



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS

TEMA:

INCREMENTO DE LA EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DEL ECU911

AUTORES:

CADENA AVILA DIEGO ALBERTO

CARRIEL CAICHE CHRISTIAN JOSE

TUTORA:

MÁRQUEZ DE LA PRESA CLAUDIA

GUAYAQUIL – ECUADOR

2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la fortaleza para tomar este postgrado, guiarme en las decisiones fundamentales en mi vida y por de la salud que he gozado, al personal del ECU911 que nos brindaron su apoyo y conocimiento para desarrollar nuestro trabajo de titulación, a todos los docentes de ESPAЕ que aportaron a mi crecimiento profesional y a nuestra tutora Claudia Márquez por su aporte y dedicación al presente trabajo.

Diego

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Nuestro Creador por darnos la vida, salud y capacidad para sacar adelante este posgrado. Es importante expresar así mismo mi gratitud hacia mi esposa por ser mi compañía, voz de aliento y ser quien me motivó a inscribirme en ESPAЕ. A mis hijas Luciana, Teresa y María Laura por ser la fuerza que anima a seguir adelante y a mi madre quien con mucho esfuerzo pudo darme una buena educación en mi niñez y adolescencia.

Christian

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres Mireya y Alberto que han sido mis figuras modelo a seguir, a mi hermano Alejandro para darle mi ejemplo y motivación para que crezca profesionalmente, a mi abuela Targelia para llenarla de orgullo y a mi pareja Maite por la motivación que me impartió para tomar esta maestría y el apoyo que me ha brindado.

Diego

Dedicado al personal operativo del ECU911 que día y noche se encarga de la coordinación de incidentes, y al administrativo que es el soporte del servicio. También se dedica a mis abuelos que me dieron tanto desde mi niñez.

Christian

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido
de esta Tesis de Grado
nos corresponde exclusivamente;
y el patrimonio intelectual de la misma
a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Cadena Avila Diego Alberto

Carriel Caiche Christian José

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ABREVIATURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 Estrategia.....	18
1.2 Planeación Estratégica	18
1.3 Proceso de Planeación Estratégica	18
1.4 Misión de la Organización	19
1.5 Visión de la Organización.....	20
1.6 Objetivos de la Organización.....	20
1.7 Cuadro de Mando Integral	21
1.8 Cadena de Valor.....	22
1.9 Scrum	23
CAPITULO 2 ENTORNO ORGANIZACIONAL.....	25
2.1 Mercado.....	25
2.2 Estadísticas.....	25
2.3 Plan Estratégico ECU911.....	26
2.4 Proceso de Planificación Estrategia del ECU911	26

2.5 Descripción de la Organización	26
2.6 Misión de la Organización	28
2.7 Visión de la Organización	28
2.8 Valores de la Organización	29
2.9 Objetivo General de la Organización	30
2.10 Objetivos Estratégicos de la Organización	30
2.11 Objetivos Estratégicos Operacionales de la Organización.....	31
2.12 Marco Regulatorio del ECU911.....	31
2.13 Estructura orgánica por procesos	32
2.14 Cadena de Valor	33
2.15 Estructura Organizacional.....	35
2.16 Descripción de los Cargos del ECU911	36
2.17 Infraestructura y Servicios Visibles	38
2.17.1 Telefonía	38
2.17.2 Botones de Auxilio.....	39
2.17.3 Cámaras.....	40
2.18 Cobertura del Servicio.....	40
2.19 Alianzas e Instituciones integradas	41
2.20 Análisis FODA del ECU911	42
2.21 Ciclo del Negocio del ECU911.....	44
CAPITULO 3 CASO DE NEGOCIO	45
3.1 Descripción de la Situación Actual	45

3.1.1	Problemática.....	45
3.1.2	Brechas.....	46
3.2	Criterios de selección y priorización de brechas.....	47
3.2.1	Brechas del análisis FODA.....	47
3.3	Estrategias del análisis FODA.....	50
3.3.1	Estrategias conservadoras.....	50
3.3.2	Estrategias competitivas.....	50
3.3.3	Estrategias defensivas.....	51
3.3.4	Estrategias agresivas.....	51
3.4	Brechas de la Matriz de Arquitectura Empresarial.....	52
3.4.1	Descripción de Brechas de la Matriz de Arquitectura.....	52
CAPITULO 4 EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS.....		56
4.1	Alternativas de Proyectos para caso de Negocio.....	56
4.2	Análisis de Alternativas de proyecto.....	59
4.2.1	Elección de tasa de descuento.....	60
CAPITULO 5 SELECCIÓN DEL PROYECTO Y NOMBRAMIENTO DEL CASO DEL NEGOCIO.....		70
5.1	Descripción financiera del ECU911.....	70
5.2	Riesgos del Proyecto.....	70
5.3	Problemas del Proyecto.....	71
5.4	Supuestos del Proyecto.....	72
5.5	Beneficios del Proyecto.....	72

5.6 Ciclo de Vida del Proyecto	73
5.7 Fase de Inicio del Proyecto	73
5.8 Fase de Planificación del Proyecto	73
5.9 Fase de Ejecución del Proyecto.....	74
5.10 Fase de Control y Monitoreo del Proyecto.	74
5.11 Fase de Cierre del Proyecto.....	75
CAPITULO 6 ENTREGABLES DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO.....	76
6.1 INTEGRACIÓN DEL PROYECTO	76
6.1.2 Plan de Gestión de Cambios	81
6.1.3 Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto	84
6.1.4 Plan de Documentación del Proyecto	87
6.1.5 Plan para la Dirección del Proyecto.....	88
6.2 ALCANCE.....	107
6.2.1 Plan de Gestión del Alcance.	107
6.2.2 Matriz de Colección de Requerimientos del Proyecto.....	109
6.2.3 Matriz de Trazabilidad de Requisitos	119
6.2.4 Enunciado del Alcance del Proyecto.....	122
6.3 Estructura de Desglose de trabajo	127
6.4 CRONOGRAMA.....	129
6.4.1 Plan de Gestión de Cronograma.....	129
6.4.2 Criterios de Planificación de Cronograma	131
6.4.3 Línea Base del Cronograma del Proyecto	132

6.4.1	Diagrama de Gantt – Ruta Crítica del Proyecto.....	139
6.5	Costos.....	143
6.5.1	Plan de Gestión de Costos.....	143
6.5.2	Presupuesto del Proyecto y Reservas.....	146
6.6	Curva S del Proyecto.....	148
6.7	Calidad	149
6.7.1	Plan de Gestión de Calidad del Proyecto	149
6.7.2	Métricas de la Calidad.....	156
6.7.3	Formato de Informe de Calidad	156
6.7.4	Costo de la Calidad	156
6.8	RECURSOS	157
6.8.1	Plan de Gestión de los Recursos	157
6.8.2	Matriz de Asignación de Responsabilidades.....	161
6.8.3	Estructura de desglose de Recursos	164
6.8.4	Descripción de los roles del proyecto.	164
6.9	Comunicaciones	179
6.9.1	Plan de Gestión de Comunicaciones	179
6.9.2	Matriz de Comunicaciones del Proyecto.....	184
6.10	Riesgos	187
6.10.1	Plan de Gestión de Riesgos	187
6.10.2	Matriz de Identificación de Riesgos.....	194
6.10.3	Plan de Respuesta a Riesgos del Proyecto.	197

6.11 Interesados.....	199
6.11.1 Plan de Gestión de los Interesados.....	199
6.11.2 Registro de Interesados	203
6.11.3 Matriz de Evaluación de Participación de Interesados del Proyecto ..	214
6.11.4 Estrategias para Gestión de los Interesados	216
CAPITULO 7 ANÁLISIS FINAL DEL PROYECTO	221
7.1 Conclusiones del Proyecto Benchmarking ECU911.....	221
7.2 BIBLIOGRAFÍA	223
CAPITULO 8 ANEXOS.....	224

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Negocio del ECU911.....	27
Figura 2. Cadena de Valor del ECU911	33
Figura 3. Mapa de Procesos del ECU11	34
Figura 4. Estructura Organizacional del ECU911.....	35
Figura 5. Organigrama Subdirección Técnica Zonal ECU911	37
Figura 6. Alianzas e Instituciones integradas del ECU911	41
Figura 7. Mapa de relacionamiento Interinstitucional ECU911	42
Figura 8: Ciclo del negocio del ECU911	44
Figura 9: Selección de estrategias de análisis FODA	50
Figura 10: Estructura de Desglose de Trabajo del Proyecto	128
Figura 11: Curva S del Proyecto	148

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco Regulatorio del ECU911	32
Tabla 2. Descripción de los Cargos del ECU911	36
Tabla 3: Descripción de los principales cargos del ECU911	38
Tabla 4: Análisis FODA del ECU911	43
Tabla 5: Brechas de Análisis FODA del ECU911	49
Tabla 6: Descripción de Brechas - Matriz de Arquitectura.....	54
Tabla 7: Priorización de Brechas	55
Tabla 8: Brechas vs Alternativas.....	56
Tabla 9: Priorización de Alternativas de Proyecto.....	57
Tabla 10: Información de Alternativa de Proyecto 1	58
Tabla 11: Información de Alternativa de Proyecto 2	58
Tabla 12: Información de Alternativa de Proyecto 3	59
Tabla 13: Información Multicriterio de Alternativa de Proyecto.....	60
Tabla 14: Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador al mes de noviembre del 2020.....	61
Tabla 15: Análisis Financiero Alternativa de Proyecto 1	63
Tabla 16: Análisis Financiero de Alternativa de Proyecto 2.....	65
Tabla 17: Análisis Financiero Alternativa de Proyecto 3	67
Tabla 18: Desglose de costos por Certificación de universidad	68
Tabla 19: Riesgos del Proyecto del ECU911	71
Tabla 20: Plan para la Dirección del Proyecto.....	106

Tabla 21: Plan de Gestión del Alcance del Proyecto	108
Tabla 22: Matriz de Colección de Requerimientos del Proyecto.....	118
Tabla 23: Plan de Gestión de Costos del Proyecto	146
Tabla 24: Presupuesto del Proyecto y Reservas.....	147
Tabla 25: Plan de Gestión de Calidad del Proyecto.....	155
Tabla 26: Plan de Gestión de Recursos del Proyecto.....	160
Tabla 27: Matriz de Asignación de Responsabilidades del Proyecto	163
Tabla 28: Matriz de Identificación de Riesgos del Proyecto	196
Tabla 29: Plan de Respuesta a Riesgos del Proyecto.....	198
Tabla 30: Plan de Gestión de Interesados del Proyecto.	202
Tabla 31: Registro de Interesados del Proyecto.....	213
Tabla 32: Matriz de Evaluación de Participación de Interesados del Proyecto	215
Tabla 33: Estrategias para gestión de Interesados del Proyecto	220

ABREVIATURAS

SP.- Sponsor del Proyecto

PM. - Project Manager

AP.- Asistente de Proyecto

AI. - Asistente informático del ECU911

DO. - Director de Operaciones del ECU911

DC.- Director de Comunicaciones del ECU911

ED. – Encargado de Doctrina del ECU911

SLL. – Supervisor de Llamadas del ECU911

SD. - Supervisor de Despacho del ECU911

R.- Radio operador del Ministerio de Salud Pública (código Romeo)

AC. – Analista de Comunicación del ECU911

APL. - Analista de Planificación del ECU911

S.- Secretaria de Gerencia del ECU911

EENA. - European Emergency Numbers Association.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el desempeño del ECU911 como ente único de coordinación de emergencias ha sido satisfactorio a lo largo del tiempo desde su creación, de igual manera enfrentándose a los diversos desafíos a los que se ha enfrentado tanto en la coordinación diaria de emergencias como en eventos de alto impacto. Es importante señalar que a pesar de que los planes estratégicos se han cumplido tanto en la parte operativa como administrativa, lo cual se refleja en los diversos indicadores que maneja la institución. Al ser la actividad principal del ECU911 una que exige determinados estándares de calidad y una disponibilidad 24/7 entre otras exigencias, es de notar que mantener este tipo de estándares dada la operatividad del servicio, implica un alto desgaste por parte del personal y esto se refleja en diversas consecuencias como la “fatiga por compasión”, personal que presenta incumplimientos recurrentes en estándares de calidad, inconformidades ciudadanas por atención por parte de personal de evaluadores de operaciones de llamadas y personal de instituciones articuladas, también a pesar de la puntualidad que les obliga el reglamento, las salidas de oficina para personal administrativo en caso de requerirse son una o dos horas más de la jornada normal, así mismo, se están llevando a cabo muchas reuniones para controlar los avances y los indicadores de gestión operativos para tomar acciones “apaga incendio” y poder entregar reportes reales y con los resultados esperados a los directores zonales; esto tiene como consecuencia una mayor rotación de personal, lo

cual implica mayores tiempos tanto de atención, tiempos mayores de entrega de productos, falta de motivación y demás efectos de la situación antes descrita.

Como trabajo de campo previo a la realización del presente trabajo, se consultó a algunos funcionarios del ECU911 el porqué de los problemas antes expuestos, y las respuestas fueron: Que se manejan muchos procesos a la vez en sus cargos y que tienen confusiones en el modo en que deben manejarlos, por ejemplo llenado de matrices, formularios, uso de plataformas etcétera, así mismo, si bien los procesos están documentados existen vacíos respecto a acciones puntuales y buenas prácticas que deben tenerse en cuenta en la ejecución de procesos poniendo énfasis en la correcta interacción con el usuario, y al tratarse de una institución que mide tiempos de ejecución y satisfacción del cliente, se vuelve estresante y muy demandante cumplir las obligaciones y requisitos que demanda la institución en su diario accionar.

El indicador que mide este síntoma es el **ÍNDICE DE EFICIENCIA OPERACIONAL**, mismo que como su nombre indica mide la eficiencia es el personal operativo, tanto tiempos de duración de llamada, registro de fichas de incidentes, cumplimiento de parámetros de control de calidad, número de incidentes capturados en video vigilancia por tipo de captura (es decir, preventivos, reactivos y apoyo visual a procedimientos de instituciones articuladas), novedades operativas, es decir posibles incumplimientos y faltas registrados durante los turnos operativos y novedades referentes a talento humano, es decir atrasos, sanciones administrativas y similares,. Es una media aritmética de porcentajes. Esta media aritmética se obtiene por cada director de cada centro del ECU911 y el valor actual está entre 92 y 95%.

El enfoque de desarrollo del proceso es en torno a la eficiencia, lo que se plantea hacer es una mejora de la misma en los procesos que realiza el ECU911, a nivel operativo por medio de una plataforma o repositorio de consulta de procesos, asociado con un factor lúdico y ágil para obtener una mejora del indicador principal que se mide en cada centro operativo, tanto zonal como local, cuyo resultado es la medición de la eficiencia individual y por grupo del personal operativo, se espera que al menos se obtenga un índice del 98% .

Las unidades de análisis involucradas son la Dirección de Doctrina, Dirección de Operaciones, Departamento de comunicación social, Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, la que se encarga entre otras cosas de actividades relacionadas a servicios, procesos y calidad.

CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1 Estrategia

Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía (Charles W. L. Hill). Este concepto nos indica que si una compañía o empresa es mejor que el promedio de la competencia, esta empresa tiene una ventaja competitiva

1.2 Planeación Estratégica

Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos (Fred R. David, 2013). Las disciplinas que deben engranar entre ellas como un solo núcleo y poder lograr el éxito de la organización son principalmente administración, marketing, finanzas, contabilidad, producción y operaciones, investigación y desarrollo, sistemas de información.

1.3 Proceso de Planeación Estratégica

De acuerdo con L. Hill el proceso de planeación estratégica se conforma de 5 partes:

- Seleccionar la misión y las principales metas corporativas.
- Analizar el ambiente competitivo externo de la organización para identificar las oportunidades y amenazas.

- Analizar el ambiente operativo interno de la organización para identificar las fortalezas y debilidades con que se cuenta.
- Seleccionar las estrategias que conforman las fortalezas de la organización y corregir las debilidades a fin de aprovechar las oportunidades externas y detectar las amenazas externas. Estas estrategias deben ser congruentes con la misión y con las metas principales de la organización, así mismo, constituir un modelo de negocio viable.
- Implantar las estrategias.

1.4 Misión de la Organización

La misión es una afirmación perdurable acerca del propósito que distingue a una empresa de otras similares. Se identifica el alcance de las operaciones de una empresa en términos de producto, servicio y mercado. En sí responde a ¿Cuál es el negocio?, y así mismo describe los valores y prioridades de la organización, otra forma de entender a la misión es que traza el rumbo futuro de la empresa (Fred R. David).

En otros términos, la misión de la organización describe el propósito y el negocio actual de la empresa: ¿Quiénes somos, que hacemos y por qué estamos aquí? (Thompson, 2014).

La declaración de la misión usualmente es muy breve, con un lenguaje muy específico se revela la identidad propia de la compañía y describe:

- Productos y servicios de la organización
- Necesidades de los clientes que pretende resolver
- Identificar a los potenciales clientes que se empeña en atender

- Precisar su enfoque para agradar a los clientes
- Otorgar a la compañía su identidad propia

1.5 Visión de la Organización

La visión responde en que nos queremos convertir, es el primer paso a la planeación estratégica y precede a la misión de la organización (F. David). En términos sencillos expresa lo que la empresa gustaría lograr.

La visión define las aspiraciones de los directivos de la organización mediante una panorámica del lugar a donde vamos y razones convincentes por las cuales el negocio es sensato (Thompson, 2014).

Al formular la visión de la organización se debe asegurar que sean distintivas y específicas, es decir no pueden ser genéricas, así mismo, no debe ser una redactora de elementos específicos que giran en el negocio como el producto/servicio, los clientes o la tecnología.

1.6 Objetivos de la Organización

Los objetivos se definen como los resultados específicos que una organización busca alcanzar siguiendo su misión básica (R. David). Los objetivos señalan dirección, ayudan a la evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, centran la coordinación y establecen una base para la planeación, organización, dirección y control.

Unos buenos objetivos deben ser desafiantes, medibles, consistentes, razonables y claros, en otros términos: SMART.

Las organizaciones deben tener claro que, para alcanzar los objetivos a largo plazo, son necesarios primero lograr objetivos anuales o a corto plazo, los cuales tienen las mismas características antes mencionadas y deben poder ser jerarquizados o priorizados; estos objetivos deben formularse en las áreas de administración, marketing, finanzas y contabilidad, producción y operaciones, investigación y desarrollo y sistemas de administración de información (MIS).

1.7 Cuadro de Mando Integral

El CMI (o Balanced Scorecard), concepto formalizado por R. Kaplan y D. Norton, es una herramienta que traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de la actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de medición y gestión estratégica. La característica del CMI es que mide la actuación de la organización desde 4 perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos y la formación y crecimiento.

El cuadro de mando integral debe transformar el objetivo y la estrategia de un negocio en objetivos e indicadores tangibles, es como si debe haber un equilibrio entre los indicadores externos para accionistas e indicadores internos de los procesos críticos de negocios, innovación, formación y crecimiento.

El CMI es ahora utilizado como un sistema de gestión estratégica, donde se deben llevar a cabo los siguientes procesos de gestión decisivos:

- Aclarar, traducir o transformar la visión y la estrategia.
- Comunicar y vincular los objetivos e indicadores estratégicos

- Planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas
- Aumentar el feedback y formación estratégica.

1.8 Cadena de Valor

La Cadena de valor, según su máximo referente M. Porter, es una herramienta que permite dividir la compañía en sus actividades estratégicamente relevantes a fin de entender el comportamiento de los costos, fuentes actuales y potenciales de diferenciación, permitiendo obtener una ventaja competitiva realizándose mejor o con menor costo que los rivales.

La cadena de valor contiene el valor total y consta de actividades relacionadas con valores y margen. Se trata de las actividades físicas y tecnológicamente específicas que se llevan a cabo.

Las actividades de valor se dividen en 2 grandes grupos: primarias, enfocadas en la creación física del producto, la venta y la transferencia al cliente y la asistencia de postventa del producto; y de apoyo que respaldan a las primarias o viceversa, enfocadas en ofrecer insumos, tecnología, recursos humanos y diversas funciones globales; la infraestructura no se relaciona con ninguna actividad primaria, sino que brinda soporte.

Las actividades de valor son las claves de adquirir ventaja competitiva, las actividades están desarrolladas en sintonía con su economía y esto lleva a compararse con las empresas de la competencia si tiene altos o bajos costos, estas comparaciones dan como resultado las diferenciaciones que promueven la ventaja competitiva a la empresa.

El procedimiento para desarrollar una Cadena de Valor de alto nivel, comienza identificando las actividades principales o las que otorgan valor, con las subactividades de cada una de ellas, entre las mismas las actividades que aseguren el nivel de calidad deseado; a continuación se identifican las actividades de apoyo como recursos humanos, adquisiciones, desarrollo tecnológico; el paso siguiente es encontrar los vínculos entre las actividades, lo cual no resulta sencillo y toma su tiempo, pues esto es la clave para identificar los puntos de la ventaja competitiva de la empresa, y finalmente, se deben revisar todos los enlaces y actividades que ha detectado y analizar que se puede cambiar, evitar, aumentar, redireccionar o replantear para maximizar el valor que se ofrece a los clientes (tanto interno como externo).

1.9 Scrum

Scrum es un marco de trabajo por el cual las personas pueden acometer problemas complejos adaptativos, a la vez que entregar productos del máximo valor posible productiva y creativamente. Scrum es:

- Ligerero
- Fácil de entender
- Extremadamente difícil de llegar a dominar

Scrum es un marco de trabajo de procesos que ha sido usado para gestionar el desarrollo de productos complejos desde principios de los años 90. Scrum no es un proceso o una técnica para construir productos; en lugar de eso, es un marco de trabajo dentro del cual se pueden emplear varias técnicas y procesos. Scrum muestra la eficacia relativa de las prácticas de

gestión de producto y las prácticas de desarrollo, de modo que podamos mejorar. El marco de trabajo Scrum consiste en los Equipos Scrum, roles, eventos, artefactos y reglas asociadas. Cada componente dentro del marco de trabajo sirve a un propósito específico y es esencial para el éxito de Scrum y para su uso.

Scrum se basa en la teoría de control de procesos empírica o empirismo. El empirismo asegura que el conocimiento procede de la experiencia y de tomar decisiones basándose en lo que se conoce. Scrum emplea un enfoque iterativo e incremental para optimizar la predictibilidad y el control del riesgo. Tres pilares soportan toda la implementación del control de procesos empírico: transparencia, inspección y adaptación.

CAPITULO 2 ENTORNO ORGANIZACIONAL

2.1 Mercado

El mercado del ECU911 está conformado por todo ciudadano que se encuentre en el territorio Nacional Ecuatoriano, que tenga un teléfono móvil o fijo y pueda comunicarse con los centros de atención, los cuales están habilitados las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.2 Estadísticas

Las estadísticas son una de las principales formas de medir la eficacia y funcionalidad del ECU 911. Estas herramientas ayudan a conocer la real magnitud de un incidente y enriquecer la toma de decisiones, evaluar el sistema y mejorar acciones para eventos futuros. La ciudadanía también se beneficia de este ejercicio, el público puede conocer cómo trabaja la institución, cuál es el uso que se le da a sus recursos y la calidad de respuesta que dan las instituciones articuladas como Policía Nacional, Bomberos, Ministerios Salud, Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana, IEES, Ministerio de Defensa, Ministerio del Interior, Ministerio Coordinador de Seguridad, Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

A continuación, se identifica la Estrategia de la organización, sus objetivos y metas, se presentan conceptos básicos que constituyen las herramientas fundamentales para entender y aplicar la estrategia de una corporación o empresa. Cabe indicar que todas estas

herramientas se pueden utilizar en cualquier tipo de empresa u organización (privada, gubernamental, ONG, etc).

2.3 Plan Estratégico ECU911

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente. (Guía de la Calidad web).

2.4 Proceso de Planificación Estrategia del ECU911

El plan Estratégico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, es el resultado de un proceso participativo, estudio de análisis y reflexión sobre la razón de ser. Es así como se convierte en un instrumento de gestión que permite la toma de decisiones desde un diagnóstico situacional, un análisis FODA y PESTLE, alineado al Plan Nacional del Buen Vivir y se regula bajo la normativa del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y a la metodología recomendada por SENPLADES. (PE ECU911 2014-2017).

2.5 Descripción de la Organización

El ECU911 es un servicio de respuesta inmediata e integral a una determinada emergencia. Coordinamos la atención de los organismos de respuesta articulados, para casos de accidentes, desastres y emergencias movilizando recursos disponibles para brindar atención rápida a la ciudadanía.

Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias, han unido esfuerzos para brindar la mejor atención a través de un número único: 9-1-1.

El ECU911 se gestiona de la siguiente manera:



Figura 1. Modelo de Negocio del ECU911
Fuente: Repositorio del ECU911

Así se reemplaza a todos los números de emergencia que fragmentaban la atención en distintas instituciones de respuesta, logrando la cooperación articulada para soluciones integrales.

La llamada al ECU 911 puede realizarse desde cualquier teléfono fijo o móvil, sin costo alguno, las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.6 Misión de la Organización

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

2.7 Visión de la Organización

Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.”

2.8 Valores de la Organización

- Vocación al Servicio. - mantener una actitud orientada al servicio, caracterizada por la calidad y calidez de la atención de incidentes y emergencias de los ciudadanos.
- Responsabilidad Social. - contribuir de manera permanente a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.
- Disciplina. - cumplir con el marco constitucional, jurídico e interno que rigen el funcionamiento del SIS ECU911.
- Trabajo en equipo. - fomentar el trabajo en equipo con las instituciones articuladas al servicio, a fin de asegurar la eficiencia y efectividad de las actividades que desarrolla el SIS ECU911.
- Comunicación. - fortalecer la información interna y externa del servicio, que permita afianzar la identidad y la cultura, garantizando una relación sostenida y sustentable.
- Ética. - actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas nuestras actividades y labores.
- Honestidad y transparencia. - actuar con probidad y decoro en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace, haciendo buen uso de los recursos humanos, económicos y tecnológicos.
- Integridad. - operar con rectitud y apego de los principios de solidaridad y transparencia para la atención de las necesidades individuales y colectivas.
- Respeto. - implícita la tolerancia, entendida como aceptación de las condiciones que los demás tienen.

- Solidaridad. - la ayuda, el apoyo, la fraternidad y la empatía hacia quien sufre un problema o se encuentra en una situación desafortunada.

2.9 Objetivo General de la Organización

Construir un servicio integrado de seguridad articulado a nivel nacional, para atender todas las situaciones de emergencia que vive el ciudadano, mediante el 9-1-1, número único para todo el país, con tecnología de punta en comunicaciones, que permita la respuesta especializada, inmediata y eficaz, articulando los organismos públicos y privados que se agrupen en el servicio.

2.10 Objetivos Estratégicos de la Organización

- Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía.
- Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía.
- Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911.

2.11 Objetivos Estratégicos Operacionales de la Organización

- Coordinar y atender emergencias de forma efectiva con un cumplimiento de tiempo de registro de la alerta (TRA) de 2'49''.
- Coordinar y atender emergencias de forma oportuna con un cumplimiento de tiempo de atención de la alerta (TE) de 12''.
- Disponibilidad de la plataforma (98%).
- Cumplir el plan de capacitación en atención de emergencias en un 85%.
- Cumplir con el número de personal certificado en atención de emergencias en un 85%.
- Lograr una satisfacción de los usuarios en un 85%.
- Porcentaje de cobertura de territorio ecuatoriano en un 85%.

2.12 Marco Regulatorio del ECU911

El marco regulatorio que se rige el ECU911 se indica en la siguiente tabla:

Tipo de Norma	Norma Jurídica	Publicación y Registro Oficial
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449 / 20-10-2008
Código	Código Orgánico Integral Penal	R.O. Suplemento No. 180 / 10-02-2014
	Código de Trabajo	R.O. Suplemento No. 167 / 16-12-2005
Ley Orgánica	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O. No. 337 / 18-05-2004
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP)	R.O. No. 395 / 04-08-2008

	Estatuto Régimen Jurídico Administrativo Función Ejecutiva	R.O. No. 536 / 18-03-2002
	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	R.O. No. 294 / 06-10-2010
Reglamento de Leyes	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O. No. 507 / 16-01-2015
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCIP)	R.O. No. 588 / 12-05-2009
	Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	R.O. No. 418 – 01-04-2011
Decreto Ejecutivo	Decreto 988	29-12-2011
	Decreto 031	24-06-2013
Estatutos	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos	R.O. Edición Especial No. 314 / 28-04-2015

Tabla 1. Marco Regulatorio del ECU911
Fuente: Repositorio digital del ECU911

2.13 Estructura orgánica por procesos

De acuerdo con el Plan Estratégico ECU911, la estructura orgánica por procesos está alineada a la Armonía del territorio ecuatoriano, con su constitución y decretos anexos. Así mismo se centra en la atención al resultado y mas no a las tareas o actividades. El enfoque por procesos está orientado en encontrar las acciones que, de forma eficaz satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos, así como la mejora continua, erradicar los errores y procesos redundantes dentro de la organización.

2.14 Cadena de Valor

La cadena de valor es una herramienta que permite crear un mapa tanto del flujo de información como los materiales, como de los procesos inherentes, por ejemplo, los administrativos de la organización.

Permite analizar el camino de un producto o servicio, es decir, en donde se encuentra (estado presente) y hacia donde se lo va a llevar (estado futuro).

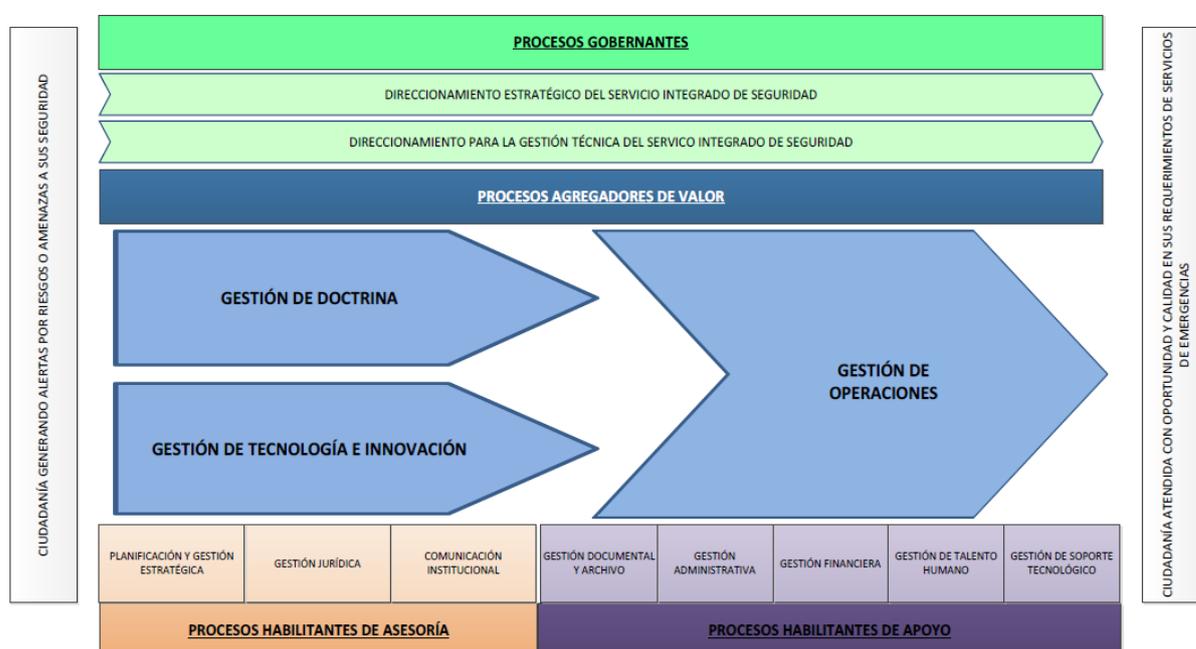


Figura 2. Cadena de Valor del ECU911
Fuente: Repositorio digital del ECU911

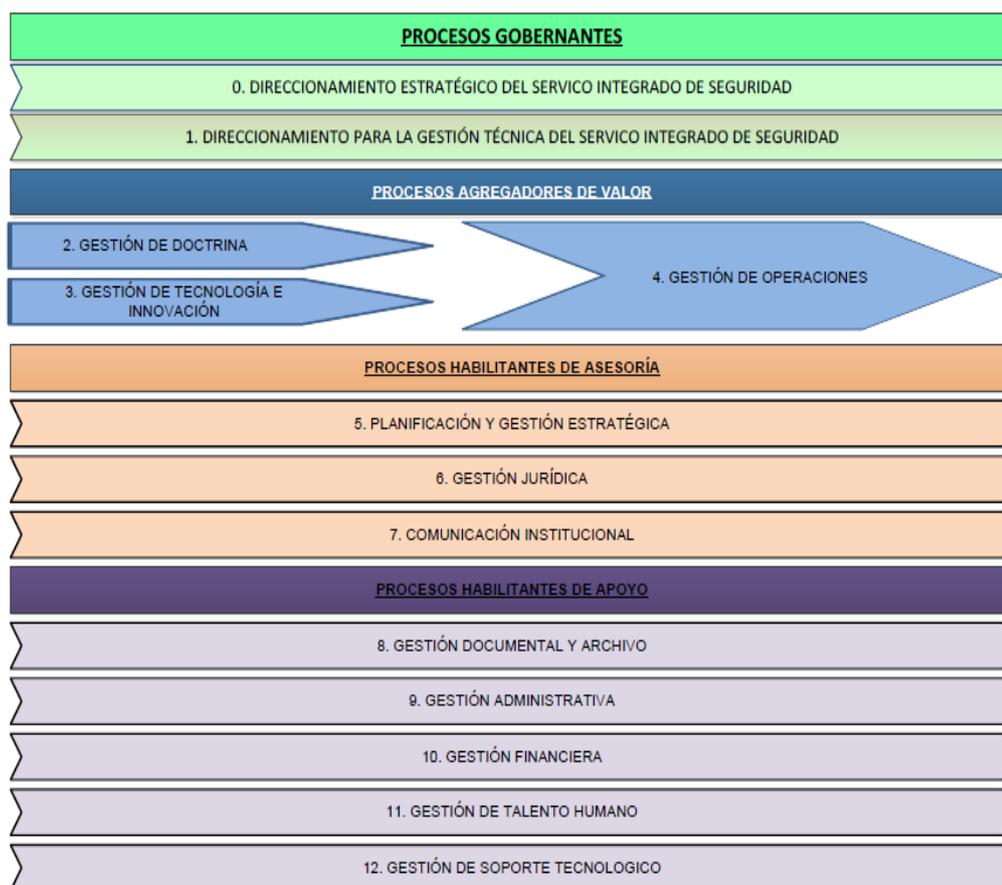


Figura 3. Mapa de Procesos del ECU11
 Fuente: Repositorio digital del ECU911

2.15 Estructura Organizacional

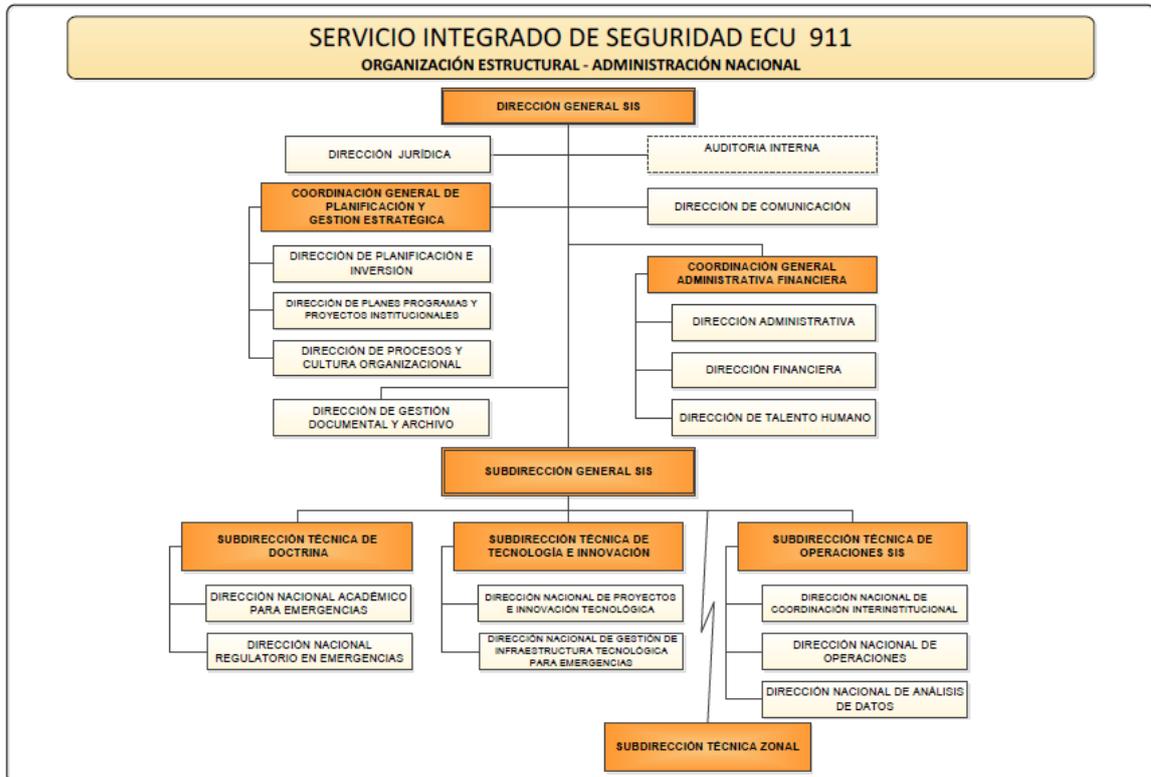


Figura 4. Estructura Organizacional del ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

2.16 Descripción de los Cargos del ECU911

CARGO	DESCRIPCION (Misión)
Dirección General del SIS ECU911	Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del SIS ECU911 a nivel Nacional, como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes del territorio nacional a la seguridad integral
Subdirección General del SIS ECU911	Dirigir, controlar y mejorar continuamente la operación del SIS ECU911 a nivel nacional
Subdirección Técnica de Doctrina	Dirigir y regular la prestación del SIS ECU911 mediante la emisión regulatoria que promueva la calidad de servicio y la especialización del personal que interviene en la prestación de los servicios de emergencia
Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación	Gestionar la plataforma tecnológica en el cual se basa la operación del SIS ECU911, así como la ejecución de proyectos para el mejoramiento de los productos o servicios que ofrece la institución dentro de sus competencias.
Subdirección Técnica de Operaciones	Gestionar la coordinación institucional e interinstitucional para el aseguramiento de las operaciones a nivel nacional
Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Ejecutar, dar seguimiento y controlar los planes de mejora de la calidad en la gestión pública, proyecto de procesos, gestión del cambio de la cultura organizacional
Auditoría Interna	Contribuir a la mejora de la gestión Institucional de forma independiente y objetiva a través de auditorías y exámenes especiales enmarcado en la normativa vigente y las mejores prácticas aplicables
Dirección Jurídica	Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Dirección General y sus dependencias, así como el patrocinio judicial y extrajudicial de la institución, sujetándose a la normativa legal vigente
Dirección de Comunicación	Fortalecer la imagen organizacional mediante la difusión de actividades de interés institucional y diseñar los materiales comunicacionales para las campañas de interés institucional y de vinculación con la comunidad
Coordinación General Administrativa y Financiera	Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del SIS ECU911
Dirección de Gestión Documental y Archivo	Diseñar y mantener un sistema de gestión para la administración de la documentación oficial y la certificación de documentos del SIS ECU911 de acuerdo con normas legales, reglamentarias y técnicas.

