de Contabilidad y Finanzas	NO aceptación del producto por requerimientos no plasmados adecuadamente	Solicitudes de cambio para aprobación de requerimiento
5	Cliente: Gerente Comercial	NO aceptación del producto por requerimientos no plasmados adecuadamente	Solicitudes de cambio para aprobación de requerimiento
6	Cliente: Gerente de Calidad	NO aceptación del producto por requerimientos no plasmados adecuadamente	Solicitudes de cambio para aprobación de requerimiento
7	Cliente: Gerente Administrativo	NO aceptación del producto por requerimientos no plasmados adecuadamente	Solicitudes de cambio para aprobación de requerimiento
35	Jefe de Sindicato de construcción Civil	Reclaman por amonestaciones a personal de su sindicato	Reunión y coordinar cambio de personal amonestado por otros del grupo sindical
36	Jefe de desarrollo Urbano Municipal	Demora por ausencia de algun responsable administrativo en el municipio	Apelar al silencio administrativo
		Se infringe alguna ordenanza municipal	Distribuir los horarios y la cantidad de trabajo para generar menos impacto
37	Representante del Ministerio de Trabajo	Cambio en las leyes laborales	Solicitar reunión con representante del ministerios y Actualizar procesos laborales en la organización
38	Representante Minist. Vivie., Construc. y saneam.	Actualización de la normativa en edificaciones	Solicitar plazo de adecuación.
40	Represent de Admin. del Edificio	Cambios administrativos del edificio, implican cambio en los horarios	Seguimiento contante a la administración. Reunión con nueva administración y replantear distribución de horarios
41	Representante de Junta vecinal	Daño de vivienda de algún vecino	Evaluación de daños. Tomar acción correctiva la cual se comunicará a la junta vecinal

Buena Relación

<Cual será la estrategia para mantener intacta la buena relación entre el equipo del proyecto y los interesados, con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos de los interesados>

La buena relación con los interesados debe partir de una estrecha comunicación y participación de ambos lados.

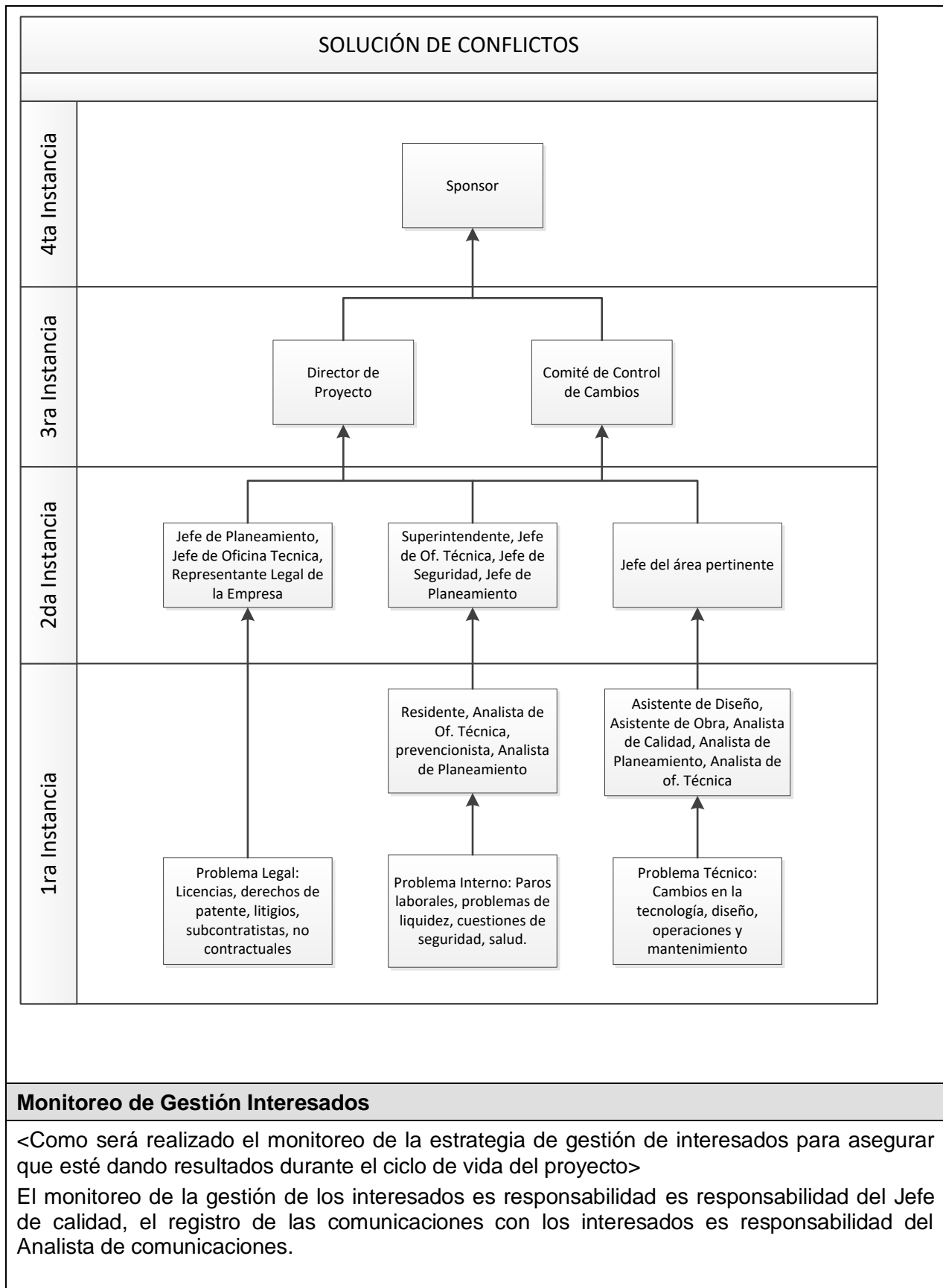
1. Se debe comunicar a los interesados clave de los avances del proyecto o al menos la información que cubra sus requerimientos o necesidades.
2. Las expectativas de los interesados claves pueden verse satisfechas con el incentivo a una participación activa, con visitas periódicas al sitio en que se desarrolla el proyecto.
3. Las consultas deben ser absueltas lo mas pronto posible y de preferencia manteniendo un dialogo abierto

Solución Conflictos

<Cómo serán abordados y solucionados los conflictos que puedan surgir>

Ante la presencia de un problema que requiera iniciar una acción de autorización o indicación para proceder, se escalará de la siguiente manera (ver flujo Esquema de Escalonamiento):

- En primera instancia será tratada de resolver por el responsable de la actividad, de no poder resolver el problema y carece de autoridad para tomar la decisión ante la posible solución, trascenderá a una 2da instancia.
- En segunda instancia será tratada de resolver por el jefe de Área, quien bajo su experiencia y autoridad puede tomar decisiones de resolución. Si la solución requiere realizar cambios a nivel de la Triple restricción, se recurrirá a una tercera instancia
- En tercera instancia será tratada de resolver por el Director de proyecto o el comité de control de cambios
- Solo como última instancia se recurrirá al Sponsor , en casos críticos o hasta donde la autoridad del Director de Proyecto no trascienda.



Se establecerán estrategias de control tales como:

- Reunión periódica sobre avance de proyecto con los interesados clave. Al menos 1 vez al mes, se realizarán presentaciones de reporte de desempeño del trabajo y análisis de los mismos
- SE medirá la satisfacción de los interesados mediante encuestas.
- La validación de entregables implicará la entrega de un informe de cumplimiento y apreciación por el interesado involucrado-