Tabla 2. Descripción de los Cargos del ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

Se presentó la necesidad de crear Subdirecciones técnicas descentralizadas debido al tamaño de la población y la cobertura de áreas de emergencia, así como el fortalecimiento de zonas de nuestras fronteras, por tal virtud, se han instalado estratégicamente con base a un análisis minucioso e investigación de necesidades particulares de seguridad.

Estas subdirecciones se rigen por planes, protocolos de operación y normativas dispuestos desde el nivel Central o la Dirección General del SIS ECU911.



Figura 5. Organigrama Subdirección Técnica Zonal ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

CARGO	DESCRIPCION (Misión)
Subdirección Técnica Zonal	Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del SIS ECU911 a nivel Zonal garantizando la seguridad integral establecido en la Constitución
Dirección Zonal de Operaciones	Generar información estadística oportuna y fiable para la toma de decisiones de evaluación y mejoramiento del SIS ECU911
Dirección Zonal de Tecnología y Soporte	Liderar y controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el SIS ECU911
Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica	Implementar y controlar la gestión del SIS ECU911 de acuerdo con las directrices emitidas por la Coordinación General
Dirección Zonal Jurídica	Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la subdirección técnica zonal. Así como el patrocinio judicial y extrajudicial de la institución, sujetándose a la normativa legal vigente
Dirección Zonal de Comunicación	Ejecutar las políticas definidas para el fortalecimiento de la imagen organizacional y de vinculación con la comunidad de la zona
Dirección Zonal administrativa Financiera y de Talento Humano	Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano.

Tabla 3: Descripción de los principales cargos del ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

2.17 Infraestructura y Servicios Visibles

2.17.1 Telefonía

Todos los Centros operativos del ECU 911 tienen la capacidad de recibir llamadas de la ciudadanía y comunicarse internamente tanto a telefonía fija como celular, así mismo, tiene la capacidad de grabar en servidores del sistema todas las llamadas.

El sistema de telefonía tiene la capacidad de obtener la siguiente información al recibir una llamada:

- Nombre del Abonado
- Dirección del Abonado
- Número de Cédula del Abonado
- Dirección del Abonado. Si es de celular: dirección referencial.
- Por celular: latitud y longitud referencial de la ubicación del dispositivo a través del sistema GIS.

2.17.2 Botones de Auxilio

Los botones de auxilio generan un despacho inmediato de las unidades de respuesta, incluso sin previa confirmación. Estos botones de auxilio se pueden integrar con conexiones móviles GPRS y el intercambio de información mediante servicios web.

Los botones de auxilio que consta el ECU 911 son:

- Botones de Auxilio fijo. - ubicados en instituciones, barrios organizados y servicios de taxi.
- Botón de auxilio por medio de la aplicación para smartphome. - permite al usuario de un dispositivo móvil con sistema operativo Android, IOS y blackberry OS advertir al SIS ECU 911 incidentes o emergencias que se vea involucrado.

2.17.3 Cámaras

Son el medio por el cual los Centros Operativos del ECU 911 realizan el mayor trabajo preventivo de incidentes o emergencias. Están integradas por medio de fibra óptica y enlaces inalámbricos, además, tiene la capacidad de almacenar grabaciones hasta 3 meses dentro de los mismos equipos.

Cuenta con cámaras de tipo: fijas, esféricas o domo (360°) analógicas e IP (con reconocimiento 3D), lectores de placas.

2.18 Cobertura del Servicio

El ECU 911 ha dado al 90% cobertura de sus servicios con los 16 Centros que se encuentran en funcionamiento (portal ECU911). Así mismo tiene 4000 cámaras de videovigilancia y se han instalado alrededor de 70000 kits de seguridad en los taxis y buses junto a la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

También se cuenta con 10 salas operativas, con infraestructura menor a un Centro ECU911, donde ayudan a despachar y agilizar las unidades dentro del propio territorio, estas cuentan con equipos tecnológicos de última generación, consolas, pantallas y espacios de coordinación y articulación de las diferentes emergencias.

2.19 Alianzas e Instituciones integradas

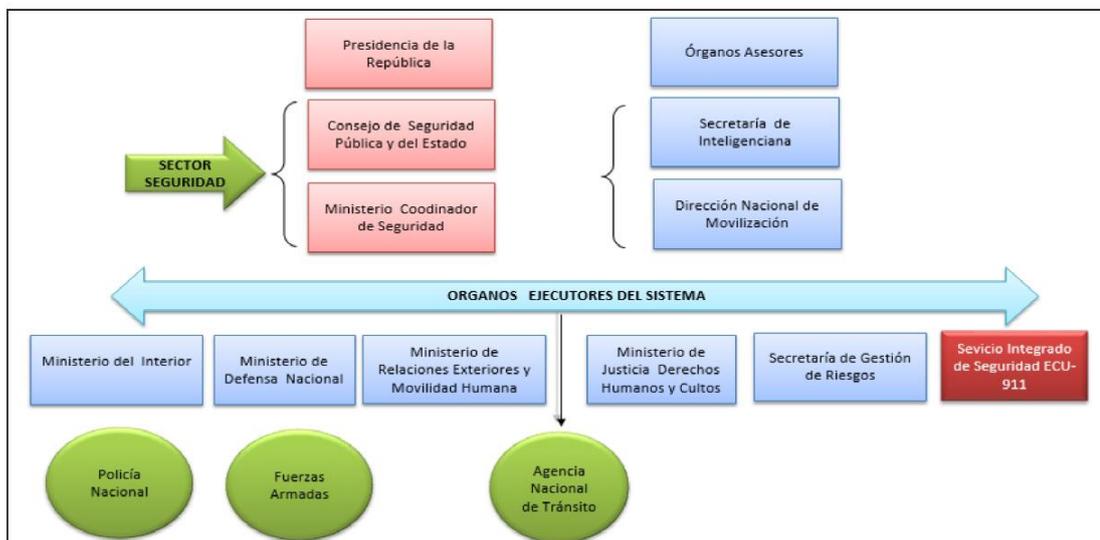


Figura 6. Alianzas e Instituciones integradas del ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

El SIS ECU911 trabaja de manera conjunta con el Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones exteriores y Movilidad Humana, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Salud Social (IESS), Ministerio de Telecomunicaciones, Agencia Nacional de Tránsito, Secretaría de Gestión de Riesgos, Secretaría de Inteligencia, Gobiernos Autónomos Descentralizados y todos los organismos que integran estas entidades.

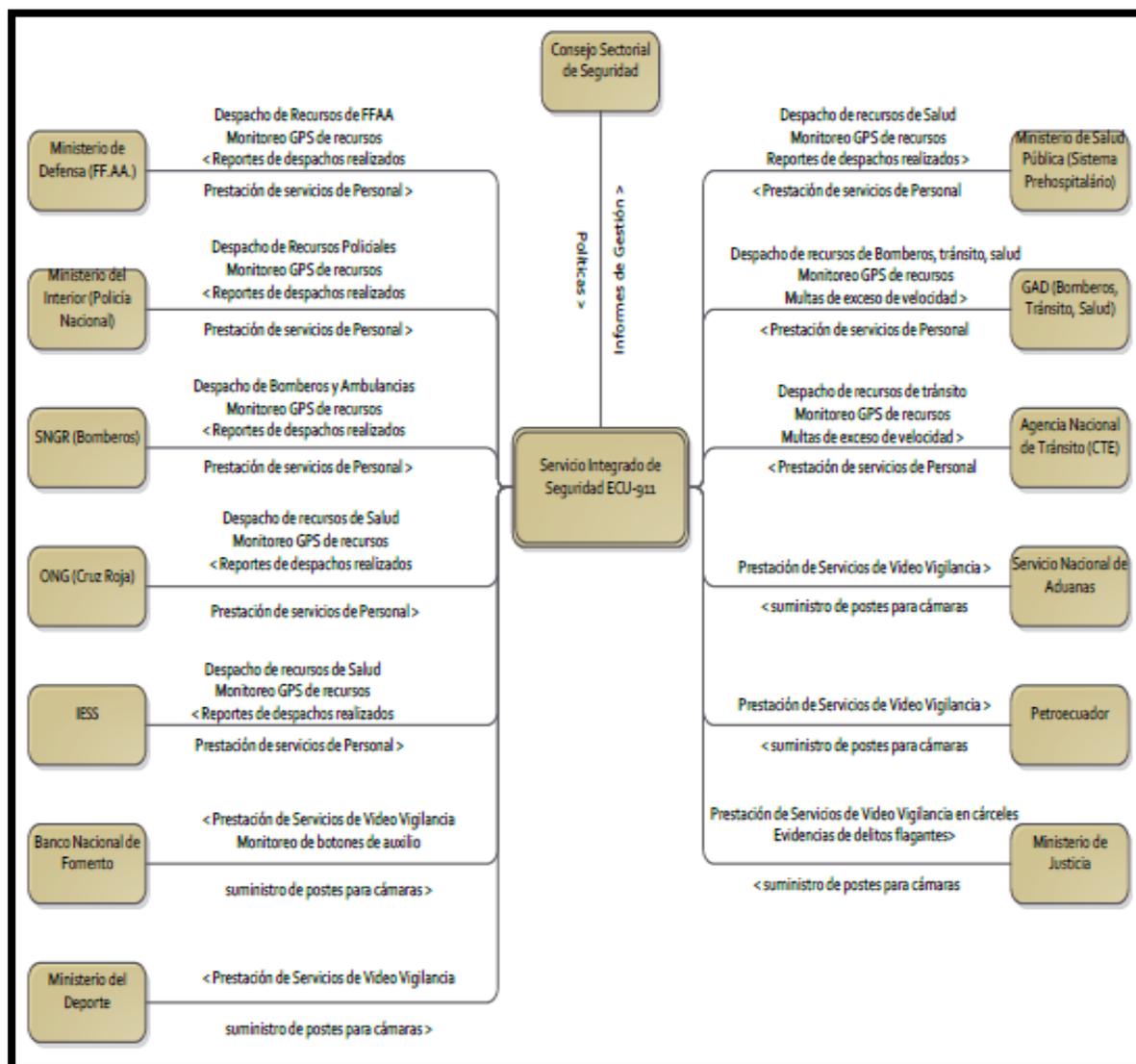


Figura 7. Mapa de relacionamiento Interinstitucional ECU911

Fuente: Repositorio digital del ECU911

2.20 Análisis FODA del ECU911

Los factores externos e internos de la figura develan la situación de la organización

FODA ECU911	
Número	FACTORES INTERNOS
	Fortalezas (S) / Debilidades (W)
S1	Alto nivel en el conocimiento del sector de Riesgos, en el aspecto técnico del negocio
S2	Cuenta con programas de capacitación, que aseguran el adecuado funcionamiento del SIS ECU911
S3	Disponibilidad de herramientas tecnológicas de alto nivel
S4	Disponibilidad de personal técnico profesional con formación académica y experiencia
S5	Marco normativo adecuado para la atención de emergencias
S6	Coordinación interinstitucional para las respuestas integrales y eficientes
W1	Convenios y alianzas dentro y fuera del país, con gobiernos e instituciones a fin de obtener recursos, tecnología, soporte técnico, capacitación, entre otros.
W2	Deficiente utilización de canales de comunicación interna
W3	Los procesos y metodologías no se encuentran desarrolladas
W4	No contar con un sistema integrado de gestión
W5	Deficiencia en el manejo del archivo documental
Número	FACTORES EXTERNOS
	Oportunidades (O) / Amenazas (T)
O1	Disponibilidad del mercado de tecnología de punta en hardware y software
O2	La decisión y apoyo político del Poder Ejecutivo para desarrollar proyectos y planes de seguridad
O3	Determinación de nuevos productos y servicios de seguridad integral a nivel territorio
O4	Empresas privadas en alianzas estratégicas
O5	Contar con el apoyo y aceptación de la ciudadanía
T1	Potencial demora de la entrega y asignación de recursos económicos que pueden afectar al resultado de la institución
T2	Posibles causas políticas que afecten la Institucionalidad del SIS ECU911
T3	Falla en la Cooperación de los GAD en el territorio por descoordinación en ideologías políticas
T4	Falta de acceso a las comunicaciones en casos o eventos fortuitos
T5	Incremento de llamadas telefónicas mal intencionadas
T6	Déficit de cobertura telefónica en el territorio ecuatoriano

Tabla 4: Análisis FODA del ECU911

Fuente: Elaboración por autores

2.21 Ciclo del Negocio del ECU911

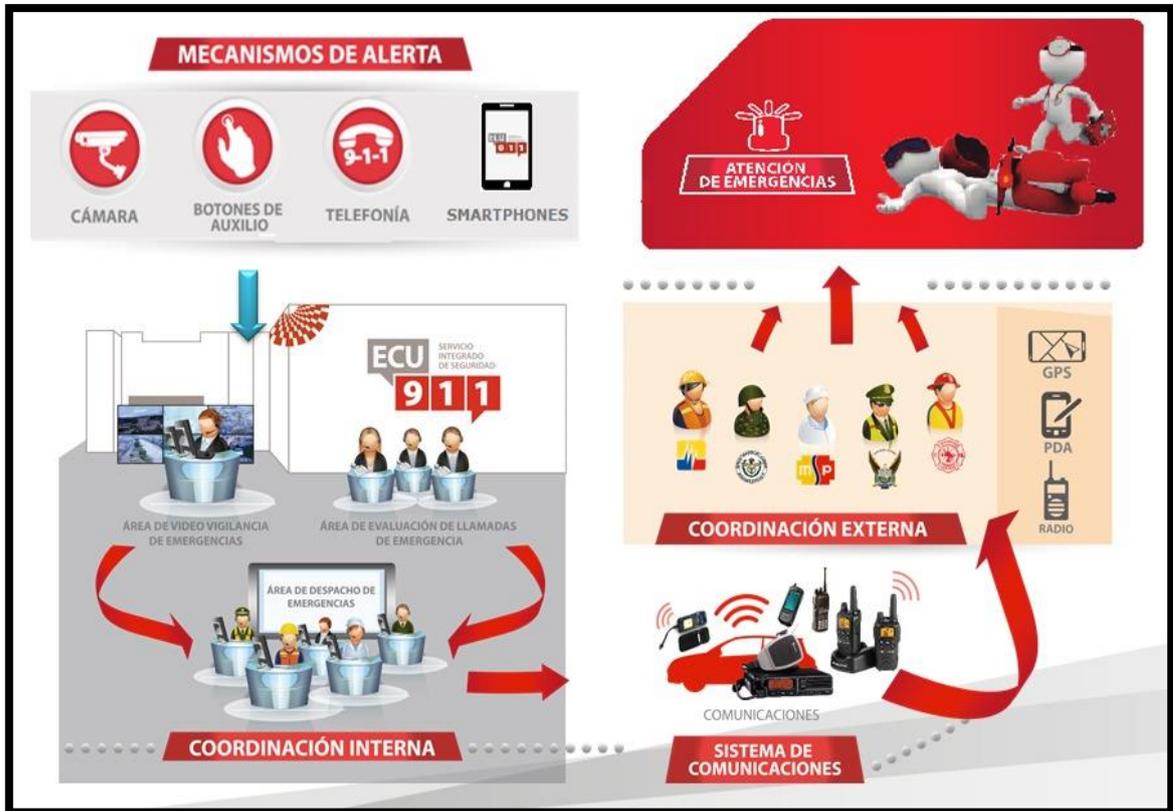


Figura 8: Ciclo del negocio del ECU911
Fuente: Repositorio digital del ECU911

CAPITULO 3 CASO DE NEGOCIO

3.1 Descripción de la Situación Actual

3.1.1 Problemática

Desde la creación del ECU911, se ha procurado que el desempeño se ajuste a los indicadores establecidos para la operación, administración y demás procesos de la institución, obteniendo resultados óptimos y sostenidos a lo largo del tiempo, a pesar que los planes estratégicos se han cumplido tanto en la parte operativa como administrativa, se ha encontrado que mantener este ritmo de eficiencia puede ocasionar un alto desgaste en el personal y esto ha sido demostrado en la motivación que refleja el personal operativo en el día a día en las oficinas, a pesar de la puntualidad que les obliga el reglamento, las salidas de oficina de requerirse son una o dos horas más de la jornada normal en cuanto a administrativo, así mismo, se están llevando a cabo muchas reuniones para controlar los avances y los indicadores de gestión operativos para tomar acciones con el fin de “apagar incendios” y poder entregar reportes reales y con los resultados esperados a los directores zonales; esto ha causado mayor rotación de personal, esta es otra causa de que los informes de resultados y demás productos tomen más tiempo de lo planificado en sus entregas.

Se ha hecho la consulta a algunos trabajadores del ECU911 indagando por qué su desmotivación, y la respuesta fue que se manejan muchos procesos a la vez en sus cargos y que tienen muchas dudas en cómo llenar los formularios, así mismo, cuáles son los procesos “correctos” que deben realizar para con el cliente (la ciudadanía). Al tratarse de una

institución que mide tiempos de ejecución para satisfacción del cliente, se vuelve estresante y muy demandante cumplir con las diversas obligaciones.

El indicador que mide este síntoma es el **ÍNDICE DE EFICIENCIA OPERACIONAL**, que como su nombre indica, mide la eficiencia del personal operativo tomando en cuenta tiempos de llamada, registro de fichas, tiempo de asignación de fichas a despacho, reasignación de recursos de atención de emergencias, número de incidentes por tipo captados por video vigilancia, etc. Es una media aritmética de porcentajes. Esta media aritmética se obtiene por cada director en cada Centro del ECU911 y el valor actual está entre 92 y 95 por ciento.

El enfoque de desarrollo del proceso es en torno a la eficiencia.

Lo que se plantea hacer es una mejora en la eficiencia de los procesos que realiza el ECU911, a nivel operativo por medio de una plataforma o repositorio de consulta de procesos, asociado a un factor lúdico y ágil para obtener un incremento del indicador principal que se mide en cada centro del ECU911 como la eficiencia operacional, se espera que al menos obtener un índice del 98% de eficiencia.

Las unidades de análisis involucradas son la Dirección de Doctrina, Dirección de Operaciones, Departamento de comunicación social, Departamento de planificación el cual se encarga de los procesos inherentes a calidad del servicio.

3.1.2 Brechas

Las brechas que se encontraron en los procesos del ECU911 son las siguientes:

- Falta de experiencia en el personal de atención al cliente.

- El tiempo de capacitación para la atención vía telefónica es de 3 meses.
- Incumplimiento de las entidades (policía, bomberos, etc.) auxiliares en los tiempos de respuesta
- Respuestas de evaluación de atención al cliente falsas.
- Falta de formación para integración de las áreas operativas-calidad.
- Falta de apoyo por parte de los altos mandos (involucramiento con la institución)
- Alineamiento entre las entidades y el ECU911, no se los puede medir a tiempo.

Las brechas pueden ser medidas con el aumento del 5% de la eficiencia de respuestas por parte del departamento de control de calidad, los tiempos de capacitación serán reducidos a 1,5 meses, y una expectativa de aumento al 98% del cumplimiento de las entidades externas por la guía del ECU911

3.2 Criterios de selección y priorización de brechas

3.2.1 Brechas del análisis FODA

Para la definición de los pesos y la calificación en las brechas del análisis FODA se realizó mediante la realización de grupos focales entre los encargados de doctrina, personal de planificación, estadística y operaciones.

FODA ECU911				
Número	FACTORES INTERNOS	Peso	Calificación	Puntuación
	Fortalezas (S) / Debilidades (W)			
S1	Alto nivel en el conocimiento del sector de Riesgos, en el aspecto técnico del negocio	0,15	3	0,45

S2	Cuenta con programas de capacitación, que aseguran el adecuado funcionamiento del SIS ECU911	0,09	1	0,09
S3	Disponibilidad de herramientas tecnológicas de alto nivel	0,06	2	0,12
S4	Disponibilidad de personal técnico profesional con formación académica y experiencia	0,1	3	0,3
S5	Marco normativo adecuado para la atención de emergencias	0,08	2	0,16
S6	Coordinación interinstitucional para las respuestas integrales y eficientes	0,02	1	0,02
W1	Convenios y alianzas dentro y fuera del país, con gobiernos e instituciones a fin de obtener recursos, tecnología, soporte técnico, capacitación, entre otros.	0,06	3	0,18
W2	Deficiente utilización de canales de comunicación interna	0,1	4	0,4
W3	Los procesos y metodologías no se encuentran desarrolladas	0,17	4	0,68
W4	No contar con un sistema integrado de gestión	0,09	2	0,18
W5	Deficiencia en el manejo del archivo documental	0,08	1	0,08
TOTAL FORTALEZAS/DEBILIDADES		1		2,66
Número	FACTORES EXTERNOS			
	Oportunidades (O) / Amenazas (T)			
O1	Disponibilidad del mercado de tecnología de punta en hardware y software	0,12	3	0,36
O2	La decisión y apoyo político del Poder Ejecutivo para desarrollar proyectos y planes de seguridad	0,15	4	0,6
O3	Determinación de nuevos productos y servicios de seguridad integral a nivel territorio	0,02	2	0,04
O4	Empresas privadas en alianzas estratégicas	0,09	1	0,09
O5	Contar con el apoyo y aceptación de la ciudadanía	0,12	4	0,48

T1	Potencial demora de la entrega y asignación de recursos económicos que pueden afectar al resultado de la institución	0,1	3	0,3
T2	Posibles causas políticas que afecten la Institucionalidad del SIS ECU911	0,15	4	0,6
T3	Falla en la Cooperación de los GAD en el territorio por descoordinación en ideologías políticas	0,1	3	0,3
T4	Falta de acceso a las comunicaciones en casos o eventos fortuitos	0,035	2	0,07
T5	Incremento de llamadas telefónicas mal intencionadas	0,08	2	0,16
T6	Déficit de cobertura telefónica en el territorio ecuatoriano	0,035	3	0,105
TOTAL, OPORTUNIDADES/AMENAZAS		1		3,105

Tabla 5: Brechas de Análisis FODA del ECU911

Fuente: Elaborado por autores

De acuerdo con los resultados, la situación del ECU911 al determinar su ubicación en el cuadrante correspondiente de la matriz de evaluación de factores según Mirzakhani, M., Parsaamal, E., & Golzar (2014), esta corresponde al primer cuadrante, lo cual implica que se deben tomar estrategias COMPETITIVAS.

Estas estrategias deben desarrollarse de tal manera que se basen en las oportunidades ambientales para compensar las debilidades de la organización.

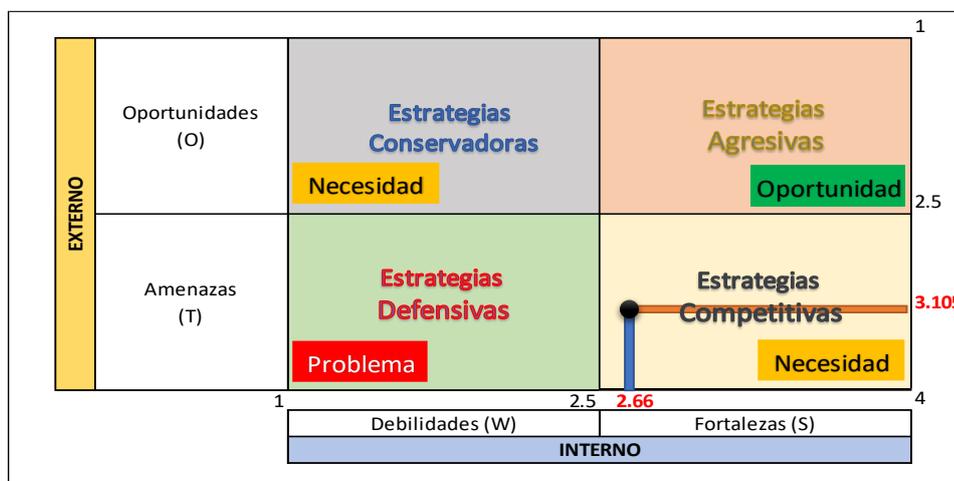


Figura 9: Selección de estrategias de análisis FODA
Fuente: Mirzakhani & Golzar (2014)

3.3 Estrategias del análisis FODA

3.3.1 Estrategias conservadoras

W2-O1.- Implementar sistema de comunicación optimizado con las tecnologías actuales.

W3-O3.- Colaborar con las instituciones públicas para realizar procedimientos de operación de manera óptima del ECU911.

W4-O2.- Desarrollar un sistema integrado de gestión mediante el apoyo político del poder ejecutivo.

3.3.2 Estrategias competitivas

S2-O1.- Reducción de tiempos de indicadores TDL (tiempo de duración de la llamada) y TDR (Tiempo de gestión desde el cierre de llamada) con el fin de agilizar la gestión de emergencias.

S2-O5.- Realizar capacitaciones a la ciudadanía para el correcto uso del ECU911 y atender las emergencias.

S4-O3.- Realizar documentación de sustento y apoyo para la optimización de la operación del ECU911.

S6-O4.- Aumentar la cobertura con instituciones privadas para mejorar la atención al usuario.

3.3.3 Estrategias defensivas

W4-T1.- Realizar un Estándar de documentación necesaria para la coordinación de entrega de recursos del ECU911.

W2-T6.- Reforzar las redes de comunicación internas del ECU911 para optimizar el servicio

3.3.4 Estrategias agresivas

S3-T5.- Optimizar el sistema para detección de falsas emergencias

S5-T3.- Desarrollar marco normativo para las Cooperación entre GADs y el ECU911 de acuerdo con la normativa ecuatoriana, independizado de la Orientación Política.

3.4 Brechas de la Matriz de Arquitectura Empresarial

3.4.1 Descripción de Brechas de la Matriz de Arquitectura

DESCRIPCION DE BRECHAS DE LA MATRIZ DE ARQUITECTURA						
CODIGO	BRECHA	INDICADOR	MEDIDA ACTUAL	MEDIDA OBJETIVO	IDENTIFICACION DE BRECHAS EN LA MAE	RELACION FODA
BTI001	EQUIPOS CON USO ININTERRUMPIDO POR MÁS DE 4 AÑOS.	PORCENTAJE DE EQUIPOS CON UNA VIDA UTIL MENOR A 4 AÑOS	0%	80%	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS CONTRATADOS	W1
BTI002	SOFTWARE CON ALREDEDOR DE 7 AÑOS DE USO CON ACTUALIZACIONES REALIZADAS EN LA MISMA PLATAFORMA, POR TANTO, ESTÁ DESCONTINUADO.	AÑOS DE USO DE SOFTWARE PARA ATENCION DE EMERGENCIAS	7	4 MAXIMO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN INNOVACIÓN, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS CONTRATADOS	W1
BAD001	GENERACIÓN DE REPORTE DE FORMA MANUAL.	PORCENTAJE DE REPORTE GENERADOS AUTOMÁTICAMENTE	0%	100%	GESTIÓN DE ANALISIS DE DATOS, PROCESOS.	W4
BOP001	JORNADA DE 8 HORAS PARA PERSONAL DE OPERACIONES, REPERCUTIENDO EN UN DESGASTE EVIDENTE EN EL PERSONAL DE LLAMADAS CUANDO SE RECOMIENDA QUE EL PERSONAL QUE ATIENDE LLAMADAS TRABAJE EN 6 HORAS	HORAS DE TRABAJO POR TURNO	8	6	GESTIÓN DE OPERACIONES, PERSONAL.	W1

BOP002	GENERACIÓN DE RUIDO EN LAS SALAS LA CUAL INTERFIERE CON EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN SALA OPERATIVA.	MEDICIÓN EN DECIBELES DEL RUIDO EN SALA OPERATIVA	MAYOR A 80 DB	MENOR A 80 DB	GESTIÓN DE OPERACIONES, PERSONAL.	W1
BGJ001	TIEMPOS ALTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA CAUSAS JUDICIALES	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y LA ENTREGA DE ESTA AL FUNCIONARIO JUDICIAL REQUIRIENTE.	MAS DE 24 HORAS	24 HORAS O MENOS	GESTIÓN JURÍDICA, INFORMACIÓN.	W4
BCI001	EQUIPOS CON TIEMPO DE USO SUPERIOR AL TIEMPO DE VIDA UTIL PREVISTO	PORCENTAJE DE EQUIPOS CON UNA VIDA UTIL MENOR A 4 AÑOS	0%	80%	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS CONTRATADOS	W1
BCI002	PROCESOS COMUNICACIONALES COMPLEJOS	NUMERO DE PROCESOS REVISADOS CON MIRAS A REDUCIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.	0%	80%	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, REGULACIONES	W2
BAFRH001	PROCESOS DE CONTROL PREVIO CON CONSTANTES REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTOS	NUMERO DE PROCESOS CON NUEVOS REQUERIMIENTOS DE CONTROL PREVIO	100%	10%	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, REGULACIONES	W3, T1
BAFRH002	PROCESOS DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO MOTIVADOS POR DESCONOCIMIENTO DE PROCESOS Y APLICACIÓN DE LOS MISMOS	NUMERO DE PROCESOS DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO CAUSADOS POR INCUMPLIMIENTOS A LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	80%	10%	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, REGULACIONES	W3

BAFRH003	PERSONAL CON APLICACIÓN DE REGIMENES DISCIPLINARIOS QUE DESCONOCEN LA TOTALIDAD DE LOS PROCESOS O LAS CAUSAS PUNTUALES POR LAS CUALES FUERON SANCIONADOS, SUSCITANDO DEMORAS EN EL PROCESO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN.	PROCESOS CON TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD DEL RÉGIMEN CON UN TIEMPO DE ESPERA SUPERIOR A 60 DÍAS POR CAUSA DE UNA O MÁS INCONFORMIDADES POR PARTE DEL PERSONAL SANCIONADO.	50%	0%	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, REGULACIONES	W3
BAGD001	TIEMPOS ALTOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES VÍA OFICIO	TIEMPO DE RESPUESTA MAYOR A 48 HORAS	50%	0%	GESTIÓN DOCUMENTAL, REGULACIONES	W5

Tabla 6: Descripción de Brechas - Matriz de Arquitectura

Fuente: Elaborado por autores, 2020

Para la priorización de las brechas se establecieron los criterios más relevantes para la institución, los cuales fueron indicados en consenso por un grupo focal realizado en las instalaciones del ECU911 Samborondón, con apoyo de los indicadores más importantes y criterios que se consideraron de mayor preponderancia para el servicio.

BRECHA	Necesidades de la Institución	Aporte al Plan Estratégico	Aporte al cuadro de mando integral	Rentabilidad	Total
	50%	25%	15%	10%	
JORNADA DE 8 HORAS PARA PERSONAL DE OPERACIONES, REPERCUTIENDO EN UN DESGASTE EVIDENTE EN EL PERSONAL DE LLAMADAS CUANDO SE RECOMIENDA QUE EL PERSONAL QUE ATIENDE LLAMADAS TRABAJE EN 6 HORAS	3	2	1	2	2,35
TIEMPOS ALTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA CAUSAS JUDICIALES	4	3	2	1	3,15
PROCESOS COMUNICACIONALES COMPLEJOS	3	4	3	1	3,05
PROCESOS DE CONTROL PREVIO CON CONSTANTES REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTOS	5	4	2	3	4,1
PROCESOS DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO MOTIVADOS POR DESCONOCIMIENTO DE PROCESOS Y APLICACIÓN DE LOS MISMOS	5	2	2	1	3,4
PERSONAL CON APLICACIÓN DE REGIMENES DISCIPLINARIOS QUE DESCONOCEN LA TOTALIDAD DE LOS PROCESOS O LAS CAUSAS PUNTUALES POR LAS CUALES FUERON SANCIONADOS, SUSCITANDO DEMORAS EN EL PROCESO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN.	5	2	3	1	3,55

Tabla 7: Priorización de Brechas
Fuente: Elaborado por autores, 2020

CAPITULO 4 EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS

En este capítulo se presentan las propuestas como proyectos para el ECU911, en función de las necesidades y planes estratégicos, se indica la relación con los objetivos estratégicos, el valor de inversión, indicadores de evaluación, tiempos de ejecución, resultados esperados.

4.1 Alternativas de Proyectos para caso de Negocio

Se obtuvo en base a las brechas descritas, una serie de alternativas, mediante la inspección visual, conversaciones con el personal del ECU911, y del buzón de sugerencias interno; así mismo, se ha aportado opciones que han sido implementadas en otras instituciones gubernamentales y han entregado buenos resultados, las mencionadas alternativas deberían poder cerrar las brechas encontradas según el análisis antes realizado, las mismas se describen bajo estas líneas.

BRECHA	ALTERNATIVA
PROCESOS DE CONTROL PREVIO CON CONSTANTES REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTOS	Implementar un sistema de gestión de calidad documentos
PERSONAL CON APLICACIÓN DE REGIMENES DISCIPLINARIOS QUE DESCONOCEN LA TOTALIDAD DE LOS PROCESOS O LAS CAUSAS PUNTUALES POR LAS CUALES FUERON SANCIONADOS, SUSCITANDO DEMORAS EN EL PROCESO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN.	Realizar reinducciones periódicas al personal en procedimientos y aplicación de los mismos.
PROCESOS DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO MOTIVADOS POR DESCONOCIMIENTO DE PROCESOS Y APLICACIÓN DE LOS MISMOS	Levantar información y Desarrollar un Instructivo de generación de informes al ingreso a la institución respecto a los procedimientos de la misma y buenas prácticas
TIEMPOS ALTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA CAUSAS JUDICIALES	Levantar información y Desarrollar un Instructivo de generación de informes para función judicial, manual de buenas prácticas respecto al uso del sistema y procedimientos para envío de información requerida por los fiscales
PROCESOS COMUNICACIONALES COMPLEJOS	Recibir capacitación por instituciones educativas expertas en procesos comunicacionales o similares
JORNADA DE 8 HORAS PARA PERSONAL DE OPERACIONES, REPERCUTIENDO EN UN DESGASTE EVIDENTE EN EL PERSONAL DE LLAMADAS CUANDO SE RECOMIENDA QUE EL PERSONAL QUE ATIENDE LLAMADAS TRABAJE EN 6 HORAS	Determinar las buenas prácticas (Benchmarking) para agilizar la gestión del funcionario y para la realización de los relevos al finalizar turno. La determinación de duración de la jornada excede el alcance del presente trabajo.

Tabla 8: Brechas vs Alternativas
Fuente: Elaborado por autores, 2020

Una vez planteadas las alternativas, se procede a evaluar las mismas en base a los criterios de tiempo de implementación, costo de implementación, riesgos asociados y afectación a la gestión de incidentes por parte de la institución.

ALTERNATIVA	Tiempo de Implementación	Costo de Implementación	Riesgos Asociados	Afectación a la gestión de incidentes ECU911	TOTAL
	25%	25%	15%	35%	
Implementar un sistema de gestión de calidad documentos (ISO9001)	3	4	2	5	3,8
Realizar reinducciones periódicas al personal en procedimientos y aplicación de los mismos.	4	3	3	2	2,9
Levantar información y Desarrollar un Instructivo de generación de informes al ingreso a la institución respecto a los procedimientos de la misma y buenas prácticas	5	3	3	1	2,8
Levantar información y Desarrollar un Instructivo de generación de informes para función judicial, manual de buenas prácticas respecto al uso del sistema y procedimientos para envío de información requerida por los fiscales	4	2	4	2	2,8
Recibir capacitación por instituciones educativas expertas en procesos comunicacionales o similares	3	3	5	3	3,3
Determinar las buenas prácticas (Benchmarking) para agilizar la gestión del funcionario y para la realización de los relevos al finalizar turno. La determinación de duración de la jornada excede el alcance del presente trabajo	5	3	2	5	4,05

Tabla 9: Priorización de Alternativas de Proyecto
Fuente: Elaborado por autores, 2020

Se seleccionan finalmente las siguientes alternativas de proyectos, propuestas para cerrar brechas de los análisis realizados; estas alternativas se han adquirido.

Alternativa de Proyecto 1: Benchmarking ECU911	
Descripción	Identificación de buenas prácticas para los procedimientos de Llamadas, Despacho y Requerimientos ciudadanos y estandarización de las mismas con miras a su aplicación en todos los centros a nivel nacional.
Presupuesto	\$22.000
Plazo	6 Meses
Riesgos	Eventos de alto impacto que impliquen del direccionamiento de todos los recursos disponibles a la atención de los mismos, cambio de autoridades que implique una falta de apoyo al proyecto.

Acciones generales	Reuniones, levantamiento de información, videograbaciones, elaboración de manuales
Expectativas	Disponibilidad de recursos materiales y humanos óptimos para la realización del proyecto, apoyo del nivel jerárquico superior.
Beneficio Esperado	Reducción de tiempos de respuesta en emergencias, mejora de indicadores de satisfacción, reducción de inconformidades tanto quejas como reclamos.

Tabla 10: Información de Alternativa de Proyecto 1

Fuente: Elaborado por autores, 2020

Alternativa de Proyecto 2: Certificación ISO 9001	
Descripción	Certificar a todos los centros ECU911 en la norma ISO 9001 con el fin de garantizar parámetros de excelencia en la calidad del servicio.
Presupuesto	\$51.500
Plazo	10 meses
Riesgos	Que el personal designado para ser auditores internos no cumpla con los requisitos para ser certificados como tales, que los centros no cumplan con la celeridad del caso para cumplir con la documentación y requisitos necesarios para certificarse en el plazo establecido, que el ente certificador encuentre condiciones las cuales impidan certificar a los centros que conforman el ECU911
Acciones generales	Certificación de auditores internos; levantamiento de información, generación de documentos, políticas, procedimientos y requisitos para certificación; auditoría interna, auditoría por parte de una entidad certificadora.
Expectativas	Que los auditores internos aprueben el curso, celeridad en la elaboración de documentos y cumplimiento de requisitos, aprobación de auditorías por parte de auditores internos y de la entidad certificadora.
Beneficio Esperado	Certificación ISO 9001 a nivel nacional por parte del SIS ECU911.

Tabla 11: Información de Alternativa de Proyecto 2

Fuente: Elaborado por autores, 2020

Alternativa de Proyecto 3: Plan de Certificación en Competencias para personal de llamadas, despacho y video vigilancia.	
Descripción	El personal que cumpla con un tiempo de experiencia mínimo de un año y posea las competencias requeridas rendirá una serie de evaluaciones con el fin de obtener una certificación con el aval de una universidad que los acredite como evaluadores de operaciones de llamadas, despacho y de video vigilancia.
Presupuesto	\$40.000
Plazo	Un año.
Riesgos	Que el personal no cumpla con los puntajes necesarios para acreditarse, que se de por terminado el convenio con la universidad.
Acciones generales	Firma de convenio, formulación de contenidos, convocatoria al personal para ser certificado, proceso de certificación, entrega de certificados.
Expectativas	Firma del convenio con la universidad, aprobación de los exámenes por parte del personal operativo, costo de implementación acorde a presupuesto anual.
Beneficio Esperado	85% del personal certificado como evaluadores de operaciones tanto de llamadas, despacho y video vigilancia.

Tabla 12: Información de Alternativa de Proyecto 3

Fuente: Elaborado por autores, 2020

4.2 Análisis de Alternativas de proyecto.

Los ingresos que se plantean en los escenarios se describen a continuación:

- Ahorros en proceso de desvinculación del personal: el costo de cada desvinculación de una persona contratada y que ha renunciado es de 300 dólares, de acuerdo con las estadísticas del ECU911, se realizan aproximadamente 10 desvinculaciones cada trimestre.
- Ahorros en tiempo de capacitación del personal: cada trimestre se coordina para la capacitación, cada capacitación toma 15 días, 2 horas diarias, en promedio son 10 personas que ingresan por trimestre y tienen necesidad de capacitación.

- Reducción de costo en inconformidades: al reducir las inconformidades se ahorra trabajo extra, en promedio ocurren 15 inconformidades al mes y cada una toma resolver alrededor de 4 horas.

En base a los criterios de evaluación antes mencionados se hace un análisis de las alternativas de proyectos, mismo realizado en base a entrevistas, observación y aportes antes citados.

Alternativa de Proyecto	Criterio Financiero	Complejidad	Impacto	Alineación en función de recursos del ECU911	Valoración
	25%	20%	15%	40%	
Benchmarking ECU911	4	3	4	5	4,2
Certificación ISO 9001	5	4	5	2	3,6
Certificación Universidad	2	4	4	3	3,1

Tabla 13: Información Multicriterio de Alternativa de Proyecto

Fuente: Elaborado por autores, 2020

4.2.1 Elección de tasa de descuento.

La tasa de descuento elegida es la tasa máxima determinada por el Banco Central del Ecuador al mes de noviembre del 2020, la cual indica que, para proyectos de inversión pública, la tasa es del 9.33%.

Tasas de Interés	
Noviembre – 2020	
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO	

Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	9.04	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.64	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	10.81	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.46	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	9.41	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.83	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.71	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	10.89	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.61	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.66	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.48	Educativo	9.50
Educativo Social	7.05	Educativo Social	7.50
Vivienda de Interés Público	4.96	Vivienda de Interés Público	4.99
Vivienda de Interés Social ³	4.99	Vivienda de Interés Social ³	4.99
Inmobiliario	10.25	Inmobiliario	11.33
Microcrédito Agrícola y Ganadero**	19.15	Microcrédito Agrícola y Ganadero**	20.97
Microcrédito Minorista ^{1*} .	26.06	Microcrédito Minorista ^{1*} .	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*} .	23.26	Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*} .	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*} .	20.27	Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*} .	23.50
Microcrédito Minorista ^{2*} .	23.74	Microcrédito Minorista ^{2*} .	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*} .	22.72	Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*} .	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*} .	20.46	Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*} .	25.50
Inversión Pública	8.34	Inversión Pública	9.33

Tabla 14: Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador al mes de noviembre del 2020

Fuente: Banco Central del Ecuador

ALTERNATIVA DE PROYECTO 1: Benchmarking ECU9111						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSION						
Recursos ECU911	\$20.494,67					
TOTAL DE INVERSION	\$20.494,67					
INGRESOS						
Ahorros en Procesos de Desvinculación del Personal		\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00
Ahorro en tiempo de capacitación al personal		\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48
Reducción de costo en inconformidades		\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20
Reducción de tiempos de respuesta a emergencias		\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86
TOTAL DE INGRESOS		\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54
GASTOS						
Gastos de Espacio en la nube digital		\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00
Gastos de operación por capacitador		\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00
Gastos de elaboración de documentos		\$ 1.727,68	\$ 1.727,68	\$ 1.727,68	\$ 1.727,68	\$ 1.727,68
TOTAL GASTOS		\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00
MARGEN OPERACIONAL		\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54
DEPRECIACION		\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	
AMORTIZACION						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$13.065,54	\$13.065,54	\$13.065,54	\$13.065,54	\$13.515,54
IMPUESTOS (25%)		\$ 3.266,38	\$ 3.266,38	\$ 3.266,38	\$ 3.266,38	\$ 3.378,88
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS		\$ 9.799,15	\$ 9.799,15	\$ 9.799,15	\$ 9.799,15	\$10.136,65
DEPRECIACION		\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ -
AMORTIZACION						

VALOR RESIDUAL						\$ 180,00
FLUJO DE CAJA	\$-7.184,68	\$10.249,15	\$10.249,15	\$10.249,15	\$10.249,15	\$10.136,65
TASA DE DESCUENTO	9,31%					
VALOR ACTUAL NETO	\$17.341,92					
TIR	41%					
PAYBACK	1,9996	2 Años				

Tabla 15: Análisis Financiero Alternativa de Proyecto 1

Fuente: elaborado por autores, 2020

ALTERNATIVA DE PROYECTO 2: Certificación ISO 9001						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSION						
Costo de certificación, incluye formar 3 auditores y auditoría externa para certificación.	\$ 14.180,80					
Movilización	\$ 276,00					
Viáticos (hospedaje, alimentación)	\$ 2.400,00					
Elaboración de documentos de Calidad	\$ 589,85					
TOTAL DE INVERSION	\$ 17.446,65					
INGRESOS						
Ahorros en Procesos de Desvinculación del Personal		\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00
Ahorro en tiempo de capacitación al personal		\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48
Reducción de costo en inconformidades		\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20
Reducción de tiempos de respuesta a emergencias		\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86
TOTAL DE INGRESOS		\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54
GASTOS						
Gastos de Espacio en la nube digital		\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00
Gastos de operación por capacitador		\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00
TOTAL DE GASTOS		\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00
MARGEN OPERACIONAL		\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54
DEPRECIACION						
AMORTIZACION						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54
IMPUESTOS (25%)		\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS		\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65

DEPRECIACION						
AMORTIZACION						
VALOR RESIDUAL						
FLUJO DE CAJA	\$-17.446,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65
TASA DE DESCUENTO	9,33%					
VALOR ACTUAL NETO	\$19.798,86					
TIR	51%					
PAYBACK	1,7211	1 Año y 9 meses				

Tabla 16: Análisis Financiero de Alternativa de Proyecto 2

Fuente: elaborado por autores, 2020

ALTERNATIVA DE PROYECTO 3: CERTIFICACIÓN POR UNIVERSIDAD						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSION						
Costo de Certificación por Universidad del Ecuador	\$ 30.518,40					
Movilización del Personal	\$ 4.000,00					
TOTAL DE INVERSION	\$ 34.518,40					
INGRESOS						
Ahorros en Procesos de Desvinculación del Personal		\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00
Ahorro en tiempo de capacitación al personal		\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48	\$ 1.146,48
Reducción de costo en inconformidades		\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20	\$ 2.959,20
Reducción de tiempos de respuesta a emergencias		\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86	\$ 7.549,86
TOTAL DE INGRESOS		\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54	\$23.655,54
GASTOS						
Gastos de Espacio en la nube digital		\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00
Gastos de operación por capacitador		\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00	\$10.116,00
TOTAL DE GASTOS		\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00	\$10.140,00
MARGEN OPERACIONAL		\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54
DEPRECIACION						
AMORTIZACION						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54	\$13.515,54
IMPUESTOS (25%)		\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88	\$ 3.378,88
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS		\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65
DEPRECIACION						

AMORTIZACION						
VALOR RESIDUAL						
FLUJO DE CAJA	\$-34.518,40	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65	\$10.136,65
TASA DE DESCUENTO	9,33%					
VALOR ACTUAL NETO	\$4.183,98					
TIR	14%					
PAYBACK	3,4053	3 años y 5 meses				

Tabla 17: Análisis Financiero Alternativa de Proyecto 3

Fuente: elaborado por autores, 2020

Para la alternativa 3 tomamos en cuenta el siguiente ingreso:

- Costo de Certificación por Universidad del Ecuador: se levantó información del costo de certificarse con una institución de 3er nivel dando los siguientes datos:

COSTO DE UNIVERSIDAD	
PROFESORES (4)	\$ 2.816,00
COORDINADOR DEL CURSO	\$ 1.600,00
MATERIAL DIDACTICO	\$ 100,00
REFRIGERIO	\$ 6.600,00
INFRAESTRUCTURA - SERVICIOS BASICOS	\$ 1.200,00
CERTIFICADO IMPRESO	\$ 400,00
COSTO	\$ 12.716,00
%GANANCIA	20%
PVP	\$ 15.259,20
PVP 2 veces al año	\$ 30.518,40

Tabla 18: Desglose de costos por Certificación de universidad

Fuente: elaborado por autores, 2020

- Movilización: es el costo de alquilar buses para el personal del ECU911 a la institución estudiantil entre 2 jornadas (ida y vuelta) incluye combustible, 2 veces al año.

De acuerdo con los indicadores financieros de cada alternativa de Proyecto (VAN y TIR), la mejor opción en términos financieros es la alternativa del Proyecto No. 2 más existiendo una restricción en cuanto a proyectos de inversión (grupo 83), se decidió priorizar aquellos proyectos que impliquen costo cero para la institución, por tanto, la opción del **Benchmarking** es aquella que se decidió implementar.

Al ser un proyecto donde la parte inicial por la integración de varios conceptos lo vuelve muy complejo, se espera que las buenas prácticas estén basadas en las experiencias de cada

persona que formará parte de los sprints; lo que se va a conseguir con este proyecto es complementar los documentos en los que constan los procedimientos institucionales, que si bien presentan glosario, normas generales, normas específicas, flujogramas y descripciones de actividades, no cuentan con el nivel de detalle requerido el cual permitiría que el colaborador conozca al detalle cada actividad inherente a su cargo a fin de minimizar la posibilidad de incurrir en errores. Es necesario señalar que los procedimientos institucionales están basados en la normativa de **EENA** (European Emergency Numbers Association), que es la institución que certificó en 2016 al ECU911.

Como componentes principales del Proyecto son:

- Levantamiento de Buenas Prácticas Institucionales
- Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas
- Elaboración de Video tutoriales implementando Buenas Prácticas Institucionales.
- Socialización de los Resultados a la Institución

CAPITULO 5 SELECCIÓN DEL PROYECTO Y NOMBRAMIENTO DEL CASO DEL NEGOCIO.

5.1 Descripción financiera del ECU911.

El presupuesto anual del ECU911, para 2019 fue de 46' 263.144,71. Y en el presupuesto 2020 en particular, no se asigna un monto económico al proyecto seleccionado, en su lugar, se otorga un poder para utilizar los recursos necesarios (Equipos, personal, materiales), justificando con un reporte semanal del personal e indicando los resultados obtenidos.

No se consta con designación de utilidades por ser institución pública, y el impuesto a la renta es del 25%.

La tasa del descuento para inversión pública es del 7,95% de acuerdo con el Banco Central del Ecuador.

5.2 Riesgos del Proyecto

DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	ACCIONES PREVENTIVAS
Reducción de disponibilidad de recursos en el ECU911	Media	Alto	Reducir el alcance del Proyecto
Ocurrencia de eventos de gran magnitud	Baja	Alto	Trasladar el proyecto a una fecha posterior al evento
Falla en la plataforma digital del ECU911	Media	Medio	Respaldar documentación del proyecto en unidades de almacenamiento en red del centro zonal Samborondón y en

			los demás centros zonales y locales según se requiera.
Falta de compromiso con los involucrados del proyecto	Media	Medio	Mantener informado y motivado al personal involucrado del proyecto
Rotación constante del personal	Media	Alto	Documentar avances del proyecto diariamente

Tabla 19: Riesgos del Proyecto del ECU911

Fuente: elaborado por autores, 2020

5.3 Problemas del Proyecto

DESCRIPCION DEL PROBLEMA	PRIORIDAD DEL PROBLEMA	ACCION A REALIZAR PARA ELIMINAR PROBLEMA
Canales de comunicación inadecuados para el proyecto	Media	Establecer un plan de comunicaciones
Poca familiarización del usuario final con la plataforma.	Alta	Capacitar previo inicio de actividades el uso de la plataforma
Demora en la trasferencia de recursos del ECU911 al proyecto	Media	Solicitar los recursos con al menos una semana de anticipación y realizar seguimiento
Cambios constantes en los criterios de aceptación del proyecto	Media	Hacer participar a los revisores del proyecto semanalmente en la revisión del estado del proyecto

Tabla 20: Problemas del Proyecto del ECU911

Fuente: elaborado por autores, 2020

5.4 Supuestos del Proyecto

No. SUPUESTO	DESCRIPCION DEL SUPUESTO
1	El Proyecto puede mejorar el % de satisfacción del cliente y la disminución de las inconformidades del personal de operación
2	El problema es la mejora de eficiencia y la motivación que cumplir con las metas
3	El método de selección de la alternativa esta alineada a las políticas y procedimientos del ECU911 y por ende a las políticas y procedimientos del Estado.
4	El personal asignado al proyecto es de las Áreas de operación, calidad, comunicaciones y de doctrina

Tabla 21: Supuestos del Proyecto para el ECU911

Fuente: elaborado por autores, 2020

5.5 Beneficios del Proyecto

No. BENEFICIO	DESCRIPCION DEL BENEFICIO
1	Aumento del indicador INDICE DE EFICIENCIA OPERACIONAL a un 98%
2	Incremento de indicador TIEMPO DE CAPACITACION PERSONAL ATENCION AL CLIENTE a mes y medio
3	Alcanzar a un 90% de cumplimiento del control de calidad.
4	Mejorar los tiempos de registros de alertas en a 82 segundos

Tabla 22: Beneficios del Proyecto para el ECU911

Fuente: elaborado por autores, 2020

5.6 Ciclo de Vida del Proyecto

El ciclo de vida del proyecto va a ser del tipo HÍBRIDO, es decir, una combinación de ciclos de vida predictivos y adaptativos (ágiles).

Para el desarrollo del proyecto se plantea usar inicialmente el marco de trabajo SCRUM, el cual nos permite obtener de una manera dinámica y ágil toda la información requerida para los entregables tangibles del proyecto (manuales y video tutoriales). Posterior a este paso, se procederá a utilizar la metodología en cascada o convencional de Gestión de Proyectos.

5.7 Fase de Inicio del Proyecto

Las acciones para realizar en esta fase son las siguientes:

Elegir al PM del Proyecto.

Definir el Product Owner,

Documentar el Project Charter o Acta de Constitución del Proyecto, con detalles de los objetivos, alcance, costos, tiempo.

Designación del Equipo del proyecto.

5.8 Fase de Planificación del Proyecto

Las acciones para realizar en esta fase son las siguientes:

Gestión de los Interesados

Gestión del Alcance

Gestión del Cronograma

Gestión de Costos

Gestión de la Calidad

Gestión de las Comunicaciones

Gestión de los Recursos

Gestión de Riesgos

Elaboración de Backlog

Definición del Scrum Master y scrum team

Planificación de los Sprints o iteraciones

5.9 Fase de Ejecución del Proyecto.

En esta fase inicialmente se formalizará la asignación de los recursos solicitados a la institución.

Se realizan las actividades definidas en el cronograma del proyecto.

Para los paquetes de trabajo realizados por scrum, se realizan actividades inherentes a la realización de los sprints, como la creación del backlog, historias de usuario, priorización de historias de usuario, corrida de sprints, las reuniones diarias, la presentación/demostración de los productos obtenidos y las retrospectivas del proceso.

5.10 Fase de Control y Monitoreo del Proyecto.

En esta fase del proyecto se realiza la medición del cumplimiento utilizando el método del valor ganado, esto con el fin de determinar si el proyecto avanza según lo planificado.

Se elaborarán reportes con los resultados del seguimiento realizado, con el fin de determinar acciones correctivas y preventivas.

Para la parte en la cual se aplica SCRUM, el control se efectuará a través de las reuniones diarias.

5.11 Fase de Cierre del Proyecto.

En esta fase se realizan las siguientes actividades:

Retorno de los activos de la organización para desarrollo del proyecto.

Entrega oficial de manuales de operación y actualización de la nube con videos cargados.

Identificar y documentar los procesos, activos nuevos de la organización y lecciones aprendidas para futuras propuestas de mejora.

CAPITULO 6 ENTREGABLES DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO

6.1 INTEGRACIÓN DEL PROYECTO

6.1.1.1 Acta de Constitución del Proyecto

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		
<i>FECHA</i>	<i>NOMBRE DEL PROYECTO</i>	<i>LIDER DEL PROYECTO</i>
07.11.2020	BENCHMARKING ECU911	EC. CHRISTIAN CARRIEL
<i>AREAS DE CONOCIMIENTO/PROCESOS</i>		<i>AREA DE APLICACIÓN (SECTOR/ACTIVIDAD)</i>
Grupo de Procesos: 1.- Proceso de Inicio 2.- Procesos de Planificación 3.- Procesos de ejecución 4.- Procesos de Monitoreo y Control 5.- Proceso de Cierre Áreas: 1.- Integración 2.- Interesados 3.- Alcance 4.- Recursos Humanos 5.- Tiempo 6.- Calidad 7.- Costos		Sector: Cantón Samborondón, Guayaquil Actividad: Atención al cliente por emergencias.
<i>FECHA DE INICIO DEL PROYECTO</i>		<i>FECHA DE FIN DEL PROYECTO</i>
09.11.2020		11.05.2021
<i>OBJETIVOS DEL PROYECTO (GENERAL Y ESPECIFICOS)</i>		
Objetivo General: Mejorar el rendimiento Y tiempos de respuesta de atención al cliente del área operativa del ECU911 Samborondón Objetivos Específicos:		

- 1.- Generar 3 Documentos de Buenas Prácticas (Llamadas, Despacho y Requerimiento ciudadano) del ECU911 en el primer semestre del año 2021
- 2.- Generar 3 Manuales de Buenas Prácticas del ECU911 en el primer trimestre del año 2021
- 3.- Generar 1 Repositorio de Videos tutoriales con las Buenas Prácticas detectadas del ECU911 en el primer semestre del año 2021
- 4.- Elaborar 1 Registro de Pruebas con Documentación digital (manual y videos) cargados en la plataforma del ECU911 en un tiempo no mayor a 2 semanas
- 5.- Llevar a cabo 1 Capacitación del uso de la plataforma del ECU911 con manuales y videos antes de finalizar el primer semestre del año 2021.

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente el desempeño del ECU911 ha sido óptimo y ha tenido un creciente desarrollo continuo, a pesar que los planes estratégicos se han cumplido tanto en la parte operativa como administrativa, se ha encontrado que mantener este ritmo de eficiencia es agotante y se ha demostrado en la motivación que refleja el personal operativo en el día a día en las oficinas; a pesar de la puntualidad que les obliga el reglamento, las salidas de oficina son una o dos horas más de la jornada normal, así mismo, se están llevando a cabo muchas reuniones para controlar los avances y los indicadores de gestión y operativos para tomar acciones “apaga incendio” y poder entregar reportes reales y con los resultados esperados a los directores zonales; esto ha causado que los trabajadores no duren mucho tiempo en su puesto y presenten su renuncia, esto es otra causa de que los entregables de resultados tomen más tiempo de lo planificado.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto nace por la deficiencia en los indicadores de operación del ECU911, al no presentar un incremento en la eficiencia de los recursos y tiempos de respuesta; así mismo, los tiempos en los puestos de trabajo en el área operativa son cortos por las renunciadas presentadas de los colaboradores, esto se debe a la alta presión por resolver problemas que no están suficientemente capacitados, poca práctica con la interacción de los sistemas del ECU911 y jornadas extendidas de trabajo.

NECESIDAD DEL NEGOCIO

Este proyecto está alineado a los objetivos estratégicos del ECU911.
Cumplir con los estándares de calidad del ECU911

ENTREGABLES FINALES DEL PROYECTO

Desde el punto de vista de gestión del proyecto los entregables serán:

- Planes de gestión del proyecto
- Procedimientos
- Reportes de Avances

Desde el punto de vista técnico los entregables serán:

- Los manuales de buenas prácticas tanto en físico y formato digital
- Los videos tutoriales por proceso, realizados por las direcciones de comunicación en conjunto con las Direcciones Zonales y locales en las cuales se identificaron prácticas de excelencia.
- Enlaces de la nube del ECU911 con los manuales y videos tutoriales cargados
- Acta de capacitación del uso de manuales, videos y plataforma al personal del ECU11

REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL – PRODUCTO

Los videos deberán ser grabados en alta definición (formato HD), en formato universal, describiendo los procesos y las buenas prácticas asociados con los mismos, explicados por personal de la Dirección en la cual se identificaron los parámetros de excelencia.

El manual se elaborará en formato de Microsoft Word 2016 y PDF, contará con índice con hipervínculos, espacio 1 1/2, de acuerdo a las normas de documentación del ECU911.

Tanto los videos como los manuales estarán disponibles en la nube que maneja el ECU911 y serán probados en todos los servidores a nivel nacional del ECU911

REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL – PROYECTO

El proyecto debe realizarse según el cronograma de actividades presentado una vez firmado el documento presente.

Se utilizará metodología SCRUM en las fases de identificación y elaboración de los manuales y video tutoriales, presentando informes en físico y digital del avance del proyecto bajo los criterios de aceptación de las autoridades del ECU911 asignadas al control del proyecto.

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS)

Involucrados directos:

CARGO	DEPARTAMENTO/ DIVISION	SEDE
Director General	Dirección Nacional	Planta Central
Subdirector General	Subdirección Nacional	Planta Central
Director Nacional de Doctrina	Dirección Nacional de Doctrina	Planta Central
Director Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Dirección Nacional PGE	Planta Central
Directora Nacional de Servicios, Procesos y Calidad	Dirección Nacional de Servicios, Procesos y Calidad	Planta Central
Directora nacional de comunicación	Dirección Nacional de Comunicación	Planta Central

Director Nacional de Operaciones	Dirección Nacional de Operaciones	Planta Central
Coordinadores Zonales	Coordinadores zonales a nivel nacional	Centros Zonales
Jefes Operativos	Jefaturas operativas de centros locales	Centros Zonales
Directores Zonales de Operaciones	Coordinaciones zonales a nivel nacional	Centros Zonales
Directores Zonales de Planificación (calidad y procesos)	Direcciones Zonales de Planificación	Coordinadores Zonales
Directores Zonales de Comunicación	Direcciones Zonales de Comunicación	Coordinadores Zonales
Instituciones Articuladas	Coordinación Nacional y Coordinaciones Locales de cada institución	Centro Nacional, Centros Zonales, Centros Locales a nivel nacional
Ciudadanía		
Municipios		

RIESGOS MACROS

- Renuencia para participar por determinadas direcciones y/o centros.
- Existencia de procesos en los cuales no se identifiquen centros que cumplan parámetros de excelencia.
- Reducción de recursos debido a la coyuntura actual en el sector público.

BENEFICIOS COLATERALES

- Permanencia prolongada en los puestos de trabajo en área operativa
- Incentivo de la mejora continua en los procesos del ECU911

NIVEL DE AUTORIDAD DEL LIDER DEL PROYECTO

El líder del proyecto tendrá la autoridad de aprobador, ejecutor, supervisor y será quien certifique cualquier tipo de cambio en el proyecto, a excepción del plazo.

El líder del proyecto tendrá la potestad de resolver cualquier tipo de conflictos que se presenten en el desarrollo del proyecto.

SUPUESTOS

<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación proactiva del personal del ECU911 • Recursos disponibles y en óptimas condiciones • Usar únicamente los recursos del ECU911 para la ejecución del proyecto 	
RESTRICCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • La producción de los tutoriales y guías de buenas prácticas se deberá realizar con recursos materiales y humanos disponibles previamente del ECU911. • Los grupos focales deberán ser formados estrictamente por personal de la institución por razones de confidencialidad. • Debe existir un facilitador para poder desarrollar las reuniones de grupos focales. • El proyecto no deberá solicitar más recursos del ECU911 de los que se han solicitado y aprobado en el arranque del proyecto. 	
HITOS	
1.- Inicio del Proyecto:	09.11.2020
2.- Enunciado de procedimiento de llamadas generado:	05.01.2021
3.- Enunciado de procedimiento de despacho generado:	27.01.2021
4.- Enunciado de procedimiento de requerimientos ciudadanos generados:	18.02.2021
5.- Buenas Prácticas ECU911 detectadas:	23.02.2021
6.- Manuales aprobados:	09.03.2021
7.- Videos tutoriales aprobados:	27.04.2021
8.- Uso de plataforma Socializado:	07.05.2021
9.- Fin de Proyecto:	11.05.2021
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO	
Dirección de Proyectos:	\$ 693,58
LEVANTAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS:	\$15.246,93
MANUALES BUENAS PRACTICAS NIVEL ZONAL:	\$ 230,32
VIDEO TUTORIALES:	\$2.365,73
RESULTADOS:	\$562,48
TOTAL:	\$19.324,04
REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO	
Los mismos mencionados anteriormente, en especial haciendo énfasis en la calidad de los entregables.	
CRITERIOS DE CIERRE O CANCELACIÓN	
Limitaciones en tiempo ocasionadas por eventos de gran magnitud que requieran el contingente de todos los recursos disponibles.	

Tabla 23: Acta de Constitución del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.1.2 Plan de Gestión de Cambios

PLAN DE GESTION DE CAMBIOS			
ROLES DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS: ROLES QUE SE REQUIEREN PARA GESTIONAR LOS CAMBIOS			
Nombre del rol	Persona asignada	Responsabilidades	Niveles de autoridad
<i>Sponsor/ Product Owner</i>	<i>Coordinador Zonal 5-8 del ECU911</i>	<i>Dirimir en decisiones empatadas en el Comité de Control de Cambios.</i>	<i>Total sobre el proyecto.</i>
<i>Comité de control de cambios</i>	<i>Diego Cadena</i>	<i>Decidir qué cambios se aprueban, rechazan, o difieren.</i>	<i>Autorizar, rechazar, o diferir solicitudes de cambio.</i>
<i>PM – SCRUM MASTER</i>	<i>Christian Carriel</i>	<i>Evaluar impactos de las Solicitudes de Cambio y hacer recomendaciones. Aprobar Solicitudes de Cambio.</i>	<i>Hacer recomendaciones sobre los cambios.</i>
<i>Asistente de Gestión de Proyectos</i>	<i>DC</i>	<i>Captar las iniciativas de cambio de los stakeholders y formalizarlas en Solicitudes de Cambio.</i>	<i>Emitir solicitudes de cambio</i>
<i>Interesados</i>	<i>Personal del ECU911</i>	<i>Solicitar cambios cuando lo crea conveniente y oportuno.</i>	<i>Solicitar cambios</i>
TIPOS DE CAMBIOS: Describir los tipos de cambios y las diferencias para tratar cada uno de ellos.			
<p>1. ACCIÓN CORRECTIVA: Este tipo de cambio no pasa por el Proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar el Project Manager tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>2. ACCIÓN PREVENTIVA: Este tipo de cambio no pasa por el Proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar el Project Manager tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>3. REPARACION DE DEFECTO: Este tipo de cambio no pasa por el Proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar el Inspector de Calidad tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>4. CAMBIO AL PLAN DE PROYECTO: Este tipo de cambio pasa obligatoriamente por el Proceso General de Gestión de Cambios, el cual se describe en la sección siguiente</p> <p>5. SCRUM: En cuanto a la sección en la que se aplicará SCRUM, los cambios se irán aplicando conforme el desarrollo de los sprints, ya que, en base a lo tratado en las reuniones, se irán determinando acciones correctivas que deberá desarrollar el equipo.</p>			

PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE CAMBIOS: Describir en detalle los procesos de la Gestión de Cambios, especificando QUE, QUIEN, COMO, CUANDO, DONDE.	
<i>Solicitud de Cambios (Captar documentación y preparar el documento de forma ordenada y precisa)</i>	<p><i>El Asistente de Gestión de Proyectos se contacta con el Stakeholder cada vez que capta una iniciativa de cambio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Entrevista al Stakeholder y levanta información detallada sobre lo que desea.</i> · <i>Formaliza la iniciativa de cambio elaborando la Solicitud de Cambio respectiva usando el formato de cambios. Presenta la Solicitud de Cambio al Project Manager (Registro _____).</i>
<i>Verificar Solicitud de Cambios (Asegurar que se ha provisto de toda la información necesaria para proceder a la evaluación)</i>	<p><i>El Project Manager analiza a profundidad la Solicitud de cambio con el fin de entender lo que se solicita y las razones por las cuales se originó la iniciativa de cambio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Verifica que en la Solicitud de Cambios aparezca toda la información que se necesita para hacer una evaluación de impacto integral y exhaustivo.</i> · <i>Completa la Solicitud de Cambio si es necesario.</i> · <i>Registra la solicitud en el Log de Control de Solicitudes de Cambio.</i>
<i>Evaluar Impactos (Evaluar los impactos de manera integral de los cambios)</i>	<p><i>El Project Manager evalúa los impactos integrales del cambio en todas las líneas base del proyecto, en las áreas de conocimiento subsidiarias, en otros proyectos y áreas de la empresa, y en entidades externas a la empresa.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Describe en la Solicitud de Cambio los resultados de los impactos que ha calculado.</i> · <i>Efectúa su recomendación con respecto a la Solicitud de Cambio que ha analizado.</i> · <i>Registra el estado de la solicitud en el Log de Control de Solicitudes de Cambio.</i>
<i>Tomar decisión y planificar (Como tomar la decisión en conclusión al análisis de los impactos, dependiendo de la autoridad, se replanifica lo necesario)</i>	<p><i>El Comité de Control de Cambios evalúa los impactos calculados por el Project Manager y toma una decisión sobre la Solicitud de Cambio: aprobarla, rechazarla, o diferirla, total o parcialmente.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>En caso de no poder llegar a un acuerdo el Sponsor tiene el voto dirimente.</i> · <i>Comunica su decisión al Project Manager, quién actualiza el estado de la solicitud en el Log de Control de Solicitudes de Cambio.</i>

<p>Implantar el Cambio (Se realiza el cambio, se lo monitorea y se reporta el estado del cambio)</p>	<p><i>El Project Manager replanifica el proyecto para implantar el cambio aprobado.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Comunica los resultados de la replanificación a los stakeholders involucrados.</i> · <i>Coordina con el Equipo de Proyecto la ejecución de la nueva versión de Plan de Proyecto.</i> · <i>Actualiza el estado de la solicitud en el Log de Control de Solicitudes de Cambio.</i> · <i>Monitorea el progreso de las acciones de cambio.</i> · <i>Reporta al Comité de Control de Cambios el estado de las acciones y resultados de cambio.</i>
<p>Concluir el proceso de cambio (Se asegura que todo el proceso de cambio se llevó a cabo correctamente y se actualizan los registros correspondientes)</p>	<p><i>El Project Manager verifica que todo el proceso de cambio se haya seguido correctamente.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Actualiza todos los documentos, registros, y archivos históricos correspondientes.</i> · <i>Genera las Lecciones Aprendidas que sean adecuadas.</i> · <i>Genera los Activos de Procesos de la Organización que sean convenientes.</i> · <i>Actualiza el estado de la solicitud en el Log de Control de Solicitudes de Cambio.</i>
<p>PLAN DE CONTINGENCIA ANTE SOLICITUDES DE CAMBIO URGENTES: Describir el Plan de Contingencia para atender solicitudes de cambio sumamente urgentes que no pueden esperar a que se reúna el Comité de Control de Cambios</p>	
<p><i>El único autorizado para utilizar y ejecutar personalmente este Plan de Contingencia es el Project Manager:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Registrar la Solicitud de Cambio: Project Manager registra personalmente la solicitud.</i> 2. <i>Verificar la Solicitud de Cambio: Project Manager verifica la solicitud.</i> 3. <i>Evaluar Impactos: Project Manager evalúa impactos.</i> 4. <i>Tomar Decisión: Project Manager toma la decisión consultando telefónicamente al Sponsor, o en su defecto consultando a por lo menos 1 miembro del Comité de Control de Cambios.</i> 5. <i>Implantar el Cambio: Project Manager implanta el cambio.</i> 6. <i>Formalizar el Cambio: Project Manager convoca al Comité de Control de Cambios y sustenta la necesidad de haber utilizado este procedimiento de urgencia. Comité de Control de Cambios formaliza la aprobación o reconsidera la decisión del Project Manager.</i> 7. <i>Ejecutar Decisión del Comité: Project Manager ejecuta decisión del Comité.</i> 8. <i>Concluir el Cambio: Project Manager concluye el proceso de cambio.</i> 	
<p>HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CAMBIOS: Describir con que herramientas se cuenta para operar la Gestión de Cambios</p>	
<p><i>Software</i></p>	<p><i>N/A</i></p>
<p><i>Procedimientos</i></p>	<p><i>Entregados por el ECU911</i></p>
<p><i>Formatos</i></p>	<p><i>Otorgados por el ECU911</i></p>

Otros	
-------	--

Tabla 24: Plan de Gestión de Cambios del Proyecto
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.1.3 Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

PLAN DE GESTION DE CONFIGURACIÓN			
ROLES DE LA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN: Roles que se necesitan para operar la Gestión de Configuración			
Nombre del rol	Persona asignada	Responsabilidades	Niveles de autoridad
PM/SM	CC	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones
Gestor de configuración	DC	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la Configuración.	Autoridad para operar las funciones de Gestión de la Configuración.
Inspector de aseguramiento de la calidad	CC	Auditar la Gestión de la Configuración.	Auditar la Gestión de la configuración según indique el Project Manager.
Miembros del equipo del proyecto		Consultar la información de Gestión de la Configuración según sus niveles de autoridad.	Depende de cada miembro, se especifica para cada artefacto y cada CI (Item de Configuración).
TIPOS DE CAMBIOS: Describir los tipos de cambios y las diferencias para tratar cada uno de ellos			
<p>1. ACCIÓN CORRECTIVA. - Este tipo de cambios no pasa por el proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar, el PM tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>2. ACCIÓN PREVENTIVA. - Este tipo de cambios no pasa por el proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar, el PM tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>3. REPARACIÓN POR DEFECTO. - Este tipo de cambios no pasa por el proceso General de Gestión de Cambios, en su lugar, el Supervisor de Calidad tiene la autoridad para aprobarlo y coordinar su ejecución.</p> <p>4. CAMBIO AL PLAN DEL PROYECTO. - Este tipo de cambio pasa obligatoriamente por el Proceso General de Gestión de Cambios, ver el Plan de Gestión de Cambios.</p>			

PLAN DE DOCUMENTACIÓN: Como se almacenarán y recuperarán los documentos y otros artefactos del proyecto

Se adjunta el plan de la documentación

ITEMS DE CONFIGURACIÓN: Objetos del Proyecto sobre los cuales se establecerán y mantendrán descripciones Linea Base de los atributos funcionales físicos, con el fin de mantener control de los cambios que los afectan.

Código Ítem configuración	Nombre de Ítem configuración	Categoría 1=Físico 2=Documento 3=Formato 4=Registro	Fuente P=Proyecto C=contratista V=Proveedor E=Empresa	Formato (Software + versión plataforma)	Observaciones
	Manual de Buenas prácticas para Despacho	1	P	Original impreso + PDF	Firmado
	Manual de Buenas Prácticas para llamada	1	P	Original impreso + PDF	Firmado
	Manual de Buenas Prácticas para Requerimiento ciudadano	1	P	Original impreso + PDF	Firmado
	Actas de Reunión Semanales/	1	P	Original impreso + PDF	Firmado
	Informe de Avance	1	P	Original impreso + PDF	Firmado
	Guion para la grabación de los videotutoriales	1	P	Original impreso + PDF	

GESTIÓN DEL CAMBIO: Especificar el proceso de Gestión de Cambio o Anexar el Plan de Gestión de Cambios

Ver plan de Gestión de Cambios adjunto al Plan de Gestión del Proyecto

CONTABILIDAD DE ESTADO Y MÉTRICAS DE CONFIGURACIÓN: Especificar el Repositorio de información, el reporte de estado y métricas a usar.

- *El Repositorio de Información de los documentos del proyecto será una carpeta con la estructura del WBS para la organización interna de sus sub-carpetas.*
- *El Repositorio de Información para los CI's (Configuration Items) será el Diccionario WBS que residirá en la carpeta antes mencionada.*
- *En cualquier momento se podrá mostrar una cabecera con la historia de versiones de los documentos y artefactos del proyecto, así como se podrá consultar todas las versiones de los CI's.*
- *No se llevarán métricas del movimiento y la historia de los documentos, artefactos, y CI's para este proyecto.*

VERIFICACIÓN Y AUDITORIAS PARA CONFIGURACIÓN: Especificar como se asegurará la composición de los ítems de configuración, y como se asegurará el correcto registro, evaluación, aprobación, rastreo e implementación exitosa de los cambios a dichos ítems.

Las verificaciones y auditorías de la integridad de la configuración serán rutinarias y bisemanales, realizadas por el Inspector de Aseguramiento de Calidad y donde se comprobará:

- *Integridad de la información de los CI's.*
- *Exactitud y reproducibilidad de la historia de los CI's.*

Tabla 25: Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.1.4 Plan de Documentación del Proyecto

PLAN DE DOCUMENTACIÓN						
DOCUMENTOS O ARTEFACTOS	FORMATO: E(ELECTRONICO), H (HARD COPY)	ACCESO RAPIDO NECESARIO	DISPONIBILIDAD AMPLIA NECESARIA	SEGURIDAD DE ACCESO	RECUPERACION DE INFORMACIÓN	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN
Acta de Constitución	E/H	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto
Plan del Proyecto	E	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto
Informe de desempeño del Proyecto	E	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto
Solicitud de cambio	E/H	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto
Informe de Cierre del Proyecto	E/H	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación restringida	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto
Informe de Reuniones de Revisión de Sprints	E	Disponible On-line	A todos los stakeholders	Lectura general. Modificación por scrum master	Backup primario y almacenamiento secundario en la nube ONEDRIVE	Durante todo el proyecto

Tabla 26: Plan para la Documentación del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.1.5 Plan para la Dirección del Proyecto.

PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO			
PROCESO DE GESTIÓN DE PROYECTOS: <i>Descripción detallada de los procesos de gestión de proyectos que han sido seleccionados por el equipo del proyecto para gestionar el proyecto</i>			
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO		ENFOQUE MULTIFASE	
FASE DEL PROYECTO (2DO NIVEL DEL WBS)	ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE	CONSIDERACIONES PARA INICIO DE FASE	CONSIDERACIONES PARA CIERRE DE FASE
1.2 Detección de Buenas Prácticas del ECU911	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Buenas Prácticas para revisión en físico 2. Documento de Buenas Prácticas en formato digital (PDF) 3. Actas de reuniones 4. Documento de Buenas prácticas revisado (en caso de observaciones, devuelto para correcciones). 5. Documento de Buenas Prácticas firmado y aprobado 	<p>Se debe tener los grupos de trabajo para sprint definidos por medio de los rankings en las áreas del ECU911. Se debe utilizar los formatos de presentación de información e informes que utiliza el ECU911 para su revisión y aprobación.</p>	<p>El documento final debe estar revisado y aprobado por los directivos de las Áreas del ECU911: Operaciones, Calidad y Doctrina</p>

<p>1.3 Manual de Buenas Prácticas para el ECU911</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Buenas Prácticas para revisión en físico 2. Manual de Buenas prácticas en formato digital (PDF) 3. Manual de Buenas Prácticas revisado (en caso de observaciones, es devuelto para correcciones) 4. Manual de Buenas Prácticas firmado y aprobado 5. Manuales de Buenas prácticas cargados en nube del ECU911 	<p>Se debe utilizar los formatos de Manual otorgados por el Departamento de doctrina del ECU911</p>	<p>El Manual final debe estar revisado y aprobado por los directivos de las Áreas del ECU911: Operaciones, Calidad y Doctrina</p>
<p>1.4 Videos tutoriales para el ECU911</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libreto de Sketch 2. Listado del Personal de grabación aprobado 3. Videos tutoriales grabados sin edición 4. Videos tutoriales editados para aprobación 5. Documento de observaciones de los videos tutoriales 6. Videos tutoriales aprobados 7. Videos tutoriales cargados en nube del ECU911 	<p>Se debe disponer de los equipos de grabación. Se debe disponer de las áreas operativas para las grabaciones.</p>	<p>Se debe tener la aprobación de los videos de las Áreas de Doctrina, Operaciones y Calidad</p>

1.5 Socialización de Resultados	1, Carta de Convocatoria para socialización 2. Actas de conformidad por parte de los Directivos del ECU911 3. Informe de gestión del Proyecto formato ECU911				
PROCESO DE GESTIÓN DE PROYECTOS: Descripción detallada de los procesos de gestión de proyectos que han sido seleccionados por el equipo del proyecto para gestionar el proyecto					
PROCESO	NIVEL DE IMPLANTACIÓN	ENTRADAS	MODO DE TRABAJO	SALIDAS	HERRAMIENTAS / TÉCNICAS
Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto	Una sola vez al inicio del Proyecto	1. Documentos del negocio 2. Acuerdos	Reuniones entre el Project Manager y Directivos del ECU911	1. Acta de Constitución del Proyecto	Habilidades interpersonales, Juicio de Expertos, Recopilación de Datos
Identificar los interesados	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Documentos del Negocio 3. Plan para la Dirección del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager/Product Owner los directivos del ECU911, jefes zonales, personal operativo del ECU911	1. Registro de Interesados 2. Solicitudes de Cambio	Juicio de Expertos, Recopilación de datos, Reuniones, Habilidades interpersonales y equipo

Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Salidas de otros procesos	Reuniones del Equipo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto	Juicio de Expertos, Recopilación de Datos, Reuniones.
Planificar la gestión de Interesados	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto 4. Acuerdos	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner y los posibles interesados del proyecto	1. Plan de Involucramiento de Interesados	Juicio de Expertos, recopilación de datos, toma de decisiones, representación de datos, reuniones
Definición del Product Owner (SCRUM)	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager y Directivos del ECU911	1. Plan para la Dirección del Proyecto	Juicio de Expertos, reuniones
Planificar la Gestión del Alcance	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1.. Plan para la Gestión del Alcance 2. Plan para la Gestión de Requisitos	Juicio de Expertos, Reuniones, Análisis de Datos

Recopilar Requisitos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos de Negocio 4. Acuerdos 	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner y los posibles interesados del proyecto y Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación de Requisitos 2. Matriz de Trazabilidad de Requisitos 	Juicio de Expertos, Recopilación de Datos, Toma de decisiones, habilidades interpersonales, Diagramas de contexto
Definir el Alcance	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto 	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner y los posibles interesados del proyecto y Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enunciado del Alcance del Proyecto 2. Actualizaciones a documentos del proyecto 	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, habilidades interpersonales y equipo, análisis de producto
Crear la EDT	Al Inicio del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para la Dirección del Proyecto 	Reunión del equipo del proyecto, scrum team y aprobación de directivos del ECU911	<ol style="list-style-type: none"> 1. Línea Base del Alcance (EDT y Diccionario EDT) 2. Actualizaciones a documentos del proyecto 	Juicio de Expertos, descomposición, técnicas ágiles Plantillas y Software para creación del EDT

Planificar la Gestión del Cronograma	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Plan de Gestión de Cronograma	Juicio de Expertos, Análisis de datos, reuniones
Definir la Actividades	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Lista de Actividades 2. Atributos de la actividad 3. Lista de Hitos	Juicio de Expertos, Descomposición, Planificación gradual, reuniones, herramientas Scrum, Software Microsoft Project
Secuenciar las Actividades	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Diagrama de Red de Cronograma del Proyecto 2. Actualizaciones a documentos del proyecto	Diagramación por precedencia, Integración de las dependencias, Adelantos y atrasos, herramientas scrum, software Microsoft Project

Planificar la Gestión de Riesgos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Acta de Constitución del Proyecto 3. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Plan de Gestión de Riesgos	Juicio de Expertos, Análisis de datos, reuniones
Identificar los Riesgos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto 3. Acuerdos	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Registro de Riesgos 2. Informe de Riesgos 3. Actualizaciones a los documentos del proyecto	Juicio de Expertos, Recopilación de Datos, Reuniones, habilidades interpersonales y equipo, reuniones.
Realizar Análisis Cualitativo de Riesgos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Actualizaciones a los documentos del proyecto	Juicio de expertos, recopilación de datos, categorización de riesgos, representación de datos, reuniones

Planificar Respuesta a Riesgos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Solicitudes de cambio 2. Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto	Juicio de Expertos, Recopilación de datos, estrategias para oportunidades, amenazas, contingencias, análisis de datos, toma de decisiones
Planificar Gestión de Recursos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Plan de Gestión de Recursos 2. Acta de Constitución del Equipo 3. Actualizaciones a los documentos del proyecto	Juicio de Expertos, representación de datos, teoría organizacional, reuniones

Estimar los Recursos de las Actividades	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Requisitos de Recursos 2. Base de las Estimaciones 3. Estructura de desglose de recursos 4. Actualizaciones a los documentos del proyecto	Juicio de expertos, estimación ascendente, analógica, paramétrica, análisis de datos, SIS, reuniones
Planificar la Gestión de Costos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Plan de Gestión de Costos	Juicio de Expertos, análisis de datos, reuniones
Estimar los Costos	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	1. Plan para la dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Estimaciones de Costos 2. Base de las Estimaciones 3. Actualizaciones a los documentos del proyecto	Juicio de expertos, estimación ascendente, analógica, paramétrica, análisis de datos, SIS, reuniones, toma de decisiones

Estimar la duración de las Actividades	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto 	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estimaciones de la duración 2. Base de las Estimaciones 3. Actualización a los documentos del proyecto 	Juicio de expertos, estimación ascendente, analógica, paramétrica, análisis de datos, SIS, toma de decisiones
Desarrollar el Cronograma	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto 3. Acuerdos 	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Línea Base del Cronograma 2. Cronograma del Proyecto 3. Datos del Cronograma 4. Calendarios del Proyecto 5. Solicitudes de cambio 6. Actualizaciones 	Análisis de Red del cronograma, método de la ruta crítica, optimización de recursos, análisis de datos, adelantos y atrasos, compresión del cronograma, planificación ágil de liberaciones

Determinar el Presupuesto	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto 3. Documentos de negocio 4. Acuerdos 	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Línea Base de Costos	Juicio de expertos, costos agregados, análisis de datos, conciliación de límite de financiamiento, financiamiento
Planificar la Gestión de la Calidad	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto 	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Gestión de la Calidad 2. Métricas de Calidad 3. Actualizaciones al plan y documentos del proyecto 	Juicio de Expertos, recopilación de datos, toma de decisiones, representación de datos, reuniones

Planificar la Gestión de las Comunicaciones	Al Inicio del Proyecto, con posibles actualizaciones en el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto 	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Gestión de las Comunicaciones 2. Actualización a los documentos del proyecto 3. Actualización al plan de la dirección del proyecto 	Juicio de Expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de comunicación, modelos y métodos de comunicación, habilidades interpersonales y equipo, reuniones
Dirigir y Gestionar el Trabajo del Proyecto	En el desarrollo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Documentos del Proyecto 3. Solicitudes de cambio aprobadas 	Reuniones de información de estado del Proyecto. Reunión de retroalimentación de los sprint	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregables 2. Datos de Desempeño de trabajo 3. Registro de Incidentes 4. Solicitudes de cambio 5. Actualizaciones 	Juicio de expertos, sistemas de información, reuniones, Microsoft Project
Gestionar a los Interesados	Al inicio del proyecto, actualizaciones durante el desarrollo del proyecto-	<ol style="list-style-type: none"> 1, Plan para la dirección del proyecto. 2. Plan de gestión de interesados. 	Aplicación de estrategias definidas según el plan de gestión de interesados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de seguimiento. 2. Recepción de inconformidades 	Sistemas de información, modelos de gestión de interesados, procedimientos de acciones correctivas.

Gestionar el Conocimiento del Proyecto	Al inicio del proyecto con actualizaciones periódicas.	1. Plan para la dirección del proyecto. 2. Registro de lecciones aprendidas. 3. Documentos generados de las reuniones de retrospectiva de sprints.	Documentación de lecciones aprendidas a lo largo de la ejecución del proyecto.	1. Registros de reuniones de retrospectiva. 2. Registros de lecciones aprendidas.	Actas de reuniones, documentación de lecciones aprendidas.
Gestionar la Comunicaciones	Durante todo el ciclo de vida del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Comunicaciones generadas durante el tiempo de vida del proyecto.	Memorandos, correo electrónico, dispositivos de telecomunicaciones disponibles.
Gestionar la Calidad	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Mediciones de calidad realizadas durante el tiempo de vida del proyecto.	1. Informes de Desempeño de trabajo	Informes de calidad, informe de acciones correctivas en el cual según normativa institucional consta el análisis de Ishikawa con causas y efectos determinados por el análisis previamente realizado.
Implementar Respuesta a Riesgos	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto. 2. Plan de gestión de riesgos 3. Plan de respuestas a riesgos.	Implementación de respuesta por parte del dueño del riesgo.	1. Plan de Respuesta a Riesgos	Registro de riesgos.

Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto	Durante el desarrollo de proyecto	1. Plan para la Dirección del Proyecto 2. Información de Desempeño de trabajo 3. Acuerdos	Reuniones para coordinación Reuniones de información de estado del proyecto	1. Informes de Desempeño de trabajo 2. Solicitudes de cambio 3. Actualizaciones	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones Valor ganado Microsoft Project
Realizar el Control Integrado de Cambios	En la ejecución y control del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Solicitudes de cambio	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones Valor ganado Microsoft Project
Monitorear el Involucramiento de Interesados	Durante todo el ciclo de vida del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Actas de Reuniones	Juicio de expertos, reuniones
Controlar el Cronograma	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones Valor ganado Microsoft Project
Controlar los Costos	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Produc Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones Valor ganado Microsoft Project

Monitorear los Riesgos	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, análisis de datos, reuniones
Controlar los Recursos	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones Valor ganado Microsoft Project
Controlar la Calidad	En la ejecución del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones entre el Project Manager / Product Owner, miembros del equipo, Scrum Team	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, análisis de datos, toma de decisiones, reuniones
Validar el Alcance	En la etapa de cierre de cada etapa del proyecto	1. Plan para la dirección del proyecto.	Reuniones de información de estado del Proyecto. Reunión de retroalimentación de los sprint	1. Informes de Desempeño de trabajo	Juicio de expertos, toma de decisiones

Cerrar el Proyecto o fase		<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Constitución del Proyecto 2. Plan para la Dirección del Proyecto 3. Documentos del Proyecto 4. Acuerdos 5. Documentos del negocio 6. Entregables aceptados 	Reuniones para cierre del proyecto entre interesados y el equipo del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizaciones de los entregables 2. Transferencia de los entregables 3. Informe final 4. Actualización a los activos de la organización 	Juicio de Expertos, análisis de datos, reuniones. Formatos de cierre de proyectos ECU911
---------------------------	--	--	---	---	---

ENFOQUE DE TRABAJO: Descripción detallada del modo en que se realizará el trabajo del proyecto para lograr los objetivos del proyecto.

El proyecto ha sido planificado de tal manera que el equipo del proyecto (incluido el scrum team) conoce los objetivos del proyecto, los tiempos, las responsabilidades y las limitaciones de los entregables que tienen a su cargo.

A continuación se detalla el proceso a desarrollarse para realizar el trabajo del proyecto:

1. Inicialmente se realiza reuniones para identificar a todos los interesados del proyecto, se los filtra de acuerdo con su poder e influencia.
2. Se realiza la recolección de requisitos y se las organiza de acuerdo con el alcance permitido del proyecto
3. El equipo con la información recolectada se formula el alcance del proyecto
4. Se establecen los documentos de gestión de proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo del proyecto
5. Se establecen los roles y responsabilidades de los miembros del equipo, fechas de entrega y revisión de entregables
6. Se realizarán las reuniones semanales para el equipo del proyecto, para los equipos scrum las reuniones correspondientes. En estas reuniones se presentarán el estado del proyecto en términos del alcance, tiempo y calidad (costos ni adquisiciones no incluyen por condiciones del proyecto)
7. Al término del proyecto, se verificará y se hará la transferencia de los entregables del proyecto, y se realizarán los documentos de cierre del proyecto de acuerdo con la normativa del ECU911.

<p>PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS: <i>Descripción de la forma en que se monitorearán y controlarán los cambios en base al 5W -2H (Qué, quien, cómo, cuando, donde, porqué, cuanto).</i></p>	
<p>Se adjunta el Plan de Gestión de Cambios</p>	
<p>PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN: <i>Define los items que son configurables, aquellos items que requieren un control formal de cambios y los procesos para controlar los cambios de dichos items.</i></p>	
<p>Se adjunta el Plan de Gestión de la Configuración</p>	
<p>GESTIÓN Y CONTROL DE LAS LINEAS BASE DEL PROYECTO: <i>Descripción de cómo se mantendrá la integridad, como se usarán la líneas base de medición de desempeño del proyecto, incluyendo el control usando el 5W-2H.</i></p>	
<p>El informe de desempeño del proyecto es un documento que se presentará de manera semanal, en las reuniones de coordinación del proyecto, y deberán presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado actual del Proyecto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desviación del alcance, real vs planificado 2. Eficiencia del cronograma: SV (Variación del cronograma) y SPI (Índice de desempeño del cronograma) 3. Cumplimiento de los objetivos de calidad - Progreso del proyecto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance del período (% de avance planificado y % de avance real) 2. Valor ganado planificado y valor ganado real del proyecto - Pronósticos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pronósticos de tiempo: EAC, ETC, VAC (fecha de término planificada y fecha de término pronosticada) - Informe de monitoreo de riesgos - Curva S del proyecto - Problemas, observaciones, cambios que hayan sido solicitados, programados para atender. 	
<p>COMUNICACIÓN ENTRE STAKEHOLDERS: <i>Descripción detallada de las necesidades y técnicas de comunicación entre los stakeholders del proyecto.</i></p>	
<p>NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ENTRE STAKEHOLDERS</p>	<p>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR</p>

Documentación de Gestión de Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones del Equipo para definir el Alcance del Proyecto 2. Distribución de los documentos de gestión del proyecto a todos los miembros del equipo de proyecto en versión impresa y mediante correo electrónico 		
Reuniones de coordinación de actividades del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones convocadas por el project manager de acuerdo a la necesidad del proyecto, para definir actividades que se realizarán. Todas las reuniones llevarán a efecto un acta de reunión para coordinación, la misma que será distribuida por correo electrónico a todos los miembros del equipo 		
Reuniones de información de estado del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones semanales del equipo del proyecto donde el PM informa al sponsor y a los stakeholders, cual es el avance real del proyecto en el periodo de evaluación respectivo. 		
Informe de Desempeño del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento que será emitido al equipo del proyecto en las reuniones de coordinación semanal o de retrospectiva, por correo electrónico 		
Informe de Trabajo del Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento que será emitido al equipo del proyecto en las reuniones de coordinación semanal o de retrospectiva, por correo electrónico 		
LINEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS: Definición de Lineas Base y planes subsidiarios que se adjuntan al Plan de Gestión del Proyecto.			
LINEA BASE		PLANES SUBSIDIARIOS	
DOCUMENTO	ADJUNTO	TIPO DE PLAN	ADJUNTO
Línea Base del Alcance	SI	Plan de Gestión de Alcance	SI
Línea Base del Tiempo	SI	Plan de Gestión de Configuración	SI
Línea Base de Costo	SI	Plan de Gestión de Cronograma	SI
		Plan de Gestión de Costos	SI
		Plan de Gestión de Calidad	SI
		Plan de Gestión de Recursos	SI

		Plan de Gestión de Comunicaciones	SI
		Plan de Gestión de Riesgos	SI
		Plan de Gestión de Interesados	SI

Tabla 20: Plan para la Dirección del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.2 ALCANCE.

6.2.1 Plan de Gestión del Alcance.

PLAN DE GESTION DEL ALCANCE
PROCESO DE DEFINICION DEL ALCANCE: Definición detallada del proceso para elaborar el ALCANCE DEL PROYECTO definitivo a partir del ALCANCE DEL PROYECTO preliminar. Definición del qué, cómo, cuándo, dónde y con qué
<p><i>La definición del alcance del proyecto BENCHMARKING INTERNO ECU911 se desarrollará de la siguiente manera:</i></p> <p><i>Se procederá a una reunión con los jefes de área de los ECU911 representantes de Cada Área del ECU911 Samborondón, el sponsor/Product Owner y el equipo del proyecto, en la cual se revisará el Alcance Preliminar elaborado en el ACP, el cual servirá como base para elaborar el alcance definitivo.</i></p>
PROCESO DE ELABORACION DEL EDT: Descripción detallada del proceso para crear, aprobar y mantener el EDT. Definición de qué, cómo, cuándo, dónde y con qué.
<p><i>Los pasos que se realizaron para la elaboración del EDT son los siguientes:</i></p> <p><i>La EDT es estructurada de acuerdo a la herramienta de descomposición, identificando los principales entregables, se identificaron 3 entregables.</i></p> <p><i>Al identificar los entregables, se procede a la descomposición del entregable en paquetes de trabajo, los cuales nos permiten conocer en detalle el costo, trabajo, tiempo y calidad incurrido en la elaboración del entregable.</i></p> <p><i>El EDT según lo acordado en el ACP, los entregables: Manuales y Video tutoriales se desarrollarán bajo metodología Scrum.</i></p> <p><i>El equipo de trabajo utilizará la herramienta WBS Schedule Pro, la misma que permite elaborar con facilidad el EDT del proyecto.</i></p>
PROCESO PARA ELABORACION DEL DICCIONARIO EDT: Descripción detallada del proceso para crear, aprobar y mantener el diccionario EDT. Definición de qué, quién, cómo, cuándo, dónde y con qué.

Previo a este proceso, el EDT del proyecto ya debió haber sido elaborado, revisado y aprobado. En base al EDT es que se elaborará el diccionario EDT, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:

- La elaboración del diccionario EDT se realizará bajo una plantilla alineada a los procedimientos del PMI.

- Se detalla el objetivo del paquete de trabajo.

- Se hace una descripción breve del trabajo.

- Se describe el trabajo a realizar para la elaboración del entregable, como son la lógica y el enfoque de elaboración y las actividades para elaborar cada entregable.

- Se establece la asignación de responsabilidad, donde por cada paquete de trabajo se detalla quien hace que: responsable, participa, revisa, aprueba y da información del paquete de trabajo.

- De ser posible, se establece las posibles fechas de inicio y fin del paquete de trabajo, o un hito importante.

- Se describe cuales son los criterios de aceptación.

PROCESO PARA VERIFICACION DEL ALCANCE: Descripción detallada del proceso para la verificación formal de los entregables y su aceptación por parte del cliente (interno), definición de qué, cómo, cuándo, dónde y con qué

Al término de elaboración de cada entregable, este debe ser presentado al sponsor del proyecto, el cual se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, se sube al Repositorio Digital del ECU911 a cargo del Departamento de tecnología y toda documentación física en el área de Gestión Documental.

PROCESO PARA CONTROL DEL ALCANCE: Descripción detallada del proceso para identificar, registrar y procesar cambios en el alcance, así como su enlace al control integrado de cambios.

Se presentan dos variaciones:

Primero, el Project Manager se encarga de verificar que el entregable cumpla con lo acordado en la Línea Base del Alcance. Si el entregable es aprobado, es enviado al Cliente, pero si el entregable no es aprobado, el entregable es devuelto a su responsable junto con una Hoja de Correcciones, donde se señala cuáles son las correcciones o mejoras que se deben hacer.

- Segundo, a pesar que el Project Manager se encarga de verificar la aceptación del entregable el proyecto, los Jefes de área del ECU911 Samborondón también puede presentar sus observaciones respecto al entregable, para lo cual requerirá reunirse con el Project Manager, y presentar sus requerimientos de cambio o ajuste. De lograrse la aceptación del Cliente y de tratarse de un entregable muy importante, se requerirá la firma de un Acta de Aceptación del entregable.

Tabla 21: Plan de Gestión del Alcance del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.2.2 Matriz de Colección de Requerimientos del Proyecto

MATRIZ DE COLECCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO								
ID INT	Nombre de Interesado	Expectativas	Cumplimiento del Requerimiento				ID REQ	Requerimiento De Alto Nivel
			Sí	No	Sup.	Parcial		
STK01	CESAR LLAGUNO	Que el Manual sea de ayuda para los evaluadores	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
STK02	KEVIN MOREIRA	Que se reduzcan los tiempos de atención y se brinde mejor atención a los usuarios	X				REQ02	El manual incluye observaciones acerca del trato del alertante, control emocional y actividades de descarga emocional
STK03	JUAN FIGALLO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK04	MARIA FERNANDA GARCIA	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
		Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ05	El tutorial será dinámico con la finalidad de no aburrir al usuario

STK05	KAREN CRUZ	Mejorar el ambiente laboral en el ECU911				X		
STK06	MARIELA MENDEZ	Que los errores en cuanto a cumplimiento de control de calidad se reduzcan significativamente	X				REQ06	el Manual está orientado a los parámetros de control de Calidad
STK07	MARCOS MUÑIZ	Que ayude a reducir los tiempos atención al ciudadano	X				REQ07	El Manual contenga indicaciones para agilizar la gestión de los funcionarios
STK08	SUSANA ZUÑIGA	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ08	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK09	WHASHINGTON AYOVI	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK10	PAULA LOPEZ	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK11	MARIA QUEVEDO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos

STK12	MARIA SABANDO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK13	KAREN FLORES	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK14	JORGE VALDIVIESO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK15	DIEGO NAVARRETE	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	X				REQ03	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de evitarlos
STK16	FRANKLIN TROYA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos

STK17	GABRIEL ORDOÑEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK18	MARIA BRAVO	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK19	MONICA VALLE	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo

		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK20	PANCHO HANSEN VIK	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK21	BERTHA AGUIRRE	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos

STK22	GERMAMIO GRANJA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK23	JOFFRE LOPEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK24	MARCOS GONZALEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo

		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK25	LUIS RODRIGUEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK26	NELSON PANCHANA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos

STK27	LEOPOLDO ALVAREZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK28	WILMER LLERENA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ01	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes del mismo
		Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	X				REQ04	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con le propósito de editarlos
STK29	EVALUADORES DE LLAMADA	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	X				REQ05	El tutorial será dinámico con la finalidad de no aburrir al usuario

STK30	EVALUADORES DE DESPACHO	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	X				REQ05	El tutorial será dinámico con la finalidad de no aburrir al usuario
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN: Especificaciones o requisitos de rendimiento, funcionalidad, etc, que deben cumplirse antes de aceptar el Proyecto								
CONCEPTO		CRITERIO DE ACEPTACIÓN						
TÉCNICO		Definido por el Departamento de Doctrina, Departamento de Tecnología y el Area de Gestión Documental						
CALIDAD		Bajo los Estándares de Calidad del ECU911 y Semplades						
ADMINISTRATIVO		La aprobación de los entregables del proyecto es mediante el Coordinador Zonal del ECU911, con previa aprobación de los encargados de Doctrina, Llamadas y despacho						
COMERCIAL		Todo proyecto Interno del ECU911 debe financiarse con el uso de los recursos propios, los recursos no deben exceder de lo solicitado y planificado para el proyecto						
SOCIAL		Los entregables no pueden generar sobrecarga laboral para el personal operativo, así mismo no puede causar conflictos internos en el ECU911 que comprometa su gestión diaria						
REGLAS DEL NEGOCIO: Reglas principales que fijan los principios guías de la Organización								
<p>1.- Reuniones cortas diarias entre el equipo del proyecto, para actualizar el estado del proyecto</p> <p>2.- Cumplir con el Reglamento interno del ECU911</p> <p>3.- Se presentará informe semanal del avance del proyecto, rendimiento del proyecto, y toma de acciones preventivas o correctivas de acuerdo con el caso</p> <p>4.- La Gestión del Proyecto se realiza de acuerdo a la Guía de Gestión de Proyectos del PMI 6ta Edición</p>								
IMPACTO EN OTRAS AREAS ORGANIZACIONALES: Impactos que afectan directa o indirectamente a otras áreas de la organización								

No se presentan impactos considerables
IMPACTO EN OTRAS ENTIDADES: Dentro o fuera de la organización ejecutante
1.- Cambios operativos en el trabajo conjunto con las Entidades Articuladas (Policía, Bomberos, Tránsito, IESS, etc) que pueden causar optimizaciones o retrasos en la atención a emergencias
REQUISITOS DE SOPORTE Y ENTRENAMIENTO
1- Se realizará presentación y demostración del uso de los manuales y videotutoriales a las áreas de llamadas y despacho.
SUPUESTOS RELATIVO A REQUISITOS
<p>1.- EL ECU911 no modificará o agregará otras áreas para la elaboración del Manual</p> <p>2.- Los estándares para elaborar tanto los manuales como los videos son entendibles y usados por el personal de ECU911.</p> <p>3.- Se tiene la colaboración del personal del ECU911 y la disponibilidad de los recursos para la elaboración de los entregables.</p>
RESTRICCIONES RELATIVAS A REQUISITOS
<p>1.- Los recursos son limitados, al no haber monto del presupuesto del proyecto.</p> <p>2.- No existen adquisiciones nuevas para el proyecto, solo lo actualmente disponible en el ECU911 y deberá ser solicitado formalmente con 24 horas de anticipación</p>

Tabla 22: Matriz de Colección de Requerimientos del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.2.3 Matriz de Trazabilidad de Requisitos

MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUISITOS									
ID Requisito	Nombre de Interesado	Requisito de Alto Nivel	Alcance			Proyecto			
			Cuentas de Control	Paquetes de Planificación	Requisito Detallado Entregable	Objetivo	Prioridad	Criterio de Aceptación	Medio de Validación
REQ01	CESAR LLAGUNO	Describir las buenas prácticas aplicables a cada proceso, abarcando todas las partes de este	1.2 Buenas Prácticas	1.2.2 Reuniones	Enunciado de buenas prácticas	Abarcar todas las partes del proceso de llamadas y despacho	Muy Alta	100% de los procesos abarcados con enunciado de las buenas prácticas	Revisión por parte de operación mayor al 90% de aprobación del documento
REQ02	KEVIN MOREIRA	El manual incluye observaciones acerca del trato del alertante, control emocional y actividades de descarga emocional				Abarcar todas las partes del proceso de llamadas y despacho	Muy Alta	100% de los procesos abarcados con enunciado de las buenas prácticas	Revisión por parte de operación mayor al 90% de aprobación del documento
REQ03	JUAN FIGALLO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores				Detallar el proceso e indicar buenas prácticas para minimizar la ocurrencia de errores	Muy Alta	100% de los procesos abarcados con enunciado de las buenas prácticas	Revisión por parte de operación mayor al 90% de aprobación

									del documento
REQ04	MARIA FERNANDA GARCIA	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con el propósito de editarlos	1.2 Buenas Prácticas	1.2.3.1; 1.2.3.2	Manuales de buenas prácticas	Reducir el número de regímenes disciplinarios realizados anualmente por motivos de inobservancia a los procesos, tanto en evaluaciones de control de calidad, requerimientos ciudadanos o novedades detectadas por los supervisores de operaciones.	Alta	100% de los procesos abarcados con enunciado de las buenas prácticas	Revisión por parte de operación mayor al 90% de aprobación del documento
REQ05	MARIA FERNANDA GARCIA	El tutorial será dinámico con la finalidad de no aburrir al usuario	1.4 Video Tutoriales	1.4.1 Redacción del Guion	Guion con Formato ECU911	Presentar de manera amena, dinámica y didáctica las buenas prácticas de los procedimientos	Alta	Aprobación del Director de Comunicación	Revisión por parte de la directora de Planificación con mayor al 90% de aceptación

						de llamadas, despacho y requerimiento ciudadano			
REQ06	MARIELA MENDEZ	el Manual está orientado a los parámetros de control de Calidad	1.3 Manuales de buenas Prácticas Nivel Zonal	1.3.4 Recibir manual aprobado de Oficinas Zonales	Documento firmado de aprobado del Director de Planificación ECU911 Samborondón	Validar la alineación de los manuales respecto a los parámetros de control de calidad	Alta	Cumplimiento al 100% de los requisitos de documentación de calidad del ECU911 del documento: PROCEDIMIENTOS DE LLAMADAS, DESPACHO Y REQUERIMIENTOS CIUDADANO	Revisión por parte de la directora de Planificación con mayor al 90% de aceptación
REQ07	MARCOS MUÑIZ	El Manual contenga indicaciones para agilizar la gestión de los funcionarios		ECU911 Recibir manual aprobado de Oficinas Zonales					
REQ08	SUSANA ZUÑIGA	El manual contemple los errores en los que se puede incurrir con el propósito de editarlos		ECU911					

Tabla 30: Matriz de Trazabilidad de Requisitos del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.2.4 Enunciado del Alcance del Proyecto.

ENUCIADO DEL ALCANCE DEL PROYECTO
DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO
<p>El Proyecto "BENCHMARKING ECU911" a ser implementado en el ECU911 de Samborondón tiene como objetivo principal mejorar la calidad de atención a los usuarios mediante la difusión y aprendizaje de Buenas Prácticas relacionadas a los procedimientos tanto de Llamadas como de Despacho, los cuales están directamente relacionados con la atención de emergencias ciudadanas, así como los requerimientos ciudadanos que implican la gestión de las inconformidades de los usuarios.</p> <p>Este Proyecto está ligado a los objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción al usuario - Reducción de los tiempos de llamada, tiempo de registro de alerta <p>Además pretende reducir el número de inconformidades ciudadanas.</p> <p>El proyecto BENCHMARKING ECU911 se descompone de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas Prácticas - Manual de Buenas prácticas Nivel Zonal - Video Tutoriales - Resultados <p>Buenas Prácticas</p> <p>Esta fase corresponde a la identificación de buenas prácticas pertinentes a los procedimientos antes indicados, con el fin de que sirvan de insumo para la generación de manuales y Videotutoriales.</p> <p>Se realizarán 3 "Sprints" alineados al marco de trabajo Ágil en conjunto con los dueños de los procesos del ECU911; al final se elaborará un documento formal de la información levantada y será sometido a aprobación por los Directores encargados de los Procesos.</p> <p>(Se adjunta en anexos los formatos para elaboración de los sprints, levantamiento de historias de usuario y definición de los backlog).</p> <p>Manual de Buenas Prácticas Nivel Zonal.</p> <p>En esta etapa se crea el documento alineado a los formatos de creación de documentos, conforme a lo estipulado en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA.</p> <p>Los Manuales referente a los procedimientos de llamadas y despacho serán revisados por tanto el Patrocinador como la Dirección de Operaciones, mientras que el Manual referente al procedimiento de Requerimientos Ciudadanos será revisado conjuntamente entre el patrocinador y la Dirección Zonal de Planificación. El criterio de aprobación se basará en los requerimientos de los interesados específicamente en función de cubrir la totalidad de los procedimientos, así como de abarcar en gran medida las situaciones que pudieran suscitarse en el marco de la atención de emergencias tanto para el personal de Llamadas como para el personal de instituciones articuladas, es decir personal de despacho.</p> <p>Una vez aprobados, los manuales serán cargados en el repositorio digital de la Institución por parte del personal de la Dirección de Tecnología en un lapso de 24 horas.</p>

Seguidamente se verificará la disponibilidad de los manuales, confirmándose la misma vía correo electrónico.

Video Tutoriales

En base a los manuales ya aprobados, el personal de la Dirección de Comunicación elaborará tres guiones para videos, mismos que a modo de tutoriales sobre los procedimientos antes mencionados servirán como un medio más lúdico para ser utilizado en las inducciones a personal nuevo, para personal antiguo que requiere ser re inducido, y para retroalimentación de funcionarios que hayan incurrido en incumplimientos en las evaluaciones de control de calidad. Los guiones para los videos serán revisados conjuntamente entre el Patrocinador, el encargado de Doctrina, la Dirección Zonal de Operaciones y la Dirección Zonal de Planificación.

El criterio de selección para participar en las grabaciones de los videotutoriales será el índice de eficiencia operacional, es decir quienes registren los mejores tiempos de atención de llamadas así como quienes obtengan los mejores puntajes en evaluaciones de control de calidad, evidenciando excelencia en la atención al usuario, agilidad en la gestión de la atención de los incidentes así como dominio de los procesos internos de la institución. una vez realizada la selección de los funcionarios, estos serán preparados en base a los guiones, se realizarán los ensayos respectivos, así como pruebas de audio y video para asegurar la calidad de las grabaciones.

Los videos serán revisados conjuntamente entre el Patrocinador, el encargado de Doctrina, la Dirección Zonal de Operaciones y la Dirección Zonal de Planificación .

Los videos serán renderizados con el software que utiliza la Dirección de Comunicaciones en el formato MP4.

Los videos serán cargados en el repositorio digital de la Institución por parte del personal de la Dirección de Tecnología en un lapso de 24 horas.

Seguidamente se verificará la disponibilidad de los manuales, confirmándose la misma vía correo electrónico.

RESULTADOS

Una vez aprobados los productos y cargados en la plataforma digital, se realizará la convocatoria a los Directores dueños de los procesos a nivel nacional para una reunión vía video conferencia en la cual se socializarán los entregables y se los pondrá a disposición de todo el personal tanto de llamadas como despacho para las actividades estipuladas.

La conferencia se hará desde la Sala de Crisis del Centro Zonal Samborondón, tendrá un tiempo de 6 horas más 2 breaks y almuerzo.

Se generará un Acta de Asistencia de todos los invitados y se otorgará un diploma digital por la participación de la Conferencia.

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO

Manual de Buenas Prácticas - Procedimiento de Recepción, evaluación y direccionamiento de alertas (llamadas): Documento en el cual irán registradas las buenas prácticas que pueden utilizar los evaluadores de llamadas para lograr una atención eficiente y eficaz de las alertas que ingresan al sistema. El manual abarcará en base a las normas generales y específicas del procedimiento enumerando prácticas útiles en cuanto a indagación, trato al alertante, situaciones comunes en atención de emergencia, cómo proceder en casos difíciles, tanto por la naturaleza del incidente como por la actitud del alertante y demás factores.

Manual de Procedimiento de Coordinación, Seguimiento y Cierre de Emergencias (Despacho).- Documento en el cual se detallan las buenas prácticas que podrán usar los evaluadores de despacho para lograr una gestión adecuada de recursos para atención de emergencias así como aquellas relacionadas con el trato al alertante al recibir una transferencia de llamada o al realizar la devolución de la misma, así mismo lineamientos generales para soporte telefónico sea para emergencias de salud pública o para robos en proceso y demás emergencias que impliquen interacción con el alertante.

Manual del Procedimiento de Requerimientos Ciudadanos: Documento en el cual se detallarán las buenas prácticas referentes al manejo de inconformidades ciudadanas por parte del personal, tanto del personal de llamadas al recibir una llamada de inconformidad, igual que para el personal de instituciones articuladas como para los analistas de despacho. De igual manera se enumerará una serie de buenas prácticas relacionadas a la atención que brindará el personal de planificación al recibir una inconformidad, tanto en la toma de contacto con el ciudadano, recopilación de la información para el análisis, redacción del informe del caso y solicitud de acciones correctivas como el seguimiento de estas solicitudes.

Videos tutoriales: Archivo digital en formato MP4 HD con un peso promedio de 150 MB, los cuales contienen una serie de dramatizaciones las cuales abarcan las diversas buenas prácticas para la resolución de problemas en los procedimientos de Llamadas de Despacho y Requerimiento ciudadano. Los Videos tienen una duración promedio de 7 minutos con el siguiente contenido:

- Presentación del Video
- Generalidades
- Buenas prácticas relacionadas con el procedimiento (dramatizado)
- Inconvenientes más comunes y su posible resolución
- Preguntas más frecuentes
- Conclusión

Los videos se van a subir en el repositorio digital del ECU911

CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PRODUCTO: Especificaciones o requisitos de funcionalidad, rendimiento, etc., que deben cumplirse antes de aceptar el producto del proyecto.

<i>Conceptos</i>	<i>Criterios de Aceptación</i>
------------------	--------------------------------

Técnicos	<p>1. Los Manuales de Buenas Prácticas tanto del Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas, como el de Coordinación, Seguimiento y Cierre de Emergencias y el Manual del Procedimiento de Atención de Requerimientos Ciudadanos. estarán bajo los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Control de Información Documentada.</p> <p>Los Manuales se entregarán en físico a la Dirección de Operaciones</p> <p>Los Manuales deberán tener la aprobación tanto del patrocinador como el Director de Operaciones, la Dirección de Análisis de Datos y la Dirección de Planificación</p> <p>Los videos tutoriales deben cumplir los lineamientos del Procedimiento de Información Documentada y del</p>
Calidad	Manuales realizados en base al procedimiento de información documentada y a la política de estilo y manejo comunicacional. Videos realizados en base al procedimiento de comunicación digital y a la política de estilo y manejo comunicacional.
Administrativos	Los productos deben ayudar a que los funcionarios eviten incurrir en faltas que son causa común de sanciones administrativas por inobservancia a los procedimientos vigentes.
CRITERIOS DE ACEPTACION DE LOS ENTREGABLES	
Conceptos	Criterios de Aceptación
Documentos de convocatoria.	<i>Según el procedimiento de control de información documentada.</i>
<i>Actas de reunión</i>	<i>Según el modelo de actas de reunión que consta en el repositorio digital</i>
<i>Listados de asistencia</i>	<i>Según el formato de listados de asistencia que consta en el repositorio digital.</i>
<i>Correos institucionales</i>	<i>Según consideración del usuario.</i>
<i>Guiones de video tutoriales</i>	<i>Según el formato estándar de guion, con la aprobación del Project manager y del Patrocinador.</i>
<i>Informes</i>	Según formato de informes cargado en el repositorio digital.
ENTREGABLES DEL PROYECTO: Productos entregables intermedios y finales que se generarán en cada fase del proyecto	

<i>Fase del Proyecto</i>	<i>Productos Entregables</i>
Documentación Scrum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos resultantes de los sprints 2. Registros de las reuniones de revisión
Buenas Prácticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Convocatoria (digital) para la identificación de Buenas Prácticas 2. Acta de Asistencia al desarrollo de los Sprint (3 en total) 3. Documento de Enunciado de Buenas Prácticas
Manuales Buenas Prácticas nivel Zonal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Buenas Prácticas (Formato físico y digital) 2. Acta de Entrega-Recepción del Manual de Buenas Prácticas a la Dirección de Operaciones sellada y firmada 3. Link del Manual de Buenas Prácticas cargado en el Repositorio del ECU911 4. Recopilación de respuestas de los operadores confirmando la visibilidad del Manual en el Repositorio del ECU911 vía correo electrónico
Video Tutoriales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guion para grabación de los Videotutoriales 2. Listado de Personal para las grabaciones 3. Listado de Equipos y Materiales a usar para las grabaciones 4. Videos Tutoriales en formato MP4 HD 5. Link de los Videos Tutoriales cargado en el Repositorio ECU911 6. Recopilación de respuestas de confirmación por parte de los operadores del acceso a los videos en el repositorio digital ECU911 vía mail
Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Convocatoria a los Directores Zonales del ECU911 2. Video grabado de Videoconferencia 3. Acta de Asistencia a la Videoconferencia 4. Informe final del Proyecto dirigido al Director de Operaciones

EXCLUSIONES DEL PROYECTO: Entregables, procesos, áreas, procedimientos, características, requerimientos, funciones, especialidades, fases, etapas, espacios físicos, virtuales, regiones, etc., que son exclusiones conocidas y no serán abordadas por el proyecto, y que por lo tanto, deben estar claramente establecidas para evitar incorrectas interpretaciones entre los interesados del proyecto.

1. El proyecto no realizará adquisiciones de equipos ni de materiales, así mismo, no contratará personal nuevo para el desarrollo del proyecto
2. Solo participarán de las reuniones focales personal propio del ECU911 y en el caso del procedimiento de despacho, participará personal de las instituciones articuladas pero siendo estos los coordinadores institucionales de las mismas para el SIS ECU911 Samborondón.
- 3 Los productos finales de este proyecto servirán como material de soporte para capacitaciones, reinducciones y retroalimentaciones al personal, de ningún modo pretenden reemplazar a los procedimientos vigentes ni deben usarse como sustento para sanciones u otro tipo de acciones administrativas.
4. El proyecto no será un parámetro de medición de eficiencia del personal del ECU911
5. Los videos no servirán de material informativo para el público ni para procesos de vinculación.

SUPUESTOS DEL PROYECTO: Factores que para propósitos de la planificación del proyecto, se consideran verdaderos, reales o ciertos.

1. Se espera que el personal del ECU911 tanto de operación como Directiva cooperen en cada una de las etapas del proyecto.
2. Todos los recursos que se reciben del ECU911 tanto de equipos como de materiales están en óptimas condiciones y listas para operar
3. El tiempo de ocupación del personal del ECU911 relacionado con el proyecto no afectará en su rendimiento para la Institución
4. No surgirán eventos de alto impacto que afecten al bienestar común del País (Terremotos, huelgas, paros nacionales, etc).
5. Toda la infraestructura tecnológica estará disponible y operativa

Tabla 31: Enunciado del Alcance del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.3 Estructura de Desglose de trabajo

La estructura se describe según el diagrama bajo estas líneas, las actividades están orientadas a la generación de seis entregables, siendo estos tres manuales y tres video tutoriales, los cuales se aplicarán respectivamente a los procedimientos de Llamadas, Despacho y Requerimientos Ciudadanos, a razón de un manual y un video tutorial por cada procedimiento, esto implica un levantamiento de buenas prácticas, elaboración de enunciados, realización de manuales, producción de video tutoriales, y socialización y aprobación de resultados.

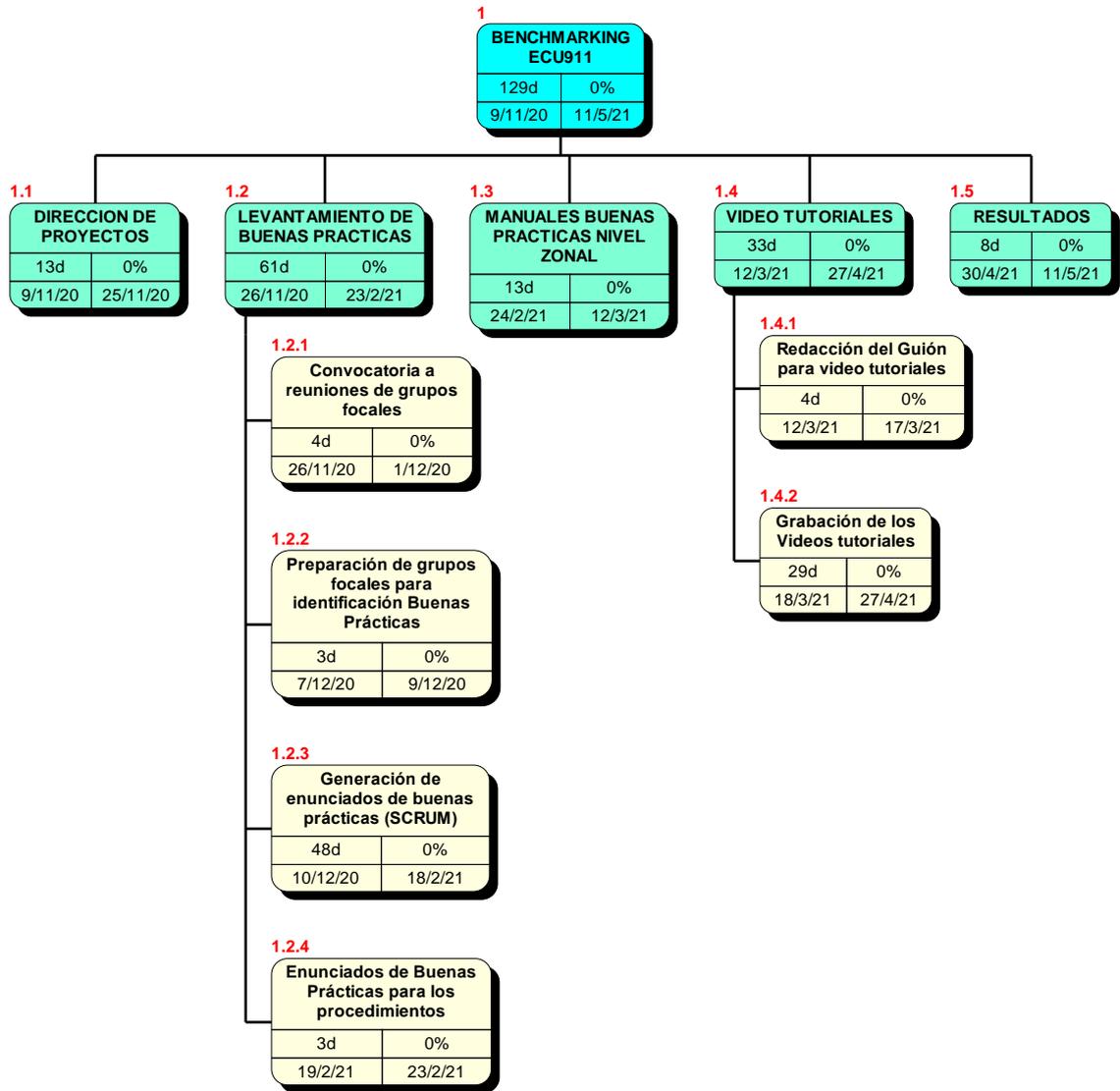


Figura 10: Estructura de Desglose de Trabajo del Proyecto
 Fuente: elaborado por autores, 2020

6.4 CRONOGRAMA

6.4.1 Plan de Gestión de Cronograma

PLAN DE GESTION DEL CRONOGRAMA
PROCESO DE DEFINICION DE ACTIVIDADES
<p><i>A partir de la declaración del alcance, el EDT y el diccionario EDT, se procede a realizar lo siguiente:</i></p> <p><i>Identificación y Secuenciamiento de actividades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Por cada entregable definido en el EDT, se identifica cuáles son las actividades que permitirán el término del entregable. Para tal caso se da un código, nombre y alcance del trabajo, zona geográfica, responsable y tipo de actividad, por cada actividad del entregable.</i> - <i>Inicialmente definimos el Secuenciamiento de actividades por cada entregable.</i> - <i>Para este proceso utilizamos el formato de Estimación y Secuenciamiento de Actividades.</i>
PROCESO DE SECUENCIACIÓN DE ACTIVIDADES
<p><i>Definidas las actividades se secuencian estableciendo dependencias o relaciones con otras actividades de la siguiente manera:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Se establecen relaciones entre las actividades..</i> <p><i>FS: Final a Inicio y SS: Inicio a Inicio</i> <i>SF: Inicio a Final y FF: Final a Final</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Los inicios de una actividad podrán sufrir adelantos o retrasos en función de optimizar recursos y obtener un cronograma congruente con el proyecto.</i> <p><i>Se utilizará principalmente el Juicio de Expertos (personal del ECU911) para asignar las secuencias a las actividades.</i></p>
PROCESO DE ESTIMACIÓN DE RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES
<p><i>Estimación de Recursos y Duraciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>En base a los entregables y actividades que se han identificado para el proyecto se procede a realizar las estimaciones de la duración y el tipo de recursos (personal, materiales o consumibles, y maquinas o no consumibles).</i> - <i>Para el Recurso de tipo Personal se define los siguientes: nombre de recurso, trabajo, duración, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.</i> - <i>Para el recurso de tipo Materiales o Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.</i> - <i>Para el recurso de tipo Máquinas o no Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo.</i> - <i>Para este proceso utilizamos el formato de Estimación de Recursos y Duraciones.</i> <p><i>Como indica el Plan de Gestión de Recursos, los recursos serán los proporcionados por el ECU911, previamente solicitados formalmente al Director del ECU911.</i></p>
PROCESO DE ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El proceso de estimación de la duración de las actividades se define de acuerdo al tipo de recurso asignado a la actividad:

- Si el recurso es tipo personal, estimamos la duración y calculamos el trabajo que tomará realizar la actividad.

- En cambio si el tipo de recurso es material o maquinas, se define la cantidad que se utilizará para realizar la actividad.

La técnica para la estimación de la duración de las actividades una combinación de tipo análoga y paramétrica, que estarán en función de proyectos similares que ha tenido el ECU911, la experiencia del personal operativo y por consultas externas a expertos en el área que se enfocan los entregables.

PROCESO DE DESARROLLO DEL CRONOGRAMA

En base a los siguientes documentos:

- Identificación y Secuenciamiento de Actividades.

- Red del Proyecto.

- Estimación de Recursos y Duraciones.

Se obtiene toda la información necesaria para elaborar el Schedule del proyecto, mediante la herramienta de MS Project 2016, realizando los siguientes pasos:

- Primeramente exportamos los entregables del proyecto.

- Ingresamos las actividades de los entregables del proyecto.

- Ingresamos las actividades repetitivas del proyecto, y los hitos.

- Definimos el calendario del proyecto.

- Damos propiedades a las actividades.

- Asignamos los recursos de las actividades del proyecto.

- Secuenciamos las actividades y los entregables del proyecto.

El Cronograma es enviado al Sponsor (Director del ECU911), el cual debe aprobar el documento para proseguir con el proyecto.

PROCESO DE CONTROL DEL CRONOGRAMA

Dentro de la Gestión del Proyecto, se han identificado el entregable Informe de Performance del Trabajo e Informe de Performance del Proyecto, así como las Reuniones de Coordinación. Los resultados de avance estarán en base a la metodología del valor ganado.

Es mediante estos informes y reuniones que podemos controlar el cronograma del proyecto.

Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios de

Consultores Asociados, se hacen las modificaciones aprobadas o si fuera el caso se hace la replanificación del proyecto.

METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL CRONOGRAMA

Dentro de la Gestión del Proyecto, se han identificado el entregable Informe de Performance del Trabajo e

Informe de Performance del Proyecto, así como las Reuniones de Coordinación. Es mediante estos informes y reuniones que podemos controlar el cronograma del proyecto.

Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios de

<i>Consultores Asociados, se hacen las modificaciones aprobadas o si fuera el caso se hace la replanificación del proyecto.</i>		
PARÁMETROS PARA DESARROLLO DEL CRONOGRAMA		
NIVEL DE EXACTITUD	UNIDADES DE MEDIDA	UMBRALES DE LAS VARIANZAS
+/- 2	Días	2%

Tabla 32: Plan de Gestión de Cronograma del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.4.2 Criterios de Planificación de Cronograma

6.4.2.1 Estimación de Duración de Actividades

Para la estimación de la duración de las actividades se ha utilizado una distribución PERT en donde se toma en cuenta las siguientes variables del tiempo: Más probable (atm), Optimista (tO) y Pesimista (tP). Los niveles de variación que se han usado para los tiempos Pesimistas y Optimistas están en el orden de [+20% a – 15%].

6.4.2.2 Documentación del Calendario

- Calendario de Ms Project: Standard.
- Año estimado de ejecución del proyecto: 2020
- Fecha de inicio del proyecto: 2-enero-2020.
- Horario Laborable: 40 Horas Semanales de lunes a viernes (8 Horas diarias).
- Se incluye dentro del calendario los feriados del año 2020.
- Excepciones en los días de feriado aprobados por el Gobierno Nacional.

6.4.3 Línea Base del Cronograma del Proyecto

LINEA BASE DEL CRONOGRAMA						
EDT	Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
1	1	BENCHMARKING ECU911	129 días	lun 9/11/20	mar 11/5/21	
1.1	2	DIRECCION DE PROYECTOS	13 días	lun 9/11/20	mié 25/11/20	
1.1.1	3	Plan de Gestión del Alcance	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	
1.1.2	4	Plan de Gestión del Cronograma	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	3CC
1.1.3	5	Plan de Gestión de Comunicaciones	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	4CC
1.1.4	6	Plan de Gestión de Recursos	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	5CC
1.1.5	7	Plan de Gestión de Involucramiento de Interesados	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	6CC
1.1.6	8	Plan de Gestión de Costos	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	7CC
1.1.7	9	Plan de Gestión de Integración	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	8CC
1.1.8	10	Plan de Gestión de Riesgos	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	9CC
1.1.9	11	Plan de Gestión de Adquisiciones	10 días	lun 9/11/20	vie 20/11/20	10CC
1.1.12	12	Planificación de SPRINTS	3 días	lun 9/11/20	mié 11/11/20	11CC
1.1.10	13	Plan de Dirección del Proyecto	3 días	lun 23/11/20	mié 25/11/20	3;4;5;6;7;8;9;12
1.1.11	14	Planificación del Proyecto terminada	0 días	mié 25/11/20	mié 25/11/20	13
1.2	15	LEVANTAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS	61 días	jue 26/11/20	mar 23/2/21	
1.2.1	16	Convocatoria a reuniones de grupos focales	4 días	jue 26/11/20	mar 1/12/20	
1.2.1.1	17	Generar el documento de convocatoria para los grupos focales (Scrum Team)	1 día	jue 26/11/20	jue 26/11/20	13

1.2.1.2	18	Enviar las convocatorias a los grupos focales (Scrum Team)	1 día	vie 27/11/20	vie 27/11/20	17
1.2.1.3	19	Integración del grupo focal (Scrum Team)	1 día	lun 30/11/20	mar 1/12/20	18
1.2.2	20	Preparación de grupos focales para identificación Buenas Prácticas	3 días	lun 7/12/20	mié 9/12/20	
1.2.2.1	21	Coordinar disponibilidad de Area para ejecución de Sprints	1 día	lun 7/12/20	lun 7/12/20	19FC+3 días
1.2.2.2	22	Alinear a los miembros para marco de trabajo scrum Team	1 día	mié 9/12/20	mié 9/12/20	21FC+1 día
1.2.3	23	Generación de enunciados de buenas prácticas (SCRUM)	48 días	jue 10/12/20	jue 18/2/21	
1.2.3.1	24	Enunciado para Procedimiento de Llamadas	16 días	jue 10/12/20	mar 5/1/21	
1.2.3.1.8	25	Sprint Planning 1	0,38 días	jue 10/12/20	jue 10/12/20	
1.2.3.1.8.1	26	Elaboración de Backlog procedimiento llamadas (Product Backlog)	1 hora	jue 10/12/20	jue 10/12/20	22
1.2.3.1.8.2	27	Creación de Historias de Usuario procedimiento llamadas	1 hora	jue 10/12/20	jue 10/12/20	26
1.2.3.1.8.3	28	Priorización de historias de usuario procedimiento llamadas (Sprint Backlog)	1 hora	jue 10/12/20	jue 10/12/20	27
1.2.3.1.10	29	Desarrollo Sprint 1	15,63 días	jue 10/12/20	mar 5/1/21	
1.2.3.1.10.1	30	Ejecución del Sprint procedimiento llamadas	15 días	jue 10/12/20	mar 5/1/21	28
1.2.3.1.10.2	31	Reunión de revisión del enunciado	3 horas	mar 5/1/21	mar 5/1/21	30

		para procedimiento de llamadas				
1.2.3.1.10.3	32	Reunión de Retrospectiva procedimiento llamadas	2 horas	mar 5/1/21	mar 5/1/21	31
1.2.3.1.10.4	33	Enunciado de procedimiento de llamadas generado	0 días	mar 5/1/21	mar 5/1/21	32
1.2.3.2	34	Enunciado para Procedimiento de Despacho	16 días	mié 6/1/21	mié 27/1/21	24
1.2.3.2.8	35	Sprint Planning 2	0,38 días	mié 6/1/21	mié 6/1/21	
1.2.3.2.8.1	36	Elaboración de Backlog para procedimiento de despacho (Product Backlog)	1 hora	mié 6/1/21	mié 6/1/21	33
1.2.3.2.8.2	37	Creación de historias de usuario procedimiento despacho	1 hora	mié 6/1/21	mié 6/1/21	36
1.2.3.2.8.3	38	Priorización de historias de usuario procedimiento despacho (Sprint Backlog)	1 hora	mié 6/1/21	mié 6/1/21	37
1.2.3.2.9	39	Desarrollo Sprint 2	15,63 días	mié 6/1/21	mié 27/1/21	
1.2.3.2.9.1	40	Realización sprint procedimiento despacho	15 días	mié 6/1/21	mié 27/1/21	38
1.2.3.2.9.2	41	Reunión de revisión del enunciado para procedimiento de despacho	3 horas	mié 27/1/21	mié 27/1/21	40
1.2.3.2.9.3	42	Reunión de retrospectiva procedimiento despacho	2 horas	mié 27/1/21	mié 27/1/21	41
1.2.3.2.9.4	43	Enunciado de procedimiento de despacho generado	0 días	mié 27/1/21	mié 27/1/21	42

1.2.3.3	44	Enunciado para procedimiento de requerimientos ciudadanos	16 días	jue 28/1/21	jue 18/2/21	34
1.2.3.3.8	45	Sprint Planning 3	0,38 días	jue 28/1/21	jue 28/1/21	
1.2.3.3.8.1	46	Elaboración de Backlog para procedimiento de requerimientos ciudadanos (Product Backlog)	1 hora	jue 28/1/21	jue 28/1/21	43
1.2.3.3.8.2	47	Creación de historias de usuario para procedimiento de requerimientos ciudadanos	1 hora	jue 28/1/21	jue 28/1/21	46
1.2.3.3.8.3	48	Priorización de historias de usuario para procedimiento de requerimientos ciudadanos (Sprint Backlog)	1 hora	jue 28/1/21	jue 28/1/21	47
1.2.3.3.9	49	Desarrollo Sprint 3	15,63 días	jue 28/1/21	jue 18/2/21	
1.2.3.3.9.1	50	Realización de sprint procedimiento de requerimientos ciudadanos	15 días	jue 28/1/21	jue 18/2/21	48
1.2.3.3.9.2	51	Reunión de revisión para enunciado para procedimientos de requerimientos ciudadanos	3 horas	jue 18/2/21	jue 18/2/21	50
1.2.3.3.9.3	52	Reunión de retrospectiva procedimiento de requerimientos ciudadanos	2 horas	jue 18/2/21	jue 18/2/21	51
1.2.3.3.9.4	53	Enunciado de procedimiento de requerimientos ciudadanos generado	0 días	jue 18/2/21	jue 18/2/21	52

1.2.4	54	Enunciados de Buenas Prácticas para los procedimientos	3 días	vie 19/2/21	mar 23/2/21	
1.2.4.1	55	Unificar los datos obtenidos de las reuniones nivel zonal	1 día	vie 19/2/21	vie 19/2/21	23
1.2.4.2	56	Realizar informe de reuniones nivel zonal	2 días	lun 22/2/21	mar 23/2/21	55
1.2.4.3	57	Buenas Prácticas ECU911 detectadas	0 días	mar 23/2/21	mar 23/2/21	56
1.3	58	MANUALES BUENAS PRACTICAS NIVEL ZONAL	13 días	mié 24/2/21	vie 12/3/21	
1.3.1	59	Elaborar el manual de Buenas prácticas	5 días	mié 24/2/21	mar 2/3/21	56
1.3.2	60	Elaborar Manual en Formato ECU911 Institucional	1 día	mié 3/3/21	mié 3/3/21	59
1.3.3	61	Enviar a los puntos ECU911 Zonales para revisión	1 día	jue 4/3/21	jue 4/3/21	60
1.3.4	62	Recibir manual aprobado de Oficinas Zonales ECU911	3 días	vie 5/3/21	mar 9/3/21	61
1.3.5	63	Manuales aprobados	0 días	mar 9/3/21	mar 9/3/21	62
1.3.6	64	Preparar formatos digitales de manuales	1 día	mié 10/3/21	mié 10/3/21	62
1.3.7	65	Cargar los manuales a la plataforma ECU911	1 día	jue 11/3/21	jue 11/3/21	64
1.3.8	66	Confirmar accesibilidad en todos los centros Zonales del ECU911	1 día	vie 12/3/21	vie 12/3/21	65
1.3.9	67	Manuales cargados en Plataforma	0 días	vie 12/3/21	vie 12/3/21	66
1.4	68	VIDEO TUTORIALES	33 días	vie 12/3/21	mar 27/4/21	
1.4.1	69	Redacción del Guión para video tutoriales	4 días	vie 12/3/21	mié 17/3/21	
1.4.1.1	70	Redactar el guión para los videotutoriales	1 día	vie 12/3/21	vie 12/3/21	65

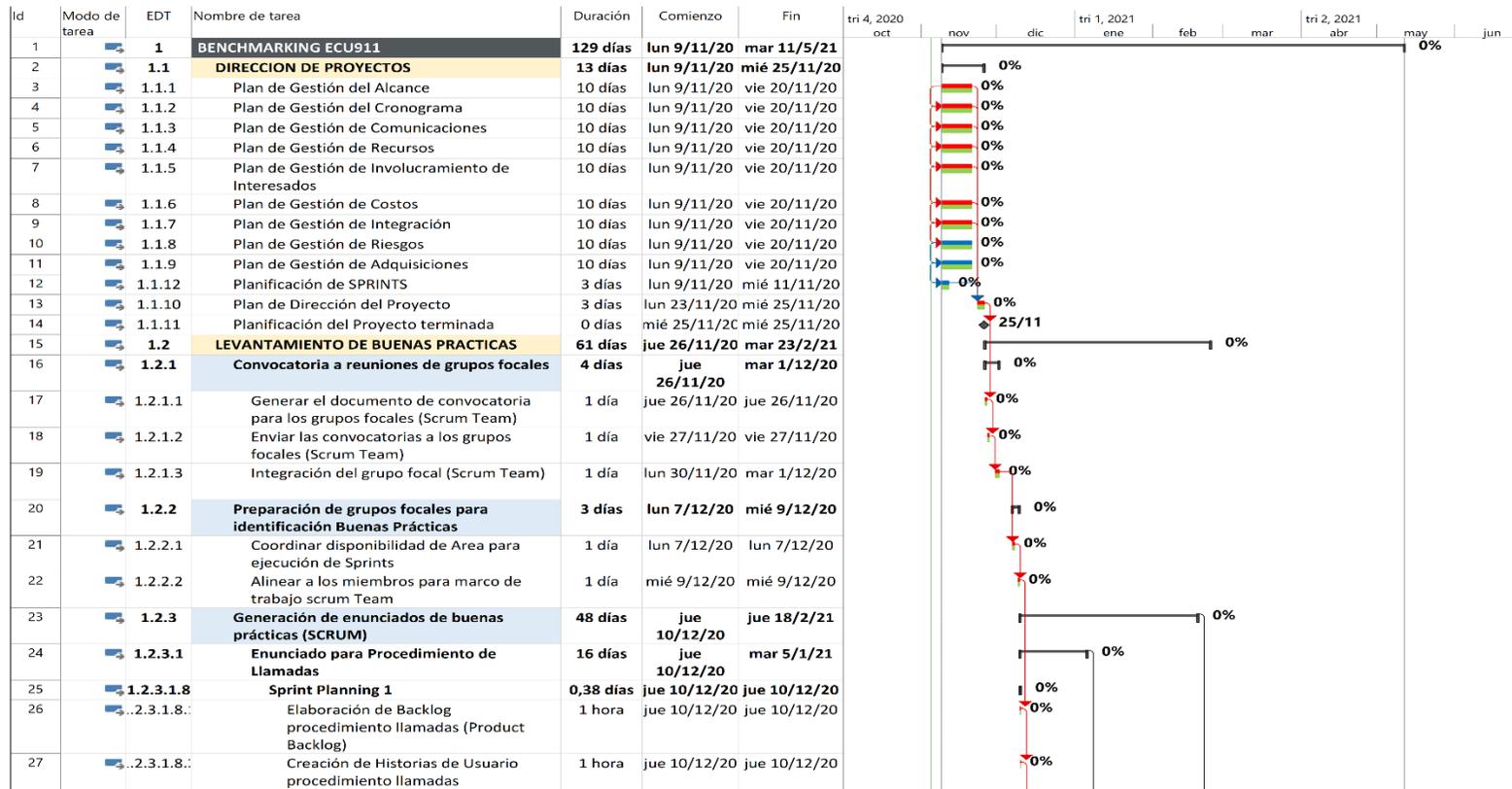
1.4.1.2	71	Revisar el guión con Directivos Zonales del ECU911	3 días	lun 15/3/21	mié 17/3/21	70
1.4.2	72	Grabación de los Videos tutoriales	29 días	jue 18/3/21	mar 27/4/21	
1.4.2.1	73	Seleccionar equipo de grabación	2 días	jue 18/3/21	vie 19/3/21	71
1.4.2.2	74	Seleccionar actores para la grabación	3 días	lun 22/3/21	mié 24/3/21	73
1.4.2.3	75	Grabar los videos tutoriales	15 días	jue 25/3/21	mié 14/4/21	74
1.4.2.4	76	Editar los videos tutoriales	5 días	jue 15/4/21	mié 21/4/21	75
1.4.2.5	77	Revisión y aprobación de videos tutoriales a nivel Zonal	2 días	jue 22/4/21	vie 23/4/21	76
1.4.2.6	78	Videos tutoriales aprobados	0 días	vie 23/4/21	vie 23/4/21	77
1.4.2.7	79	Preparar formato digital ECU11 de videos tutoriales	1 día	lun 26/4/21	lun 26/4/21	77
1.4.2.8	80	Cargar videos tutoriales a plataforma ECU911	1 día	mar 27/4/21	mar 27/4/21	79
1.4.2.9	81	Confirmar accesibilidad en todos los centros Zonales del ECU911	1 día	mar 27/4/21	mar 27/4/21	80FF
1.4.2.10	82	Videos tutoriales cargados en plataforma	0 días	mar 27/4/21	mar 27/4/21	81
1.5	83	RESULTADOS	8 días	vie 30/4/21	mar 11/5/21	
1.5.1	84	Convocar a Directores Zonales del ECU911	1 día	vie 30/4/21	vie 30/4/21	81FC+2 días
1.5.2	85	Coordinar Area para la videoconferencia	1 día	lun 3/5/21	lun 3/5/21	84
1.5.3	86	Realizar la videoconferencia (zoom)	1 día	vie 7/5/21	vie 7/5/21	85FC+3 días
1.5.4	87	Recibir firma de conformidad del uso de Plataforma del Proyecto	1 día	lun 10/5/21	lun 10/5/21	86

1.5.5	88	Uso de plataforma Socializado	0 días	vie 7/5/21	vie 7/5/21	86
1.5.6	89	Documentar Información Del Proyecto	1 día	lun 10/5/21	lun 10/5/21	88
1.5.7	90	Registrar Lecciones Aprendidas	1 día	mar 11/5/21	mar 11/5/21	89
1.5.8	91	Fin de Proyecto	0 días	mar 11/5/21	mar 11/5/21	90

Tabla 33: Línea Base del Cronograma del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.4.1 Diagrama de Gantt – Ruta Crítica del Proyecto



Id	Modo de tarea	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	tri 4, 2020			tri 1, 2021			tri 2, 2021		
							oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
47	...	2.3.3.8.	Creación de historias de usuario para procedimiento de requerimientos ciudadanos	1 hora	jue 28/1/21	jue 28/1/21					0%				
48	...	2.3.3.8.	Priorización de historias de usuario para procedimiento de requerimientos ciudadanos (Sprint Backlog)	1 hora	jue 28/1/21	jue 28/1/21					0%				
49	...	1.2.3.3.9	Desarrollo Sprint 3	15,63 días	jue 28/1/21	jue 18/2/21					0%				
50	...	2.3.3.9.	Realización de sprint procedimiento de requerimientos ciudadanos	15 días	jue 28/1/21	jue 18/2/21					0%				
51	...	2.3.3.9.	Reunión de revisión para enunciado para procedimientos de requerimientos ciudadanos	3 horas	jue 18/2/21	jue 18/2/21					0%				
52	...	2.3.3.9.	Reunión de retrospectiva procedimiento de requerimientos ciudadanos	2 horas	jue 18/2/21	jue 18/2/21					0%				
53	...	2.3.3.9.	Enunciado de procedimiento de requerimientos ciudadanos generado	0 días	jue 18/2/21	jue 18/2/21					18/2				
54	...	1.2.4	Enunciados de Buenas Prácticas para los procedimientos	3 días	vie 19/2/21	mar 23/2/21					0%				
55	...	1.2.4.1	Unificar los datos obtenidos de las reuniones nivel zonal	1 día	vie 19/2/21	vie 19/2/21					0%				
56	...	1.2.4.2	Realizar informe de reuniones nivel zonal	2 días	lun 22/2/21	mar 23/2/21					0%				
57	...	1.2.4.3	Buenas Prácticas ECU911 detectadas	0 días	mar 23/2/21	mar 23/2/21					23/2				
58	...	1.3	MANUALES BUENAS PRACTICAS NIVEL ZONAL	13 días	mié 24/2/21	vie 12/3/21					0%				
59	...	1.3.1	Elaborar el manual de Buenas prácticas	5 días	mié 24/2/21	mar 2/3/21					0%				
60	...	1.3.2	Elaborar Manual en Formato ECU911 Institucional	1 día	mié 3/3/21	mié 3/3/21					0%				
61	...	1.3.3	Enviar a los puntos ECU911 Zonales para revisión	1 día	jue 4/3/21	jue 4/3/21					0%				
62	...	1.3.4	Recibir manual aprobado de Oficinas Zonales ECU911	3 días	vie 5/3/21	mar 9/3/21					0%				
63	...	1.3.5	Manuales aprobados	0 días	mar 9/3/21	mar 9/3/21					9/3				
64	...	1.3.6	Preparar formatos digitales de manuales	1 día	mié 10/3/21	mié 10/3/21					0%				
65	...	1.3.7	Cargar los manuales a la plataforma ECU911	1 día	jue 11/3/21	jue 11/3/21					0%				

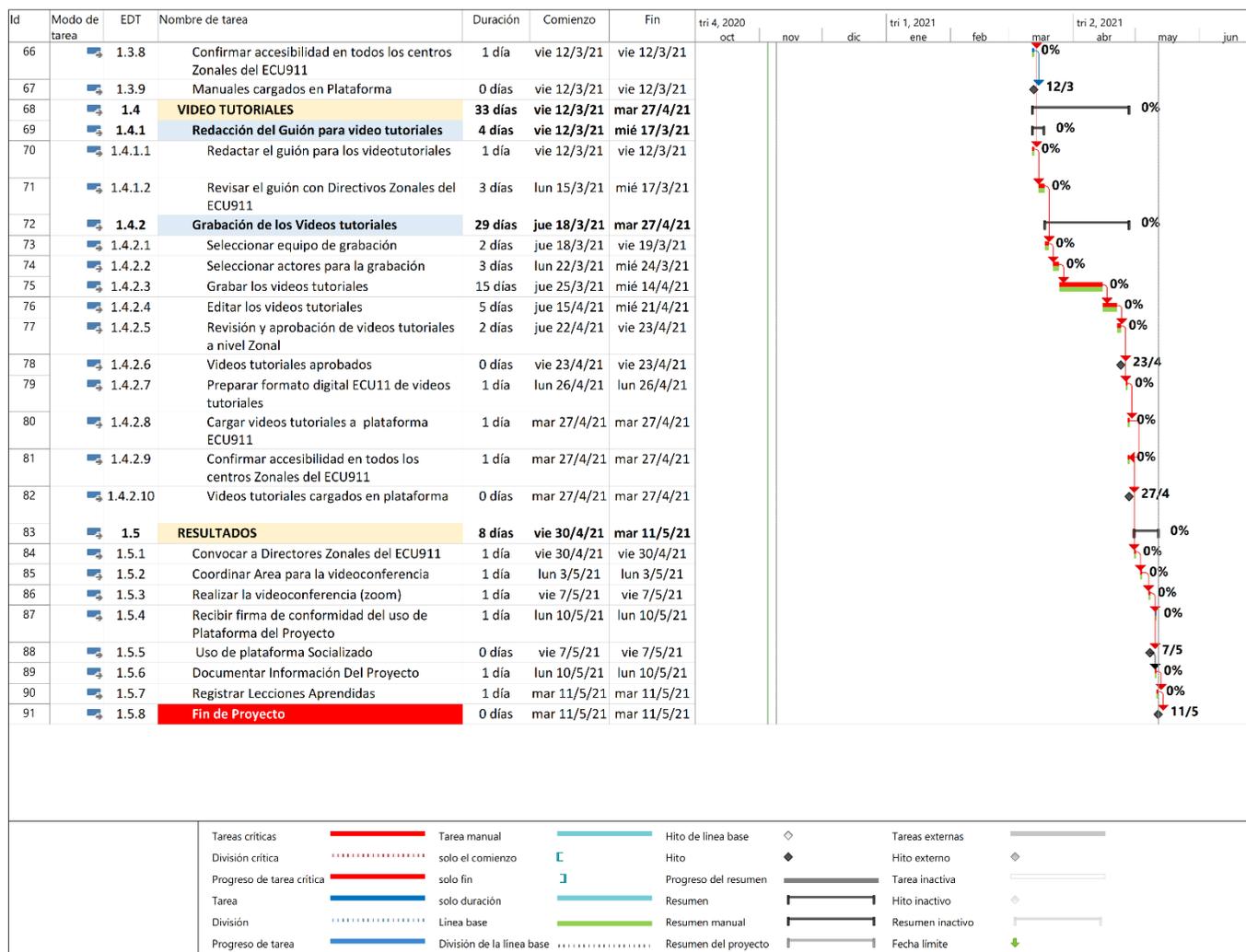


Tabla 34: Diagrama de Gantt – Ruta Crítica del Proyecto // Fuente: Elaborado por Autores 2020

6.5 Costos

6.5.1 Plan de Gestión de Costos

PLAN DE GESTION DE COSTOS		
REQUISITOS DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO		
<p>El proyecto es autofinanciado por el ECU911. Al realizar el análisis financiero del proyecto se dispone de los recursos propios de la institución.</p> <p>Los gastos de suministros para oficina del proyecto serán proporcionados por el PM del Proyecto.</p> <p>Fuentes internas: Activos del ECU911.</p> <p>Fuentes externas: Cooperación entre el PM del Proyecto y el Asistente del proyecto.</p> <p>El proyecto no requiere brindar participación del negocio ya que es un proyecto interno del ECU911.</p> <p>El proyecto no requiere líneas de crédito en instituciones bancarias.</p> <p>El proyecto no requiere de fabricación de equipos ni alianzas con proveedores directos del ECU911.</p> <p>El proyecto no requiere apoyo de organismos internacionales.</p> <p>El proyecto se puede definir como financiamiento tipo BOOTSTRAPING, el cual hace referencia a la financiación de proyectos a través de los ahorros propios de los fundadores y de ingresos generados de la facturación, sin depender de financiación externa como inversiones o préstamos.</p>		
TIPO DE ESTIMACIÓN DEL PROYECTO		
<i>Tipo de Estimación</i>	<i>Modo de Formulación</i>	<i>Nivel de Precisión</i>
<i>Orden de magnitud</i>	<i>Por analogía</i>	<i>*)-25% al +75%</i>
<i>Presupuesto</i>	<i>Bottom up</i>	<i>*)-15% al +25%</i>
<i>Definitivo</i>	<i>Bottom up</i>	<i>*)-5% al +10%</i>
UNIDADES DE MEDIDA		
<i>Tipo de Recurso</i>	<i>Unidades de medida</i>	
<i>Recurso personal</i>	<i>Costo/hora</i>	
<i>Recurso material o consumible</i>	<i>Unidades</i>	
<i>Recurso Costo (Equipos y Materiales del ECU911)</i>	<i>Unidades</i>	
UMBRALES DE CONTROL		
<i>Alcance:</i>	<i>Proyecto completo</i>	
<i>Variación permitida:</i>	<i>un +-5% costo planificado</i>	
<i>Acción a tomar si variación excede de lo permitido:</i>	<i>Investigar variación para acción correctiva</i>	
MÉTODO DE MEDICIÓN DE VALOR GANADO		
<i>Alcance:</i>	<i>Proyecto completo</i>	
<i>Método de medición:</i>	<i>Valor acumulado - Curva S</i>	

<i>Modo de medición:</i>		<i>Reporte de rendimiento semanal del proyecto</i>
FÓRMULAS DE PRONÓSTICO DEL VALOR GANADO		
Tipo de pronóstico	Fórmula	Modo: quien, como, cuando, donde
<i>EAC variaciones típicas</i>	$AC + (BAC-EV)/CPI$	<i>Informa de rendimiento semanal del proyecto elaborado por el director del proyecto</i>
NIVELES DE ESTIMACIÓN DE COSTOS		
Tipo de Estimación de Costos	Nivel de estimación de costos	Nivel de control de costos
<i>Orden de magnitud</i>	<i>Por fase</i>	<i>No aplica</i>
<i>Presupuesto</i>	<i>Por actividad</i>	<i>Por actividad</i>
<i>Definitiva</i>	<i>por actividad</i>	<i>Por actividad</i>
PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS		
<i>Estimación de Costes</i>	<i>Se estima los costes del proyecto en base al tipo de estimación por presupuesto y definitiva. Esto se realiza en la planificación del proyecto y es responsabilidad del Project Manager, y aprobado por el Sponsor (Director ECU911).</i>	
<i>Preparación de su Presupuesto de Costes</i>	<i>Se elabora el presupuesto del proyecto y las reservas de gestión del proyecto. Este documento es elaborado por el Project Manager y, revisado y aprobado por el Sponsor (director ECU911).</i>	
<i>Control de Costes</i>	<i>Se evaluará el impacto de cualquier posible cambio del costo, informando al Sponsor los efectos en el proyecto, en especial las consecuencias en los objetivos finales del proyecto (alcance, tiempo y costo). El análisis de impacto deberá ser presentado al Sponsor y evaluará distintos escenarios posibles, cada uno de los cuales corresponderá a alternativas de intercambio de triple restricción. Toda variación final dentro del +/- 5% del presupuesto será considerada como normal mientras se encuentren los recursos asignados por parte del ECU911 vigentes. Toda variación final fuera del +/- 5% del presupuesto será considerada como causa asignable y deberá ser revisada para realizar un nuevo pedido de recursos al Director ECU911. Se presentará un informe de auditoría, y de ser el caso se generará una lección aprendida.</i>	
PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS		
<i>Plan de Gestión de Costos</i>	<i>Documento que informa la planificación para la gestión del costo del proyecto.</i>	
<i>Línea Base de Costos</i>	<i>Línea base del costo del proyecto, sin incluir las reservas de contingencia</i>	

<i>Costeo del proyecto</i>	<i>Este informe detalla los costos a nivel de las actividades de cada entregable, según el tipo de recurso que participe.</i>
<i>Presupuesto por fase y por entregable</i>	<i>El formato de Presupuesto por Fase y Entregable informa los costos del proyecto, divididos por Fases, y cada fase dividido en entregables</i>
<i>Presupuesto por fase y por tipo de recurso</i>	<i>El formato de Presupuesto por Fase y por Tipo de Recurso informe los costos del proyecto divididos por fases, y cada fase en los 3 tipos de recursos (personal, materiales, maquinaria).</i>
<i>Presupuesto por semana</i>	<i>El formato Presupuesto por Semana informa los costes del proyecto por semana y los costes acumulados por semana.</i>
<i>Presupuesto en el tiempo (curva S)</i>	<i>El formato Presupuesto en el Tiempo (Curva S) muestra la gráfica del valor ganado del proyecto en un periodo de tiempo.</i>

SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS

Cada responsable del equipo de proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encarga de compactar la información del equipo de proyecto en el cronograma, actualizando el proyecto según los reportes del equipo, y procede a replanificar el proyecto en el escenario del MS Project. De esta manera se actualiza el estado del proyecto, y se emite el Informe Semanal del Performance del Proyecto. La duración del proyecto puede tener una variación de +/- 10 % del total planeado, si como resultado de la replanificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser revisada y aprobada por el Project Manager y el Sponsor (Director ECU911).

SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS

Cada responsable del equipo de proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encarga de compactar la información del equipo de proyecto en el Cronograma, actualizando el proyecto según los reportes del equipo, y procede a replanificar el proyecto en el escenario del MS Project. De esta manera se actualiza el estado del proyecto, y se emite el Informe Semanal del Performance del Proyecto. El coste del proyecto puede tener una variación de +/- 5 % del total planeado, si como resultado de la replanificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser revisada y aprobada por el Project Manager y el Sponsor (Director ECU911).

SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIO DE COSTOS

El Director ECU911 y el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios. Se aprobarán automáticamente aquellos cambios de emergencia que potencialmente puedan impedir la normal ejecución del proyecto, y que por su naturaleza perentoria no puedan esperar a la reunión del Comité Ejecutivo, y que en total no excedan el equivalente al 5% del presupuesto aprobado del proyecto. Estos cambios deberán ser expuestos en la siguiente reunión del equipo del proyecto. Todos los cambios de costos deberán ser evaluados integralmente, teniendo en cuenta para ello los objetivos del proyecto y los intercambios de la triple restricción. Los documentos que serán afectados o utilizados en el Control de Cambios de Costos son: - Solicitud de Cambios. - Acta de reunión de coordinación del proyecto. - Plan del Proyecto (replanificación de todos los planes que sean afectados) En primera instancia el que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Project Manager, si está no puede ser resuelta por el, es el Sponsor (Director ECU911) que asume la responsabilidad. Una solicitud de cambio sobre el coste del proyecto que no exceda el +/- 5% del presupuesto del proyecto puede ser aprobada por el Project Manager, un requerimiento de cambio superior será resuelta por el Sponsor (Director ECU911).

DEFINICION DEL CÁLCULO DE RESERVAS DE CONTINGENCIA Y RESERVAS DE GESTIÓN

El proyecto al ser de ámbito complejo y manejar un alto grado de incertidumbre, se definió por el patrocinador el monto de reserva de contingencia se obtiene del análisis de los riesgos del proyecto y el monto de reserva de gestión en base a las experiencias históricas anteriores, los porcentajes son los siguientes:

- Reserva de contingencia: Monto calculado en el análisis de Riesgos
- Reserva de gestión: 10% del Presupuesto del Proyecto

Tabla 23: Plan de Gestión de Costos del Proyecto
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.5.2 Presupuesto del Proyecto y Reservas.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO		
PAQUETE DE TRABAJO	SUBPAQUETES	COSTO
DIRECCION DE PROYECTOS	Plan de Gestión del Alcance	\$67,04
	Plan de Gestión del Cronograma	\$67,04
	Plan de Gestión de Comunicaciones	\$67,04
	Plan de Gestión de Recursos	\$67,04
	Plan de Gestión de Involucramiento de Interesados	\$67,04
	Plan de Gestión de Costos	\$67,04
	Plan de Gestión de Integración	\$67,04
	Plan de Gestión de Riesgos	\$67,04
	Plan de Gestión de Adquisiciones	\$67,04

	Planificación de SPRINTS	\$95,11
	Plan de Dirección del Proyecto	\$95,11
	Planificación del Proyecto terminada	\$0,00
LEVANTAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS	Convocatoria a reuniones de grupos focales	\$105,58
	Preparación de grupos focales para identificación Buenas Prácticas	\$157,56
	Generación de enunciados de buenas prácticas (SCRUM)	\$14.960,95
	Enunciados de Buenas Prácticas para los procedimientos	\$147,84
MANUALES BUENAS PRACTICAS NIVEL ZONAL	Elaborar el manual de Buenas prácticas	\$0,00
	Elaborar Manual en Formato ECU911 Institucional	\$0,00
	Enviar a los puntos ECU911 Zonales para revisión	\$32,88
	Recibir manual aprobado de Oficinas Zonales ECU911	\$79,92
	Preparar formatos digitales de manuales	\$83,76
	Cargar los manuales a la plataforma ECU911	\$33,76
	Confirmar accesibilidad en todos los centros Zonales del ECU911	\$0,00
VIDEO TUTORIALES	Redacción del Guion para video tutoriales	\$340,36
	Grabación de los Videos tutoriales	\$2.025,37
RESULTADOS	Convocar a Directores Zonales del ECU911	\$164,64
	Coordinar área para la videoconferencia	\$76,64
	Realizar la videoconferencia (zoom)	\$0,00
	Recibir firma de conformidad del uso de Plataforma del Proyecto	\$67,04
	Uso de plataforma Socializado	\$0,00
	Documentar Información Del Proyecto	\$187,12
	Registrar Lecciones Aprendidas	\$67,04
	<i>Fin de Proyecto</i>	\$0,00
TOTAL COSTO DE ENTREGABLES:		\$19.324,04
RESERVA DE CONTINGENCIA:		\$1.170,63
RESERVA DE GESTIÓN:		\$1.932,40
PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO:		\$22.427,07

Tabla 24: Presupuesto del Proyecto y Reservas
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.6 Curva S del Proyecto

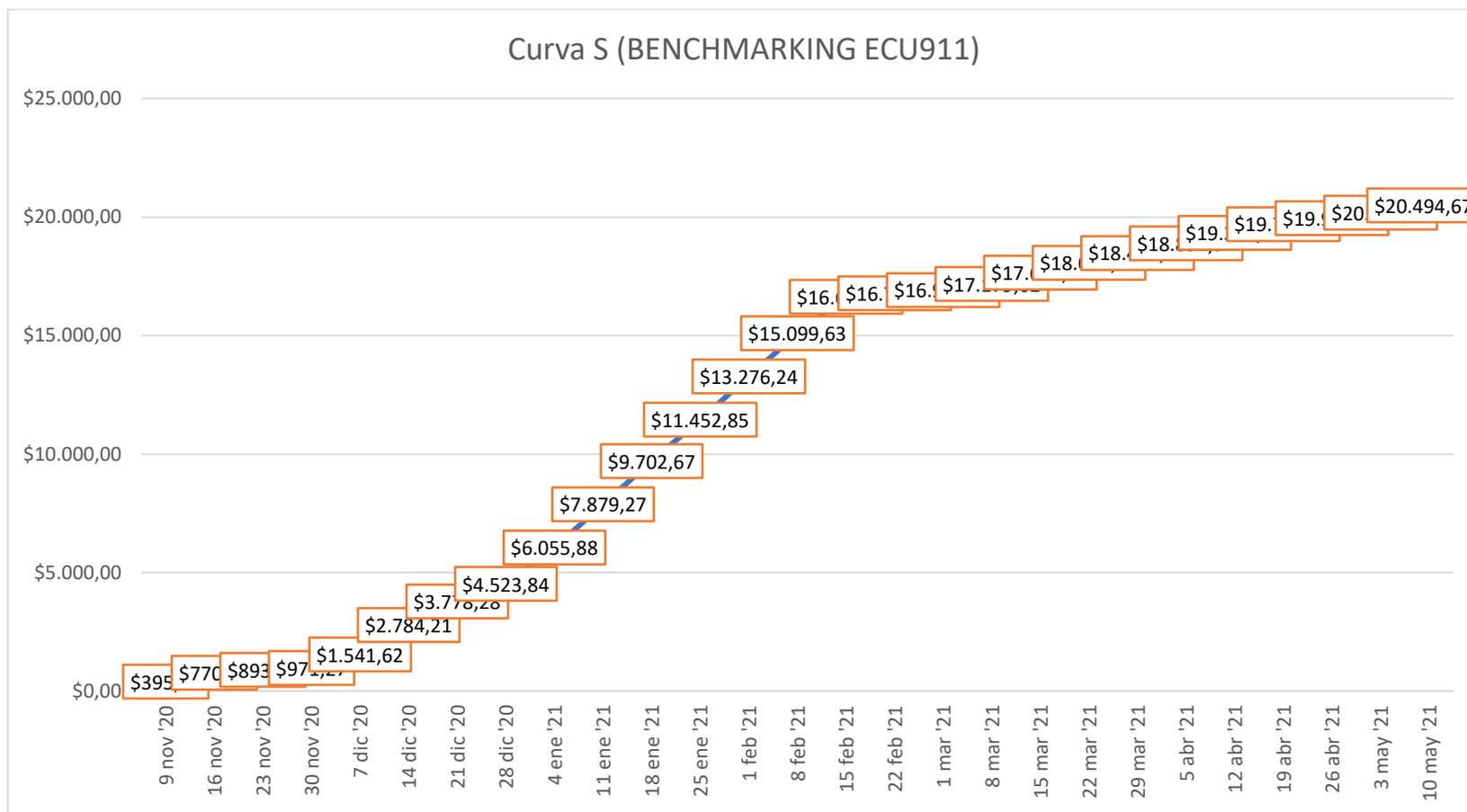


Figura 11: Curva S del Proyecto
 Fuente: elaborado por autores, 2020

6.7 Calidad

6.7.1 Plan de Gestión de Calidad del Proyecto

PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD				
POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR LA INTENCIÓN DE DIRECCIÓN QUE FORMALMENTE TIENE EL EQUIPO DE PROYECTO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROYECTO.				
<i>El presente proyecto debe cumplir con la política de calidad vigente del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, así como las normativas pertinentes señaladas en sus estatutos, y con los objetivos señalados para el proyecto en sí de acuerdo con la planificación del mismo.</i>				
LÍNEA BASE DE CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR LOS FACTORES DE CALIDAD RELEVANTES PARA EL PRODUCTO DEL PROYECTO Y PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO. PARA CADA FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, LAS MÉTRICAS A UTILIZAR, Y LAS FRECUENCIAS DE MEDICIÓN Y DE REPORTE.				
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	METRICA A UTILIZAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICION	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
<i>Desempeño del Proyecto en función del Costo</i>	<i>CPI >= 0.95</i>	<i>Índice de Desempeño de Costo acumulado</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, semanal • Medición, lunes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia semanal • Reporte, lunes en la tarde
<i>Desempeño del Proyecto en función de su cronograma</i>	<i>SPI >= 0.95</i>	<i>Índice de Desempeño de Cronograma</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, semanal • Medición, lunes en la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia semanal • Reporte, lunes en la tarde
<i>Satisfacción de Directivos del ECU911</i>	<i>Nivel de Satisfacción >= 5</i>	<i>Nivel de Satisfacción promedio entre 1 y 5 de 10 factores</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, una encuesta por cada sesión • Medición, al día siguiente de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia, una vez por cada sesión • Reporte, al día siguiente de la medición

<i>Devoluciones de Entregables por parte de Planta Central</i>	<i>Devoluciones menores a 2</i>	<i>Numero de devoluciones realizadas por planta central</i>	<i>A las 72 horas de la entrega del informe</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Frecuencia, una vez por cada sesión</i> • <i>Reporte, a las 72 horas al recibir correo por devolución de entregables</i>
<i>Documentos generados deberán elaborarse de acuerdo con el formato del apartado 6.3 del procedimiento de Control de información documentada del ECU911</i>	<i>Cumplimiento del formato = 100%</i>	<i>Informe del Project Manager de documentación revisada</i>	<i>Frecuencia, al ser terminados los manuales. Medición, al día siguiente de la revisión</i>	<i>Frecuencia, una vez después de la entrega para primera revisión de la documentación y una última vez con las correcciones Reporte, al día siguiente de la revisión</i>

PLAN DE MEJORA DE PROCESOS: ESPECIFICAR LOS PASOS PARA ANALIZAR PROCESOS, LOS CUALES FACILITARÁN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENERAN DESPERDICIO O QUE NO AGREGAN VALOR.

Cada vez que se deba mejorar un proceso se seguirán los siguientes pasos:

- 1. Delimitar el proceso, en conjunción con el Project Manager, y de ser necesario con la ayuda de la Directora de Planificación o el personal que ella delegue.*
- 2. Determinar la oportunidad de mejora existente entre las partes pertinentes.*
- 3. Recabar la información sobre el proceso*
- 4. Realizar el análisis de la información recabada.*
- 5. Definición de acciones correctivas para mejorar el proceso.*
- 6. Ejecución de acciones correctivas previamente definidas.*
- 7. Validar la eficacia de las acciones correctivas.*
- 8. Anexar al proceso las correcciones realizadas como parte del proceso de mejora continua.*

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CALIDAD: ESPECIFICAR PARA CADA PAQUETE DE TRABAJO SI EXISTE UN ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD APLICABLE A SU ELABORACIÓN. ANALIZAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO QUE GENERARÁ CADA ENTREGABLE Y DISEÑAR ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y DE CONTROL QUE ASEGURARÁN LA OBTENCIÓN DE ENTREGABLES CON EL NIVEL DE CALIDAD REQUERIDO (VER MATRIZ ADJUNTA).

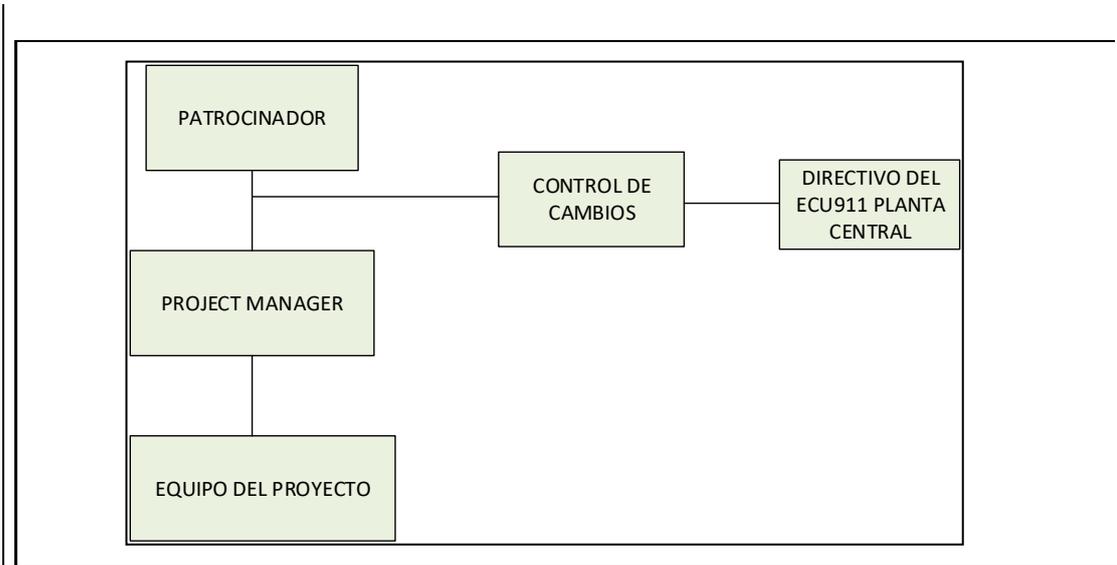
<i>Paquete de Trabajo</i>	<i>Estándar o Norma de Calidad Aplicable</i>	<i>Actividades de Prevención</i>
<i>1.2.3 Sprints</i>	<i>Metodología Scrum</i>	<i>No pasarse de los tiempos establecidos, cumplir con los procesos</i>
<i>1.3 Manual de Buenas Prácticas</i>	<i>Procedimiento de Control de Información Documentada</i>	<i>Revisión continua de la edición del manual tanto del PM o persona delegada</i>
<i>1.4.1 Guiones para Video tutoriales</i>	<i>Citado APA</i>	<i>Revisión del video tutorial en función del citado APA en cada render</i>
<i>1.4.2 Videotutoriales</i>	<i>A definir por comunicación social según características de audiovisuales previamente realizados.</i>	<i>Reunión diaria de 5 minutos por reloj, para medición de avances en la que se revisa si los entregables van cumpliendo con los criterios previamente establecidos.</i>

ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR LOS ROLES QUE SERÁN NECESARIOS EN EL EQUIPO DE PROYECTO PARA DESARROLLAR LOS ENTREGABLES Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. PARA CADA ROL ESPECIFICAR: OBJETIVOS, FUNCIONES, NIVELES DE AUTORIDAD, A QUIEN REPORTA, A QUIEN SUPERVISA, REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, Y EXPERIENCIA PARA DESEMPEÑAR EL ROL

<p><i>ROL No. 1: Sponsor (Director ECU911)</i></p>	<p><i>Objetivos del Rol:</i> <i>Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto</i></p>
	<p><i>Funciones del Rol:</i> <i>Revisar, aprobar y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad</i></p>
	<p><i>Niveles de autoridad: Niveles de autoridad:</i> <i>Aplicar a discreción los recursos de Dharma para el proyecto, renegociar contratos</i></p>
	<p><i>Reporta a:</i> <i>Dirección General</i></p>
	<p><i>Supervisa a:</i> <i>Project Manager</i></p>
	<p><i>Requisitos de conocimientos:</i> <i>Project Management y Gestión en General</i></p>
	<p><i>Requisitos de habilidades:</i> <i>Coordinación de emergencias, gestión empresarial, alta gerencia</i></p>
	<p><i>Requisitos de experiencia:</i> <i>más de 20 años de experiencia en el ramo</i></p>
<p><i>ROL No. 2: Project Manager</i></p>	<p><i>Objetivos del Rol:</i> <i>Gestionar operativamente la calidad</i></p>
	<p><i>Funciones del Rol:</i> <i>Revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas</i></p>
	<p><i>Niveles de autoridad:</i> <i>Exigir cumplimiento de entregables al equipo de proyecto</i></p>
	<p><i>Reporta a:</i> <i>Sponsor</i></p>
<p><i>Supervisa a:</i> <i>Equipo de Proyecto</i></p>	

	<p><i>Requisitos de conocimientos:</i> <i>Gestión de Proyectos</i></p>
	<p><i>Requisitos de habilidades:</i> <i>Liderazgo, Comunicación, Negociación, Motivación, y Solución de Conflictos</i></p>
	<p><i>Requisitos de experiencia:</i> <i>3 años de experiencia en el cargo</i></p>
<i>ROL No. 3: Miembros del Equipo del Proyecto</i>	<p><i>Objetivos del Rol:</i> <i>Elaborar los entregables con la calidad requerida y según estándares</i></p>
	<p><i>Funciones del Rol:</i> <i>Elaborar los entregables con calidad requerida y según estándares</i></p>
	<p><i>Niveles de autoridad:</i> <i>Aplicar los recursos que se le han asignado</i></p>
	<p><i>Reporta a:</i> <i>Project Manager</i></p>
	<p><i>Supervisa a:</i> <i>Ninguno</i></p>
	<p><i>Requisitos de conocimientos:</i> <i>Gestión de Proyectos y aquellos concernientes a los entregables asignados</i></p>
	<p><i>Requisitos de habilidades:</i> <i>Específicas según los entregables</i></p>
	<p><i>Requisitos de experiencia:</i> <i>Específicas según los entregables</i></p>

ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO: ESPECIFICAR EL ORGANIGRAMA DEL PROYECTO INDICANDO CLARAMENTE DONDE ESTARÁN SITUADOS LOS ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD: ESPECIFICAR QUE DOCUMENTOS NORMATIVOS REGIRÁN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

<i>PROCEDIMIENTOS</i>	<i>MEJORA DE PROCESOS</i>
	<i>AUDITORIA DE PROCESOS</i>
	<i>REUNIONES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>
	<i>RESOLUCION DE PROBLEMAS</i>
<i>PLANTILLAS</i>	<i>METRICAS</i>
	<i>PLAN DE GESTION DE CALIDAD</i>
<i>FORMATOS</i>	<i>METRICAS</i>
	<i>LINEA BASE DE CALIDAD</i>
	<i>PLAN DE GESTION DE CALIDAD</i>
<i>CHECKLIST</i>	<i>METRICAS</i>
	<i>AUDITORIA</i>
	<i>ACCIONES CORRECTIVAS</i>
<i>OTROS DOCUMENTOS</i>	

PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR EL ENFOQUE PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INDICANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, CON QUÉ, Y PORQUÉ

<p>ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p>	<p><i>El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas.</i></p> <p><i>De esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoria de procesos, o de mejora de procesos.</i></p> <p><i>Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.</i></p> <p><i>Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.</i></p>
<p>ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD</p>	<p><i>El control de calidad se ejecutará revisando los entregables para ver si están conformes o no.</i></p> <p><i>Los resultados de estas mediciones se consolidarán y se enviarán al proceso de aseguramiento de calidad.</i></p> <p><i>Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informarán al proceso de aseguramiento de calidad.</i></p> <p><i>Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si ya se han vuelto conformes.</i></p> <p><i>Para los defectos detectados se tratará de detectar las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas</i></p>
<p>ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS</p>	<p><i>Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Delimitar el proceso</i> <i>2. Determinar la oportunidad de mejora</i> <i>3. Tomar información sobre el proceso</i> <i>4. Analizar la información levantada</i> <i>5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso</i> <i>6. Aplicar las acciones correctivas</i> <i>7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas</i> <i>8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso</i>

Tabla 25: Plan de Gestión de Calidad del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.7.2 Métricas de la Calidad

Dada la naturaleza de los entregables, la calidad de los documentos deberá basarse en los criterios establecidos en el manual de elaboración de documentos institucionales que se encuentra en el repositorio digital de la institución.

6.7.3 Formato de Informe de Calidad

El formato de informe de calidad deberá tomar como referencia el que ya se encuentra en el repositorio digital, respetando el esquema sobre el cual se basa el mismo, de igual manera al encontrarse también dentro del área de servicios, procesos y calidad, el seguimiento y determinación de acciones correctivas deberá atenerse a los procedimientos establecidos por la institución, que constan en el apartado del procedimiento de seguimiento y elaboración de acciones correctivas.

6.7.4 Costo de la Calidad

El costo de la calidad estará determinado por las horas dedicadas por el personal mencionado en el plan de gestión de calidad, para verificar que se cumpla con los criterios establecidos en 6.7.2.

6.8 RECURSOS

6.8.1 Plan de Gestión de los Recursos

PLAN DE GESTION DE RECURSOS	
DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS	
<p>El Proyecto cuenta en su parte inicial con un equipo conformado por: El Sponsor (Coordinador Zonal), El Project Manager (Christian Carriel), los directores de las áreas involucradas en el proyecto: Planificación y Operaciones, Tecnología y Encargado de Doctrina. Al avanzar el proyecto, se involucran los operadores de las áreas de operación.</p> <p>Para la designación del equipo del Proyecto, se emplearán técnicas y herramientas que permitirán la identificación, designación de roles, funciones, responsabilidades y autoridad de los miembros del equipo.</p> <p>Las herramientas a usar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organigrama de Proyecto 2. Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI) 3. Formato de descripción de roles <p>El proyecto estará limitado a solamente A LOS RECURSOS actualmente disponibles dentro de la institución, es decir del ECU911 Centro Zonal Samborondón, tanto mano de obra como equipos y materiales.</p>	
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS: MÉTODOS PARA IDENTIFICAR Y CUANTIFICAR EL EQUIPO Y LOS RECURSOS FÍSICOS NECESARIOS.	
RECURSOS	CANTIDAD
<i>Project Manager/SM</i>	1
<i>Asistente del Project Manager</i>	1
<i>Asistente informático (Área Operaciones)</i>	2
<i>Analista de Comunicación</i>	1
<i>Director de Operaciones</i>	1
<i>Director de Comunicación</i>	1
<i>Encargado de Doctrina</i>	1
<i>Supervisor de Llamadas</i>	1
<i>Supervisor de Despacho</i>	1
<i>Representante de la Policía Nacional</i>	1
<i>Representación de Ministerio de Salud Pública</i>	1
<i>Representante Comisión de Tránsito del Ecuador</i>	1

Analista de Planificación	2
Secretaria Zonal	1
Computadora	3
Cámara para Grabación	1
Luces para Grabación	2
Micrófono para Grabación	1
Fondo para Grabación	1
Suministros de Oficina	Global

ADQUISICIÓN DE RECURSOS: GUÍAS SOBRE EL MODO EN QUE SE DEBE ADQUIRIR EL EQUIPO Y LOS RECURSOS FÍSICOS DEL PROYECTO.

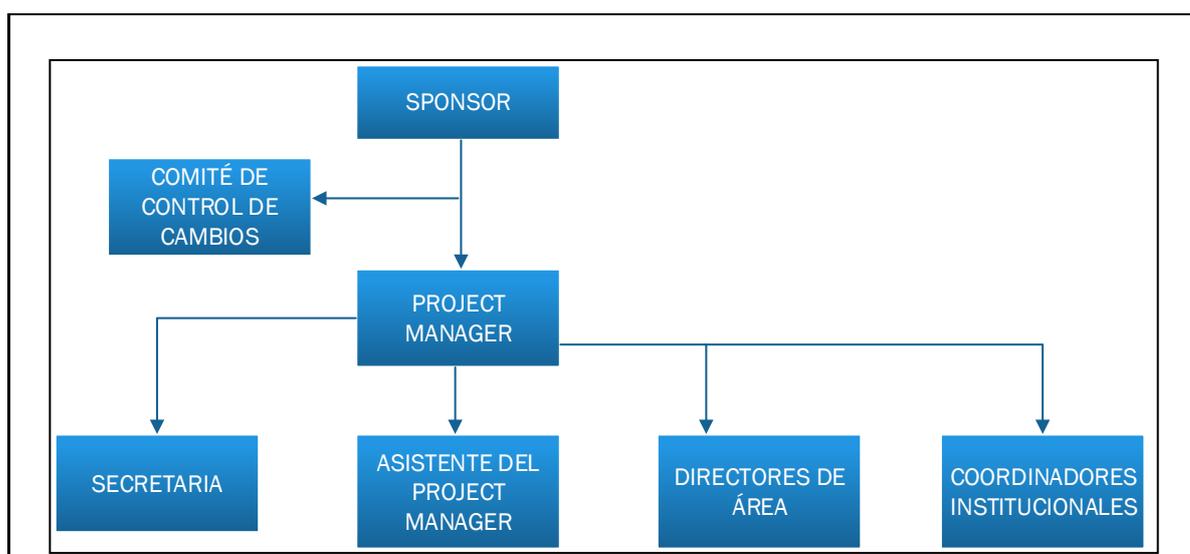
Los recursos humanos requeridos para el proyecto deberán ser solicitados consultando su disponibilidad al Coordinador Zonal del ECU911 mediante oficio, indicando la cantidad de recursos y el tiempo requerido.

Los recursos materiales deben ser solicitados al Coordinador Zonal del ECU911, mediante oficio, indicando los recursos requeridos existentes en las instalaciones del ECU911, así mismo, el tiempo requerido sin afectar la operatividad del Centro en cuanto a la atención de emergencias ciudadanas.

Una vez las solicitudes sean revisadas por el Coordinador, este dará su aprobación o sugerirá cambios mediante una reunión, en la cual se asignarán los recursos definitivos para el proyecto. Hay que recordar que el proyecto no tendrá recursos fuera de los ya disponibles dentro del Centro Zonal Samborondón del ECU911.

El riesgo en la adquisición de recursos facilitados por el ECU911 se analiza en el plan de gestión de riesgos.

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO: ESPECIFICAR EL ORGANIGRAMA DEL PROYECTO.



GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO DE PROYECTO: ¿CÓMO DEFINIR, PROVEER PERSONAL, ADMINISTRAR Y EVENTUALMENTE LIBERAR LOS RECURSOS DEL EQUIPO DE PROYECTO

Con base a los siguientes documentos:

- Acta de Constitución
- Plan para la Dirección del Proyecto
- Documentos del Proyecto

Se obtiene toda la información necesaria para la Gestión de Recursos de proyecto:

- Plan de Gestión de los Recursos
- Acta de Constitución del Equipo
- Actualización de los Documentos del Proyecto

CAPACITACIÓN: ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN PARA LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

Se realizará una pequeña inducción al inicio del proyecto explicando el alcance del proyecto y cada semana ir informando del avance del proyecto con tips para el uso de los entregables.

DESARROLLO DEL EQUIPO: MÉTODOS PARA DESARROLLAR EL EQUIPO.

Los métodos para el desarrollo del Equipo, se considera utilizar la escalera de Tuckman, el cual se establece cinco etapas para el desarrollo que son las siguientes:

- Formación
- Turbulencia
- Normalización
- Desempeño
- Disolución

Así mismo, tener en cuenta el factor de Co ubicación del equipo para mejorar el desempeño del equipo.

CONTROL DE RECURSOS: LOS MÉTODOS PARA ASEGURAR QUE LOS RECURSOS FÍSICOS ADECUADOS ESTÉN DISPONIBLES CUANDO SEAN NECESARIOS Y QUE LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS FÍSICOS SEA OPTIMIZADA PARA LAS NECESIDADES DEL PROYECTO. INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE INVENTARIO, EQUIPOS Y SUMINISTROS

Los métodos para asegurar los recursos físicos cuando sean necesarios son los siguientes:

- *Desarrollo de un plan de Resolución de Problemas y/o conflictos (identificación, definición, investigación, análisis, resolución y comprobación)*
- *Toma de datos de desempeño del proyecto*
- *Desarrollar las habilidades interpersonales y de equipo (Negociación e influencia)*

PLAN DE RECONOCIMIENTO: ¿QUÉ RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSA SE DARÁ A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO?

Dado que el proyecto utilizará recursos ya existentes en el Centro Zonal, se establecerá reconocimientos en base al cumplimiento del cronograma previamente establecido, es decir si tenemos un SPI mayor a 1,1 se podrá otorgar un día libre al personal del proyecto una vez concluido el mismo, de la misma manera que se otorga a los operadores que registran los mejores índices de eficiencia.

Tabla 26: Plan de Gestión de Recursos del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.8.2 Matriz de Asignación de Responsabilidades

MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES														
ENTREGABLES Nomenclatura	ROLES / PERSONAS													
	SP	PM	AP	AI	DO	DC	ED	SLL	SD	R	AC	APL	S	
DIRECCION DE PROYECTOS														
Plan de Gestión del Alcance	I	A	R											
Plan de Gestión del Cronograma	I	A	R											
Plan de Gestión de Comunicaciones	I	A	R											
Plan de Gestión de Recursos	I	A	R											
Plan de Gestión de Involucramiento de Interesados	I	A	R											
Plan de Gestión de Costos	I	A	R											
Plan de Gestión de Integración	I	A	R											
Plan de Gestión de Riesgos	I	A	R											
Plan de Gestión de Adquisiciones	I	A	R											
Plan de Dirección del Proyecto	I	A	R											
Planificación del Proyecto terminada	I	A	R											
BUENAS PRACTICAS														
Convocatoria a reuniones de grupos focales	A	R			C	I								
Reuniones de grupos focales para identificación Buenas Prácticas	I	A	R		C	I		I	I			C		

Cargar videos tutoriales a plataforma ECU911	I	A		R	I	I							
Confirmar accesibilidad en todos los centros Zonales del ECU911	I	A		C	I	I							R
Videos tutoriales cargados en plataforma													
RESULTADOS													
Video Conferencia													
Convocar a Directores Zonales del ECU911	I	A			I	I							R
Coordinar área para la videoconferencia	I	A	R		I	I							
Realizar la videoconferencia	I	R	C		I	I							
Recibir firma de conformidad del uso de Plataforma del Proyecto	I	A	R										
Uso de plataforma Socializado													
Documentar Información Del Proyecto	I	A	R		C	C							
Registrar Lecciones Aprendidas	I	A	C		C	C							

Tabla 27: Matriz de Asignación de Responsabilidades del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.8.3 Estructura de desglose de Recursos

6.8.4 Descripción de los roles del proyecto.

DESCRIPCION DE ROLES
NOMBRE DEL ROL:
ESPONSOR / PRODUCT OWNER
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):
<i>Es la persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta y defiende el proyecto. Es la persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta y defiende el proyecto.</i>
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aprobar el Acta de Constitución del Proyecto.</i> - <i>Definir el Backlog para generar los sprints</i> - <i>Aprobar el Enunciado del Alcance del Proyecto.</i> - <i>Aprobar el Plan de Proyecto.</i> - <i>Aprobar el Cierre del proyecto.</i> - <i>Aprobar todas las actas de las reuniones celebradas con su respectivo registro de asistencia.</i> - <i>Revisar los Informes de los avances del proyecto con sus respectivos indicadores de desempeño.</i> - <i>Revisar y aprobar los entregables tanto manuales como video tutoriales.</i> - <i>Aprobar los recursos a asignarse al proyecto.</i> - <i>Aprobar el registro de lecciones aprendidas.</i> - <i>Aprobar los cambios a solicitarse en el proyecto.</i>
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):

<ul style="list-style-type: none"> · Firmar el acta de constitución del proyecto. · Iniciar el proyecto. · Aprobar la planificación del proyecto. · Monitorear el estado general del proyecto. · Cerrar el proyecto. · Gestionar el Control de Cambios del proyecto. · Gestionar los temas referentes a requisitos. · Aprobar la asignación de recursos al proyecto. · Designar y empoderar al Director de Proyecto. · Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculos del proyecto 	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Nivel de autoridad absoluto en todos los aspectos del proyecto.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>No aplica.</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Project Manager, directores, Supervisores (directamente) y a todos los miembros del equipo.</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Coordinación de servicios de emergencias, gerencia, administración.</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Liderazgo, don de mando, resolución de conflictos, mediación, orientación a resultados.</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>Experiencia de cinco a diez años en la coordinación de atención de incidentes, gerencia estratégica, administración pública.</i>

OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Género indistinto, mayor de 30 años, nacionalidad indistinta.</i>
--	--

NOMBRE DEL ROL:
PROJECT MANAGER/SCRUM MASTER
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):
<i>Es la persona que gestiona el proyecto, es el principal responsable del 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 Patrocinador</i>
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):
<ul style="list-style-type: none"> · <i>Elaborar el Acta de Constitución del Proyecto.</i> · <i>Elaborar el Enunciado del Alcance del Proyecto.</i> · <i>Elaborar el Plan de Proyecto.</i> · <i>Elaborar el Informe de Estado del Proyecto.</i> · <i>Realizar la Reunión de Coordinación Semanal.</i> · <i>Elaborar el Informe de Cierre del proyecto.</i> <p><i>Comunicar los avances, novedades, medición de indicadores al Sponsor</i></p>
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):
<ul style="list-style-type: none"> · <i>Ayudar al Patrocinador a iniciar el proyecto.</i> · <i>Planificar el proyecto.</i> · <i>Gestionar el desarrollo de los sprints</i> · <i>Ejecutar el proyecto.</i> · <i>Controlar el proyecto.</i> · <i>Cerrar el proyecto.</i> · <i>Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto.</i> · <i>Gestionar los recursos del proyecto.</i> · <i>Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto</i>
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.

<ul style="list-style-type: none"> · Decide sobre la programación detallada de los recursos asignados al proyecto. · Decide sobre la información y los entregables del proyecto. · Decide sobre la programación detallada de los recursos asignados al proyecto. · Decide sobre la información y los entregables del proyecto. <p>Decide sobre las actividades del Asistente del Proyecto Coordina con los directores la disponibilidad de tiempo de los recursos respecto al proyecto.</p>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
Patrocinador o sponsor	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
Asistente del Proyecto secretaria	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	Gestión de proyectos, coordinación de atención de incidentes.
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	Liderazgo, orientación a resultados, capacidad de trabajar bajo presión, motivación
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	Dirección de mínimo 3 años.
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	Indistinto.

NOMBRE DEL ROL:
ASISTENTE DE PROYECTO
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?).):
Es la persona que apoyará en la ejecución del proyecto, documentará la información generada y agilizará el desarrollo del proyecto.
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).
Elaboración de la planificación de proyecto, mediciones de indicadores de gestión, monitoreo y control del proyecto, elaboración de comunicaciones, realizar la documentación del proyecto.

FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<i>Elaborar la planificación, elaborar los indicadores, informar avances, retrasos y dificultades, monitorear constantemente todos los aspectos del proyecto, elaborar informes.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
Ninguno.	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
Project Manager.	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
Asistente informático, analista de comunicación.	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	Gestión de Proyectos.
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	Resolución de problemas, trabajo bajo presión, orientación a resultados.
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	Dos años de experiencia en proyectos.
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	Indistinto.

NOMBRE DEL ROL:
ANALISTA INFORMÁTICO
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?).:
SERVIR COMO PERSONAL DE APOYO EN LO CONCERNIENTE A LOS REQUERIMIENTOS A REALIZARSE A LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA EN EL MARCO DEL PROYECTO.
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).

<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato de los manuales digitales acorde a los requerimientos de la plataforma en la cual serán cargados. 2. Carga de los manuales digitales en el repositorio digital con el fin de que éstos se encuentren disponibles. 3. Garantizar el acceso a los manuales digitales. 4. Edición de los videos de buenas prácticas de acuerdo a los requerimientos de las direcciones involucradas. 5. Carga de los videos en el repositorio digital con el fin de que éstos se encuentren disponibles 6. Garantizar el acceso a los video tutoriales. 	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar los manuales digitales 2. Cargar los manuales digitales a la plataforma del ECU911 3. Probar el acceso a los manuales digitales 4. Editar los videos de las buenas prácticas 5. Cargar los videos a la plataforma del ECU911 6. Probar el acceso a los videos en la plataforma ECU911 	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
Ninguna	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
Project Manager	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
Ninguno	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	Software de Edición de video Paquetes informáticos Lógica de Programación Manejo de Base de datos y repositorios digitales
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	Eficiencia, eficacia, proactividad, orientación a resultados, trabajo bajo presión.
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	Edición de audio y video Manejo de bases de datos Dirección de Proyectos de desarrollo tecnológico
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	

NOMBRE DEL ROL:	
DIRECTOR DE OPERACIONES	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Supervisar y aprobar entregables del proyecto</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):	
<i>Contribuir a la recopilación de requisitos que deben cumplir los entregables, validar la utilidad y funcionalidad de los entregables.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):	
<i>Participar en grupos focales, contribuir con información relevante en los mismos, aprobar los entregables en primera instancia en base a su utilidad y grado en el cual facilitarán las gestión del personal operativo.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Media</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Patrocinador, Project manager.</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Personal de operaciones.</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Gestión de emergencias, 5 años.</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Liderazgo, toma de decisiones, planificación, proactividad.</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>5 años en gestión de emergencias o actividades de seguridad ciudadana.</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>-</i>

NOMBRE DEL ROL:
DIRECTOR DE COMUNICACIONES

OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?).:	
<i>Supervisar y aprobar los entregables del proyecto</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).	
<i>Toma de decisiones amparadas en las estrategias comunicacionales de la institución.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<i>Aprobar en primera instancia los video tutoriales elaborados, y todo el material involucrado en procesos comunicacionales generado por el proyecto.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Media, puede realizar cambios en el entregable de video tutoriales, afectando al alcance, tiempo y costo</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Al Patrocinador y Project Manager</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Analista de comunicaciones</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Estrategias comunicacionales Generación de contenido comunicacional Conocimientos relacionados a la carrera de comunicación Social</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Liderazgo, facilidad de comunicación, orientación a los resultados</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>Al menos 3 años en Dirección de departamentos Comunicacionales Al menos 3 años en dirección de Proyectos Comunicacionales</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	

NOMBRE DEL ROL:
<i>ENCARGADO DE DOCTRINA</i>
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?).:

<i>Facilitar los procesos de inducción al personal, capacitaciones, actualizaciones y retroalimentaciones respecto a las normas y procedimientos institucionales.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).	
<i>Que el contenido de los entregables abarque los procedimientos a tratarse, siendo estos efectivos como herramienta de apoyo para capacitaciones, reinducciones y entrenamientos continuos.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<i>Validar que los entregables efectivamente describan los procedimientos en base a los cuales se realizaron y por ende faciliten sus labores de capacitación al personal.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Ninguna</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Sponsor, Director de Operaciones, Project Manager.</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Procedimientos institucionales, herramientas ofimáticas.</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Orientación a resultados, proactividad.</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>3 años en el área operativa y por lo menos un año como capacitador.</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Ninguno.</i>

NOMBRE DEL ROL:
SUPERVISOR DE LLAMADAS
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?)).:

Recopilar todas las retroalimentaciones realizadas a lo largo de su tiempo en el Departamento de Operaciones, así como las lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de incluirlas en el registro de buenas prácticas del Proyecto.	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).	
<i>Asistir a las reuniones para identificación de buenas prácticas y participar activamente en el desarrollo de la misma.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<i>Facilitar información de todas las retroalimentaciones para mejora del Area de Llamadas del ECU911, así como mencionar lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de identificar oportunidades de mejora que pueden devenir en la identificación de buenas prácticas.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Baja, sugiere cambios para mejora del proyecto.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Project Manager</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Coordinación de Emergencias Procedimientos institucionales Servicio al Cliente</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Proactividad, trabajo a presión, orientado a resultados, manejo y desarrollo de grupos, motivador</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>al menos 3 años de experiencia en cargos de Servicio al Cliente</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Ninguno</i>
NOMBRE DEL ROL:	

SUPERVISOR DE DESPACHO	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Recopilar todas las retroalimentaciones realizadas a lo largo de su tiempo en el Departamento de Despacho, así como las lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de incluirlas en el registro de buenas prácticas del Proyecto.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):	
<i>Asistir a las reuniones para identificación de buenas prácticas y participar activamente en el desarrollo de la misma.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):	
<i>Facilitar información de todas las retroalimentaciones para mejora del Area de Despacho del ECU911, así como mencionar lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de identificar oportunidades de mejora que pueden devenir en la identificación de buenas prácticas.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Baja, sugiere cambios para mejora del proyecto.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Project Manager</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Coordinación de Emergencias Procedimientos institucionales Servicio al Cliente</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Proactividad, trabajo a presión, orientado a resultados, manejo y desarrollo de grupos, motivador</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>al menos 3 años de experiencia en cargos de Servicio al Cliente</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Ninguno</i>

NOMBRE DEL ROL:	
REPRESENTANTE DE ENTIDAD PÚBLICA (POLICIA, MINISTERIO DE SALUD, TRÀNSITO)	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Recopilar todas las retroalimentaciones realizadas a lo largo de su tiempo en su Entidad Pública, así como las lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de incluirlas en el registro de buenas prácticas del Proyecto.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):	
<i>Asistir a las reuniones para identificación de buenas prácticas y participar activamente en el desarrollo de la misma.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):	
<i>Facilitar información de todas las retroalimentaciones para mejora de las actividades ECU911-Entidades Públicas, así como mencionar lecciones aprendidas en el ejercicio de su cargo con el fin de identificar oportunidades de mejora que pueden devenir en la identificación de buenas prácticas.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Baja, sugiere cambios para mejora del proyecto.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Project Manager</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Coordinación de Emergencias Procedimientos institucionales Servicio al Cliente Conocimientos de material policial, tránsito y emergencias (según corresponda)</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Proactividad, trabajo a presión, orientado a resultados, manejo y desarrollo de grupos, eficiencia y eficacia</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>al menos 3 años de experiencia en cargos con entidades públicas Al menos 3 años en actividades policiales, tránsito y emergencias (según corresponda)</i>

OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Ninguno</i>
--	----------------

NOMBRE DEL ROL:	
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Asegurarse de que los entregables cumplan con los estándares de calidad establecidos para los procesos institucionales, así mismo que las buenas prácticas estén orientadas al cumplimiento de los estándares antes mencionados.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):	
<i>Validar que los entregables estén enmarcados en los parámetros de control de calidad. Operatividad de la planificación del proyecto. Logística en la parte de socialización de los resultados del proyecto.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):	
<i>Revisión de los manuales y video tutoriales y dar constancia de que cumplen con los parámetros de control de calidad. Coordinación de las reuniones para puesta en conocimiento de los entregables finales del proyecto con miras a su utilización por parte de los miembros del ECU911 e instituciones articuladas. Elaboración de planes de gestión de proyecto</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Ninguna.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Director de Planificación, Project manager.</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Planificación estratégica, control de calidad, procedimientos institucionales.</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Proactividad, orientación a resultados, capacidad de trabajar bajo presión.</i>
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER,	<i>Tres años mínimo en control de calidad.</i>

SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Ninguno.</i>

NOMBRE DEL ROL:	
ANALISTA DE COMUNICACIÓN	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Asegurar que el Manual y los Video tutoriales del Proyecto estén alineados bajo las políticas Comunicacionales del ECU911.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?).	
<i>Selección, desarrollo, control y optimización de los recursos para el desarrollo de los entregables Manual de buenas Prácticas y video tutoriales.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?).	
<i>Redacción de los guiones, selección de los recursos físicos para los video tutoriales, supervisión de la grabación y edición de los videotutoriales.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Medio, puede sugerir y realizar cambios que no alteren el alcance del proyecto.</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Project Manager</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Elaboración de guiones Producción Audiovisual Estrategias comunicacionales Manejo de Software de Edición de Videos (Adobe Premiere o similares)</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Responsabilidad, cumplimiento de metas, trabajo a presión, eficiencia y eficacia</i>

EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>Al menos 2 años en ejecución de proyectos audiovisuales Al menos 1 año en supervisor</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	

NOMBRE DEL ROL:	
SECRETARIA	
OBJETIVOS DEL ROL (OBJETIVOS QUE DEBE LOGRAR EL ROL DENTRO DEL PROYECTO (¿PARA QUÉ SE HA CREADO EL ROL?):	
<i>Facilitar las comunicaciones oficiales referentes al proyecto.</i>	
RESPONSABILIDADES: TEMAS PUNTUALES POR LOS CUALES ES RESPONSABLE (¿DE QUÉ ES RESPONSABLE?):	
<i>Envío de comunicaciones oficiales y de correos a las instituciones y demás interesados que trabajan directamente en el proyecto.</i>	
FUNCIONES: FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBE CUMPLIR (¿QUÉ DEBE REALIZAR PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y CUBRIR SUS RESPONSABILIDADES?):	
<i>Redactar convocatoria a grupos focales, enviar los borradores de los entregables para su aprobación por planta central, así como recibir los productos aprobados, recibir las confirmaciones de disponibilidad de manuales y tutoriales en la plataforma por parte de los usuarios.</i>	
NIVELES DE AUTORIDAD: QUÉ DECISIONES PUEDE TOMAR CON RELACIÓN AL ALCANCE, CRONOGRAMA, COSTO, CALIDAD, RECURSOS Y MATERIALES, PLANES Y PROGRAMAS, INFORMES Y ENTREGABLES, ADQUISICIONES, CONTRATOS, PROVEEDORES, ETC.	
<i>Ninguno</i>	
REPORTA A: A QUIÉN REPORTA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Patrocinador, Project manager.</i>	
SUPERVISA A: A QUIÉNES SUPERVISA DENTRO DEL PROYECTO.	
<i>Ninguno</i>	
REQUISITOS DEL ROL: QUÉ REQUISITOS DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS QUE ASUMAN EL ROL.	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR	<i>Redacción comercial, secretariado, herramientas ofimáticas.</i>
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	<i>Proactividad, eficacia, eficiencia, comunicación</i>

EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL	<i>Mínimo un año en posiciones similares.</i>
OTROS: OTROS REQUISITOS ESPECIALES TALES COMO GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD, ESTADO DE SALUD, CONDICIONES FÍSICAS, ETC	<i>Sexo femenino.</i>

Tabla 40: Descripción de Roles del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.9 Comunicaciones

6.9.1 Plan de Gestión de Comunicaciones

PLAN DE GESTION DE COMUNICACIONES
COMUNICACIONES DEL PROYECTO
<i>Ver matriz de comunicaciones del proyecto</i>
PROCEDIMIENTO PARA TRATAR INCONFORMIDADES
<p><i>En el caso que se produzcan polémicas que afecten al desarrollo del proyecto se procederá a lo siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Se captan las polémicas a través de la observación y conversación, o de alguna persona o grupo que los exprese formalmente.</i> <i>2. Se codifican y registran las polémicas en el Log de Control de Inconformidades (Se adjunta en anexos).</i>

3. Se revisa el Log de Control de Inconformidades en la reunión semanal de coordinación con el fin de:
- a. Determinar las soluciones a aplicar a las polémicas pendientes por analizar, designar un responsable por su solución, un plazo de solución, y registrar la programación de estas soluciones en el Log de Control.
 - b. Revisar si las soluciones programadas se están aplicando, de no ser así se tomarán acciones correctivas al respecto.
 - c. Revisar si las soluciones aplicadas han sido efectivas y si la polémica ha sido resuelta, de no ser así se diseñarán nuevas soluciones (continuar en el paso 'a').
4. En caso de que una polémica no pueda ser resuelta o en caso de que haya evolucionado hasta convertirse en un problema, deberá ser abordada con el siguiente método de escalamiento:
- a. En primera instancia será tratada de resolver por el Project Manager y el Equipo de Gestión de Proyecto, utilizando el método estándar de resolución de problemas.
 - b. En segunda instancia será tratada de resolver por el Project Manager, el Equipo de Gestión de Proyecto, y los miembros pertinentes del Equipo de Proyecto, utilizando el método estándar de resolución de problemas.
 - c. En tercera instancia será tratada de resolver por el Sponsor, el Project Manager, y los miembros pertinentes del proyecto, utilizando la negociación y/o la solución de conflictos.
 - d. En última instancia será resuelta por el Sponsor o por el Sponsor y el Comité de Control de Cambios si el primero lo cree conveniente y necesario.

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que:

1. Hay una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto.
2. Hay una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los stakeholders.
3. Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
4. Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
5. Hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los stakeholders.
6. Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
7. Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
8. Hay evidencias de resistencia al cambio.
9. Hay evidencias de deficiencias de comunicación intraproyecto y extraproyecto.

La actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá seguir los siguientes pasos:

1. *Identificación y clasificación de stakeholders.*
2. *Determinación de requerimientos de información.*
3. *Elaboración de la Matriz de Comunicaciones del Proyecto.*
4. *Actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones.*
5. *Aprobación del Plan de Gestión de las Comunicaciones.*
6. *Difusión del nuevo Plan de Gestión de las Comunicaciones.*

GUIA PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN

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 objetivos de la reunión, los roles (por lo menos el facilitador y el anotador), los procesos grupales de trabajo, y los métodos de solución de controversias.*
5. *Se debe cumplir a cabalidad los roles de facilitador (dirige el proceso grupal de trabajo) y de anotador (toma nota de los resultados formales de la reunión).*
6. *Se debe terminar puntual.*
7. *Se debe emitir un Acta de Reunión, la cual se debe repartir a los participantes (previa revisión por parte de ellos).*

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

1. *Los correos electrónicos deberán ser enviados por el Project Manager con copia al Sponsor, para establecer una sola vía formal de comunicación con el Cliente.*
2. *Los enviados por el ECU911 y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto deberán ser copiados al Project Manager y el Sponsor (si es que éstos no han sido considerados en el reparto), para que todas las comunicaciones con el ECU911 estén en conocimiento de los responsables de la parte contractual.*
3. *Los correos internos entre miembros del Equipo de Proyecto, deberán ser copiados a todos los miembros, para que todos estén permanentemente informados de lo que sucede en el proyecto.*

GUIA PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

Guías para Codificación de Documentos. - La codificación de los documentos del proyecto será la siguiente:

AAAA_BBB_CCC.DDD

Donde: AAAA = Código del Proyecto= 'PROD'

BBB = Abreviatura del Tipo de Documento= pch, sst, wbs, dwbs, org, ram, etc.

CCC = Versión del Documento='v1_0', 'v2_0', etc.

DDD = Formato del Archivo=doc, exe, pdf, mpp, etc.

Guías para Almacenamiento de Documentos. - El almacenamiento de los documentos del proyecto deberá seguir las siguientes pautas:

1. Durante la ejecución del proyecto cada miembro del equipo mantendrá en su máquina una carpeta con la misma estructura que el EDT del proyecto, donde guardará en las sub-carpets correspondientes las versiones de los documentos que vaya generando.
2. Al cierre de una fase o al cierre del proyecto cada miembro del equipo deberá eliminar los archivos temporales de trabajo de los documentos y se quedará con las versiones controladas y numeradas (ver guías para el control de versiones), las cuales se enviarán al Project Manager.
3. El Project Manager consolidará todas las versiones controladas y numeradas de los documentos, en un archivo final del proyecto, el cual será una carpeta con la misma estructura del EDT, donde se almacenarán en el lugar correspondiente los documentos finales del proyecto. Esta carpeta se archivará en la Biblioteca de Proyectos del Project Manager, y se guardará protegida contra escritura.
4. Se publicará una Relación de Documentos del Proyecto y la ruta de acceso para consulta.
5. Los miembros de equipo borrarán sus carpetas de trabajo para eliminar redundancias de información y multiplicidad de versiones.

Guías para Recuperación y Reparto de Documentos:

1. La recuperación de documentos a partir de la Biblioteca de la dirección de proyectos es libre para todos los integrantes del Equipo de Proyecto.
2. La recuperación de documentos a partir de la Biblioteca de Proyectos para otros miembros que no sean del Proyecto requiere autorización del Project Manager.
3. El acceso a la información del proyecto por parte de personas que no son del equipo requiere autorización de Gerencia General, pues esta información se considera confidencial, tanto para el equipo del proyecto como para el Cliente.
4. El reparto de documentos digitales e impresos es responsabilidad del Project Manager.
5. El reparto de documentos impresos no contempla el control de copias numeradas.

GUIA PARA EL CONTROL DE VERSIONES

1. Todos los documentos de Gestión de Proyectos están sujetos al control de versiones, el cual se hace insertando una cabecera estándar con el siguiente diseño:

CONTROL DE VERSIONES					
Código de Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

2. Cada vez que se emite una versión del documento se llena una fila en la cabecera, anotando la versión, quien emitió el documento, quién lo revisó, quién lo aprobó, a que fecha corresponde la versión, y por qué motivo se emitió dicha versión.

3. Debe haber correspondencia entre el código de versión del documento que figura en esta cabecera

de Control de Versiones y el código de versión del documento que figura en el nombre del archivo (ver Guía para Codificación de Documentos), según:

AAAA_B_CCC_DDD.EEE

Donde: AAAA = Código del Proyecto= 'PROD'

B = Tipo de Documento (Plan, Línea Base, Documento del Proyecto)

CCC = Abreviatura del Tipo de Documento= pch, sst, wbs, dwbs, org, ram, etc.

DDD = Versión del Documento='v1_0', 'v2_0', etc.

EEE = Formato del Archivo=doc, exe, pdf, mpp, etc.

Tabla 41: Plan de Gestión de Comunicaciones del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.9.2 Matriz de Comunicaciones del Proyecto

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO								
INFORMACIÓN	CONTENIDO	FORMATO	NIVEL DE DETALLE	RESPONSABLE DE COMUNICAR	GRUPO RECEPTOR	METODOLOGIA O TECNOLOGIA	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	CODIGO DE ELEMENTO EDT
Iniciación del Proyecto	Datos y comunicación sobre la iniciación del proyecto	Acta de Constitución del Proyecto	Medio	PM	Sponsor, directores de ECU911	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Una sola vez	
Iniciación del Proyecto	Datos preliminares sobre el alcance del proyecto	Enunciado del Alcance del Proyecto	Alto	PM	Sponsor, directores de ECU911	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Una sola vez	
Planificación del Proyecto	Planificación detallada del Proyecto: Alcance, Tiempo, Costo, Calidad, RRHH, Comunicaciones, Riesgos. Planificación de los Sprints	Plan del Proyecto	Muy alto	PM	Sponsor, directores, coordinadores del ECU911, Instituciones Articuladas	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Una sola vez	

Estado del Proyecto/ Entregables	Progreso (EVM), Pronóstico de Tiempo y Costo, Problemas y - pendientes Estado del Avance de los entregables, calidad de los entregables	Informe de desempeño	Alto	PM	Sponsor, directores de ECU911	Documento impreso, documento digital (PDF) vía correo electrónico. Presentación de versiones de los video en Proyector	Semanal	
Coordinación del proyecto	Información detallada de las reuniones de coordinación semanal	Acta de Reunión	Alto	PM	Sponsor, directores de ECU911, Depto. de Doctrina y operaciones ECU911, equipo de grabación del ECU911	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Semanal	
Cierre de Ejecución del proyecto	Datos y comunicación sobre el cierre del proyecto	Cierre del Proyecto	Medio	PM	Sponsor, directores de ECU911	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Una sola vez	
Cierre Administrativo del proyecto	Datos y comunicación sobre los resultados y proyecciones de los beneficios	Cierre del Proyecto	Medio	PM	Sponsor, directores de ECU911	Documento digital (PDF) vía correo electrónico	Una sola vez	

Tabla 42: Matriz de comunicaciones del proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.10 Riesgos

6.10.1 Plan de Gestión de Riesgos

PLAN DE GESTION DE RIESGOS			
METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS			
PROCESO	DESCRIPCION	HERRAMIENTAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
<i>Planificación de Gestión de los Riesgos</i>	<i>Elaborar Plan de Gestión de los Riesgos</i>	<i>Guía de Fundamentos de Dirección de Proyectos (PMBOK).</i>	<i>Director del ECU911 Personal de operación del ECU911 Samborondon PM y equipo de proyecto</i>
<i>Identificación de Riesgos</i>	<i>Identificar que riesgos pueden afectar al proyecto y documentar sus características</i>	<i>Lista de Riesgos</i>	<i>Director del ECU911 Personal de operación del ECU911 Samborondon PM y equipo de proyecto Documentación histórica del ECU911</i>
<i>Análisis Cualitativo de Riesgos</i>	<i>Evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos Establecer Ranking de importancia de riesgos</i>	<i>Definición de probabilidad e impacto Matriz de Probabilidad e impacto</i>	<i>Director del ECU911 Personal de operación del ECU911 Samborondon PM y equipo de proyecto</i>
<i>Análisis Cuantitativo de Riesgos</i>	<i>No se realizará</i>	<i>No se realizará</i>	<i>No aplica</i>
<i>Planificación de Respuesta a los Riesgos</i>	<i>Definir respuesta a riesgos Planificar ejecución de respuestas</i>	<i>Estrategias de respuesta contingente. Sistemas de Información para la Dirección de Proyectos</i>	<i>Director del ECU911 Personal de operación del ECU911 Samborondon PM y equipo de proyecto Documentación histórica del ECU911</i>
<i>Seguimiento y Control del Riesgos</i>	<i>Verificar la ocurrencia de riesgos. Supervisar y verificar la ejecución de respuestas. Verificar aparición de nuevos riesgos</i>	<i>Auditorias Informes Semanales</i>	<i>Director del ECU911 PM y equipo del proyecto Directivos del ECU911</i>

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS							
PROCESO	ROLES			PERSONAS	RESPONSABILIDADES		
Planificación de Gestión de los Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo Miembros				Dirigir actividad, responsable directo Proveer definiciones Ejecutar Actividad		
Identificación de Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo Miembros				Dirigir actividad, responsable directo Proveer definiciones Ejecutar Actividad		
Análisis Cualitativo de Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo				Dirigir actividad, responsable directo Proveer definiciones		
Análisis Cuantitativo de Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo Miembros			No aplica	No aplica para el proyecto		
Planificación de Respuesta a los Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo Miembros				Dirigir actividad, responsable directo Proveer definiciones Ejecutar Actividad		
Seguimiento y Control del Riesgos	Equipo de G. Riesgos Líder Apoyo Miembros				Dirigir actividad, responsable directo Proveer definiciones Ejecutar Actividad		
PRESUPUESTO DE GESTIÓN DE RIESGOS							
PROCESO	PERSONAS		MATERIALES	EQUIPOS		TOTAL	
Planificación de Gestión de los Riesgos	Líder	\$ 40,40	Espacio de trabajo	\$ -	Computador	\$ 0,86	\$ 41,26
	Apoyo	\$ 26,67	Suministros de oficina	\$ 2,22	Computador	\$ 0,86	\$ 29,75
	Miembros	\$ -	Pizarra	\$ 0,60			\$ 0,60
	TOTAL						\$ 71,61
Identificación de Riesgos	Líder	\$ 15,15	Espacio de trabajo	\$ -	Computador	\$ 0,86	\$ 16,01
	Apoyo	\$ 10,00	Suministros de oficina	\$ 2,22	Computador	\$ 0,86	\$ 13,08

	Miembros	\$ -	Pizarra	\$ 0,60			\$ 0,60
	TOTAL						\$ 29,69
Análisis Cualitativo de Riesgos	Lider	\$212,10	Espacio de trabajo	\$ -	Computador	\$ 0,86	\$ 212,96
	Apoyo	\$140,00	Suministros de oficina	\$ 2,22	Computador	\$ 0,86	\$ 143,08
	Miembros	\$ -	Pizarra	\$ 0,60			\$ 0,60
	TOTAL						\$ 356,64
Análisis Cuantitativo de Riesgos	Lider						\$ -
	Apoyo						\$ -
	Miembros						\$ -
	TOTAL						\$ -
Planificación de Respuesta a los Riesgos	Lider	\$212,10	Espacio de trabajo	\$ -	Computador	\$ 0,86	\$ 212,96
	Apoyo	\$140,00	Suministros de oficina	\$ 2,22	Computador	\$ 0,86	\$ 143,08
	Miembros	\$ -	Pizarra	\$ 0,60			\$ 0,60
	TOTAL						\$ 356,64
Seguimiento y Control del Riesgos	Lider	\$212,10	Suministros de oficina	\$ 2,22	Computador	\$ 0,86	\$ 215,18
	Apoyo	\$140,00			Computador	\$ 0,86	\$ 140,86
	Miembros						\$ -
	TOTAL						\$ 356,04
						TOTAL:	\$ 1.170,63
PERIODICIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS							

PROCESO	MOMENTO DE EJECUCION	ENTREGABLE DEL EDT	PERIODECIDAD DE EJECUCION
<i>Planificación de Gestión de los Riesgos</i>	<i>Al inicio del proyecto, tiempo de planeación</i>	<i>Plan para la Dirección del Proyecto</i>	<i>Una vez</i>
<i>Identificación de Riesgos</i>	<i>Al inicio del proyecto En cada reunión del equipo del proyecto</i>	<i>Plan para la Dirección del Proyecto Reunión Semanal de Coordinación del Proyecto</i>	<i>Una vez Semanal</i>
<i>Análisis Cualitativo de Riesgos</i>	<i>Al inicio del proyecto En cada reunión del equipo del proyecto</i>	<i>Plan para la Dirección del Proyecto Reunión Semanal de Coordinación del Proyecto</i>	<i>Una vez Semanal</i>
<i>Planificación de Respuesta a los Riesgos</i>	<i>Al inicio del proyecto En cada reunión del equipo del proyecto</i>	<i>Plan para la Dirección del Proyecto Reunión Semanal de Coordinación del Proyecto</i>	<i>Una vez Semanal</i>
<i>Seguimiento y Control del Riesgos</i>	<i>En cada fase del proyecto</i>	<i>Reunión Semanal de Coordinación del Proyecto</i>	<i>Semanal</i>

CATEGORIAS DE RIESGO

RBS NIVEL 0	RBS NIVEL 1	RBS NIVEL 2
FUENTES DE RIESGO	Riesgo Técnico	Definición del Alcance
		Definición de Requisitos
		Estimaciones, Supuestos y Restricciones
		Procesos Técnicos
		Tecnología
		Interfaces Técnicas
	Riesgo de Gestión	Dirección de Proyectos
		Gestión de Operaciones
		Organización
		Dotación de Recursos
		Comunicación
		Organización
	Riesgo Comercial	Términos y Condiciones Contractuales
		Contratación Interna
		Proveedores y Vendedores
		Subcontratos
		Estabilidad de los Clientes
	Riesgo Externo	Asociación y Empresas Conjuntas
		Legislación

		Tasas de Cambio		
		Sitios/Instalaciones		
		Ambiental/Clima		
		Competencia		
		Pandemias (COVID 19)		
TOLERANCIA DE LOS INTERESADOS				
<i>De acuerdo a las reuniones con los Directivos del ECU911 que la tolerancia a los riesgos es nivel medio, por lo cual, si se presentan, se deben mitigar de acuerdo a los recursos asignados</i>				
ESCALA DE PROBABILIDAD E IMPACTO DE LOS RIESGOS				
CONCEPTO	PROBABILIDAD	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO		
		TIEMPO	COSTO	CALIDAD
<i>Muy Alto</i>	<i>Mayor a 70%</i>	<i>Mayor a 3 meses</i>	<i>Mayor a \$3000</i>	<i>Impacto muy significativo sobre la funcionalidad general del proyecto</i>
<i>Alto</i>	<i>51-70%</i>	<i>1 a 3 meses</i>	<i>Entre 1000 y 2999</i>	<i>Impacto significativo sobre la funcionalidad general del proyecto</i>
<i>Medio</i>	<i>31-50%</i>	<i>2 A 4 semanas</i>	<i>Entre 999 y 500</i>	<i>Algún impacto sobre entregables funcionales</i>
<i>Bajo</i>	<i>11-30%</i>	<i>1 a 2 semanas</i>	<i>Entre 499 y 200</i>	<i>Impacto menor sobre la funcionalidad general del proyecto</i>
<i>Muy Bajo</i>	<i>1-10%</i>	<i>menor a 1 semana</i>	<i>Entre 199 y 1</i>	<i>Impacto menor sobre funcionalidades secundarias del proyecto</i>
<i>Nulo</i>	<i>Menor a 1%</i>	<i>No cambia</i>	<i>0</i>	<i>Ningún cambio en la funcionalidad</i>
MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO				

		Amenazas					Oportunidades						
Probabilidad	Muy Alto 0.90	0.05	0.09	0.18	0.36	0.72	0.72	0.36	0.18	0.09	0.05	Muy Alto 0.90	
	Alto 0.70	0.04	0.07	0.14	0.28	0.56	0.56	0.28	0.14	0.07	0.04	Alto 0.70	
	Medio 0.50	0.03	0.05	0.1	0.2	0.4	0.4	0.2	0.1	0.05	0.03	Medio 0.50	
	Bajo 0.30	0.02	0.03	0.06	0.12	0.24	0.24	0.12	0.06	0.03	0.02	Bajo 0.30	
	Muy Bajo 0.10	0.01	0.01	0.02	0.04	0.08	0.08	0.04	0.02	0.01	0.01	Muy Bajo 0.10	
		Muy Bajo 0.05	Bajo 0.10	Moderado 0.20	Alto 0.40	Muy Alto 0.80	Muy Alto 0.80	Alto 0.40	Moderado 0.20	Bajo 0.10	Muy Bajo 0.05		
Impacto Negativo						Impacto Positivo							

FORMATOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Formato	Contenido	Proceso en que se genera	Responsable	Frecuencia o Periodicidad
Planificación de Gestión de los Riesgos	DOCUMENTA COMO REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	PM	UNA VEZ
Identificación de Riesgos Y Análisis Cualitativo de Riesgos	DOCUMENTA LA PRIORIZACIÓN, PROBABILIDAD DE OCURRENCIA E IMPACTO DE RIESGOS	IDENTIFICACION Y EVALUACION CUALITATIVA DE RIESGOS	PM	AL INICIO Y EN LA EJECUCIÓN

Planificación de Respuesta a los Riesgos	DOCUMENTA LAS OPCIONES Y ACCIONES PARA MEJORAR LAS OPORTUNIDADES Y REDUCIR LAS AMENAZAS A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA A RIESGOS	PM	AL INICIO Y EN LA EJECUCIÓN
Informe de reunión de Monitoreo de Riesgos	DOCUMENTA EL ESTADO DE LOS RIESGOS DEL PROYECTO	CONTROLAR LOS RIESGOS	PM	AL INICIO Y EN LA EJECUCIÓN
Solicitud de Cambio	DOCUMENTA ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS, REPARACIÓN DE DEFECTOS O ACTUALIZACIONES SEGÚN SE PRESENTE	CONTROLAR LOS RIESGOS	PM, ASISTENTE PM	EJECUCIÓN

SEGUIMIENTO: Definir como se Registrarán y Auditarán los procesos de Gestión de Riesgos

- 1.- Se definirá la gestión de riesgos en una reunión entre el Patrocinador y el Equipo de Proyecto, los acuerdos se registrarán en el Plan de Gestión de Riesgos.
- 2.- A continuación, se realizará la identificación de los riesgos clasificándolos como positivos o negativos y se documentarán en Proceso de Identificación y Evaluación Cualitativa de riesgos. También se detallará el impacto y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo identificado.
- 3.- Se detallará los planes de respuesta a los riesgos y se documentarán en el Plan de Respuestas a los Riesgos.
- 4.- En las reuniones periódicas sobre el estado del proyecto, se revisará el estado de los riesgos. Se documentará en los Informes de Monitoreo de Riesgos.

Tabla 43: Plan de Gestión de Riesgos
Fuente: elaborado por autores, 2020

	eventos relevantes		o encolamiento de llamadas	Buenas Prácticas		Total Prob. X Impacto:	0,5	Alto	
R003	Cambio de dueño de procesos en el ECU911	Desconocimiento de los procesos	Cambio del dueño del proceso	Manuales y Videos	0,5	Alcance:	0,4	0,2	Moderado
						Tiempo:	0,8	0,4	Alto
						Costo:			
						Calidad:	0,1	0,05	Bajo
						Total Prob. X Impacto:		0,65	Muy Alto
R004	Desconocimiento de subprocesos operativos	Falta de priorización de factores técnicos en la cotización	Poco aporte durante los sprints	1..2.3 Sprints	0,3	Alcance:	0,2	0,06	Bajo
						Tiempo:	0,05	0,015	Muy bajo
						Costo:			
						Calidad:			
						Total Prob. X Impacto:		0,075	Bajo
R005	Demora en la aprobación de los entregables por parte de la Planta Central	Sistema Burocrático	Se recibe comunicado de no conformidad por parte de Planta Central	1.3.4 Recibir Manuales aprobados 1.4.2.5 Revisión y aprobación de videotutoriales	0,3	Alcance:	0,4	0,12	Moderado
						Tiempo:	0,4	0,12	Moderado
						Costo:			
						Calidad:			
						Total Prob. X Impacto:		0,24	Moderado
R006	Adquisición de nuevo Software para edición de videos por ECU911	Actualización de licencias	Calidad y peso de los videos muy pesado	1.4.2 Videotutoriales	0,5	Alcance:			
						Tiempo:	0,4	0,2	Moderado
						Costo:			
						Calidad:	0,4	0,2	Moderado
						Total Prob. X Impacto:		0,4	Alto
R007	No disponibilidad de la	Falla en infraestructura tecnológica	Daño en algún disco duro	Todos los entregables	0,1	Alcance:	0,8	0,08	Bajo
						Tiempo:	0,4	0,04	Moderado
						Costo:	0,2	0,02	Moderado

	plataforma de base de conocimiento					Calidad:			
						Total Prob. X Impacto:	0,14	Moderado	
R008	Documentación elaborada y presentada con formatos ISO 9001	Búsqueda de Certificación ISO por parte de la Institución	Solicitud de documentación por parte de Planta Central	Todos los entregables	0,7	Alcance:	0,4	0,28	Moderado
						Tiempo:	0,4	0,28	Moderado
						Costo:	0,1	0,07	Bajo
						Calidad:			
						Total Prob. X Impacto:		0,63	Muy alto

Tabla 28: Matriz de Identificación de Riesgos del Proyecto

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.10.3 Plan de Respuesta a Riesgos del Proyecto.

CODIGO DE RIESGO	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROB. X IMPACTO	TIPO DE RIESGO	RESPONS. DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPO DE RESPUESTA	RESP. DE LA RESPUESTA	FECHA PLANIFICADA	ACCIÓN DE CONTINGENCIA
R001	AMENAZA	No disponibilidad de recursos económicos	0,5	Alto	Patrocinador	Realizar intras con la Autorización del Ministerio de Finanzas	Mitigar	Patrocinador	24h después de presentarse el riesgo	Replanificación del proyecto con menos recursos
R002	AMENAZA	Rotación del personal de apoyo por eventos relevantes	0,5	Alto	Operaciones	Replanificación del tiempo de entrega	Mitigar	Project Manager	24h después de presentarse el riesgo	Replanificación del proyecto con menos recursos
R003	AMENAZA	Cambio de dueño de procesos en el ECU911	0,65	Muy Alto	Alta Dirección /Recursos Humanos	Utilizar personal de apoyo (Analistas y especialistas)	Mitigar	Project Manager	24h después de presentarse el riesgo	Replanificación del proyecto con menos recursos
R004	AMENAZA	Desconocimiento de subprocesos operativos	0,075	Bajo	Recursos Humanos	Utilizar personal de apoyo (Analistas y especialistas) alineados a los subprocesos	Mitigar	Project Manager	Al siguiente día laboral	Replanificación del Proyecto con menos recursos
R005	AMENAZA	Demora en la aprobación de los entregables por parte de la Planta Central	0,24	Moderado	Planta Central	Replanificación de tiempo de entrega	Aceptar	Project Manager	Al siguiente día laboral	Gestionar una prórroga para cambio de fecha de fin del proyecto

R006	OPORTUNIDAD	Adquisición de nuevo Software para edición de videos por ECU911	0,4	Alto	División de Comunicación	Migrar la edición del video al nuevo Software, para optimización de espacio	Explotar	Analista de Tecnología y soporte	Al siguiente día laboral	Mantener software antiguo, sacrificando la calidad
R007	AMENAZA	No disponibilidad de la plataforma de base de conocimiento	0,28	Moderado	División de Tecnología	Almacenamiento de la Intranet hasta que se solucione el problema tecnológico	Mitigar	Analista de Tecnología y soporte	En la siguiente hora laboral o al día laboral siguiente	Almacenamiento en un disco duro o en un servidor
R008	AMENAZA	Documentación elaborada y presentada con formatos ISO 9001	0,63	Muy Alto	Project Manager	Replanificación del tiempo de entrega	Mitigar	Project Manager	Al siguiente día laboral	Replanificar el tiempo de entrega del proyecto, uso de conocimientos del PM en ISO9001

Tabla 29: Plan de Respuesta a Riesgos del Proyecto.

Fuente: elaborado por autores, 2020

6.11 Interesados

6.11.1 Plan de Gestión de los Interesados

PLAN DE GESTION DE INTERESADOS
PROCESO DE IDENTIFICAR Y SELECCIONAR A LOS INTERESADOS: Descripción detallada del proceso de identificar y registrar a los interesados, a partir de una lista incluida en el Acta de Constitución del Proyecto.
<p>Se plantea el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Posterior a la firma del Acta de Constitución del Proyecto, el PM se reúne con el Director del ECU911 y los miembros del equipo del proyecto, a fin de identificar a los interesados que deben ser considerados para su gestión en el proyecto. 2.- Definida la lista de Stakeholders, el Project Manager se reunirá con los principales interesados, para recabar información relevante respecto a: expectativas, requerimientos, medios de comunicación internos y externos a la institución. Deberá definir además su nivel de autoridad dentro del proyecto, esto servirá para planificar la forma de gestión que le corresponda a cada uno. 3.- Se procederá luego al registro de Interesados en la matriz de Registro de Interesados del Proyecto.
PROCESO DE CLASIFICAR A LOS INTERESADOS: Descripción detallada del proceso de clasificar a los interesados a partir del REGISTRO DE INTERESADOS. Definición de qué, quién, cómo, dónde y con quién.
<p>Con el fin de clasificar a los interesados del proyecto, se define el siguiente proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El PM clasificará a los interesados que constan en el Registro de Interesados, a partir de un nivel de Poder vs Interés, Poder vs Impacto, Impacto vs Influencia. 2.- A partir de la Matriz de Clasificación de Stakeholders, se definirá la estrategia de gestión de los mismos.
NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS: Especificar para interesados registrados, el nivel de participación actual y deseado.
<p>Una vez que se tenga registrados y clasificados a los interesados, se analizará el nivel de participación actual y deseado, en función de las reuniones realizadas.</p>
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN A FAVOR DEL PROYECTO: Definir las estrategias a emplear con cada uno de los interesados.

Habiéndose registrado, clasificado y definido el nivel de participación de los interesados del proyecto, el PM establecerá las estrategias a implementarse para mantener a los interesados en la posición favorable del proyecto.

ENFOQUE DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO: Enfoque del proceso de como se gestionará a los interesados del proyecto

En esta sección se documenta el enfoque o metodología que tendrá la gestión de los interesados del proyecto. Incluyendo procedimientos para:

- *Identificar a los interesados, grupos y personas afectados por el proyecto.*
- *Analizar expectativas de los interesados.*
- *Planificar la gestión de los interesados mediante estrategias para lograr su participación en las decisiones y ejecución.*
- *Comunicación continua con los interesados para entender los cambios en sus expectativas y gestionar conflictos.*
- *Seguimiento a la gestión de interesados para ajustar las estrategias y planes a los cambios.*

REGISTRO DE INTERSADOS DEL PROYECTO

Se adjunta los registros de interesados del proyecto

ALCANCE E IMPACTO DEL PROYECTO SOBRE LOS INTERESADOS

Nombre / Grupo / Interesado	Descripción del impacto que significa el proyecto
DIRECTOR DE OPERACIONES	<i>Mejoras en tiempos de atención de emergencias, reducción de tiempos de inducción.</i>
EVALUADOR (ENCARGADO DE DOCTRINA)	<i>Reducción de tiempos de inducción.</i>
COORDINADOR ZONAL 5 & 8	<i>Mejora en el índice de satisfacción del usuario externo.</i>
ESPECIALISTA DE RECURSOS HUMANOS	<i>Disminución del índice de rotación del personal.</i>
DIRECTORA ADMINISTRATIVA / FINANCIERO / RECURSOS HUMANOS	<i>Disminución del índice de rotación del personal, reducción número de procesos de desvinculación en el año y pago de liquidaciones.</i>
DIRECTORA ZONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	<i>Reducción de número de errores en evaluaciones de control de calidad, reducción de número de quejas y reclamos anuales.</i>
DIRECTOR DE ESTADÍSTICA	<i>Mejoras en tiempos de duración de llamadas y registro de fichas, mejora del índice de eficiencia operacional.</i>
ANALISTA DE LLAMADA	<i>Reducción de tiempos de duración de llamada, reducción de índice de rotación de personal.</i>

ANALISTA DE DESPACHO	<i>Reducción de número de quejas y reclamos anuales que ingresan por operaciones.</i>
COORDINADOR POLICIA NACIONAL	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en seguridad ciudadana, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de Policía Nacional.</i>
COORDINADOR DE MINISTERIO DE SALUD PUBLICA	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión sanitaria, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de MSP.</i>
COORDINADORA DE COMISION DE TRANSITO	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en tránsito y movilidad, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de CTE.</i>
COORDINADOR DEL IESS	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión sanitaria, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de IESS.</i>
COORDINADOR DE BOMBEROS GUAYAQUIL Y SAMBORONDON	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión de siniestros, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de Bomberos.</i>
COORDINADORA DE LA ATM	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en tránsito y movilidad, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de ATM.</i>
COORDINADOR FUERZAS ARMADAS	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en eventos militares.</i>
COORDINADOR ANT	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en tránsito y movilidad.</i>
COORDINADOS BOMBEROS DE MILAGRO	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión de siniestros, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de Bomberos.</i>
COORDINADOS BOMBEROS DE DAULE	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión de siniestros, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de Bomberos.</i>
COORDINADOS BOMBEROS DE DURAN	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión de siniestros, reducción de quejas y reclamos referentes al accionar de Bomberos.</i>
COORDINADOR CNEL	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en servicios municipales.</i>
COORDINADOR DE SECRETARIA GESTIÓN DE RIESGOS	<i>Reducción de tiempos de atención de incidentes en gestión de riesgos.</i>
EVALUADORES DE OPERACIONES DE LLAMADA	<i>Reducción de tiempos de duración de llamada, de registro de ficha, reducción de inconformidades, disminución de la rotación de personal-</i>

EVALUADORES DE OPERACIONES DE DESPACHO	<i>Reducción de tiempos de duración de llamada, de registro de ficha, reducción de inconformidades, disminución de la rotación de personal-</i>
NIVELES DE PARTICIPACIÓN ACTUALES Y DESEADOS PARA INTERESADOS CLAVES	
<p><i>Se clasifica cada interesado según su nivel de participación actual, comparándolo con el nivel de participación necesario para concluir el proyecto con éxito.</i></p> <p><i>Los niveles de participación se pueden clasificar en: Desconocedor, reticente, neutral, partidario y líder. Se documentan en la matriz de evaluación de participación de los interesados.</i></p> <p><i>Se adjunta matriz de evaluación de participación de interesados del proyecto.</i></p> <p><i>Para reflejar el nivel de participación actual se coloca una C en la casilla adecuada, mientras que para reflejar el nivel de participación deseado se coloca una D.</i></p>	
ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO	
<p><i>En esta sección se explica cómo se gestionará la participación de los interesados, basándose en sus necesidades, intereses e impactos potenciales en el éxito del proyecto.</i></p> <p><i>Siguiendo la matriz de poder e intereses, dependiendo del grado de influencia e interés que tenga en interesado en el proyecto, las estrategias de gestión de los interesados se pueden clasificar en:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionar atentamente.</i> • <i>Mantener satisfecho.</i> • <i>Mantener informado.</i> • <i>Monitorear.</i> <p><i>Para cada estrategia, se definen que acciones se tomarán específicamente, es decir que acciones se tomarán en la clasificación gestionar atentamente, mantener satisfecho y así sucesivamente.</i></p> <p><i>Se adjunta cuadro de Estrategias de Gestión de Interesados.</i></p>	
REQUERIMIENTOS DE COMUNICACIÓN CON LOS INTERESADOS	
<p><i>En el cuadro debe incluirse la información a distribuir entre los interesados, motivo para distribución, plazo y frecuencia. Esto puede servir de base para elaborar el Plan de gestión de comunicaciones del proyecto.</i></p>	
PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR Y REFINAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS	
<p><i>El plan de gestión de los interesados no es un documento estático y puede ser modificado a medida que evoluciona el proyecto.</i></p> <p><i>En esta sección se establece la frecuencia para revisar el registro de interesados y plan de gestión, así como los procedimientos para modificar estos documentos.</i></p>	

Tabla 30: Plan de Gestión de Interesados del Proyecto.
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.11.2 Registro de Interesados

INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN							INFORMACIÓN DE EVALUACIÓN					CLASIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS	
CODIGO	NOMBRE	PUESTO	ORGANIZACIÓN/ EMPRESA	UBICACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUISITOS PRINCIPALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	GRADO DE INFLUENCIA	GRADO DE INTERÉS	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERNO / EXTERNO	PARTIDARIO / NEUTRAL / RETICENTE
STK01	CESAR LLAGUNO	DIRECTOR DE OPERACIONES	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	MIEBRO DE GRUPO FOCAL/ VALIDADOR DE ALCANCE	cesar.llaguno@ecu911.gob.ec	Que el Manual sea comprensible	Que el Manual sea de ayuda para los evaluadores	Fuerte	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK02	KEVIN MOREIRA	EVALUADOR (ENCARGADO DE DOCTRINA)	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	MIEMBRO DE GRUPO FOCAL	kevin.moreira@ecu911.gob.ec	Que este en Lenguaje universal y se expliquen los procesos adecuadamente	Que se reduzcan los tiempos de atención y se brinde mejor atención a los usuarios	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK03	JUAN FIGALLO	COORDINADOR ZONAL 5 & 8	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	SPONSOR	juan.figallo@ecu911.ecu.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Alta	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario

STK04	MARIA FERNANDA GARCIA	ESPECIALISTA DE RECURSOS HUMANOS	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	mfernanda.garcia@ecu911.gob.ec	Que el manual sea descriptivo, de modo práctico, directo y dinámico, orientado a la atención al usuario y control de emociones. Que indique las prohibiciones. Que los videotutoriales sean cortos para no aburrir al personal	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Alta	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK05	KAREN CRUZ	DIRECTORA ADMINISTRATIVA / FINANCIERO / RECURSOS HUMANOS	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	OBSERVADOR	karen.cruz@ecu911.gob.ec	-	Mejorar el ambiente laboral en el ECU911	Media	Medio	Todo el Proyecto	Interno	Partidario

STK06	MARIELA MENDEZ	DIRECTORA ZONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	MIEMBRO DE GRUPO FOCAL/ VALIDADOR DE ALCANCE	mariela.mendez@ecu911.gob.ec	Que detalle el procedimiento a un nivel de cumplimiento deseado en cuanto a parámetros de calidad	Que los errores en cuanto a cumplimiento de control de calidad se reduzcan significativamente	Alta	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK07	MARCOS MUÑIZ	DIRECTOR DE ESTADÍSTICA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	MIEMBRO DE GRUPO FOCAL	marcos.muniz@ecu911.gob.ec	Que sea un lenguaje comprensivo	Que ayude a reducir los tiempos atención al ciudadano	Media	Medio	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK08	SUSANA ZUÑIGA	ANALISTA DE LLAMADA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	susana.zuniga@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario

STK09	WHASHING TON AYОВI	ANALISTA DE LLAMADA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	whashington.ayovi@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK10	PAULA LOPEZ	ANALISTA DE LLAMADA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	paula.lopez@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK11	MARIA QUEVEDO	ANALISTA DE LLAMADA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	maria.quevedo@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK12	MARIA SABANDO	ANALISTA DE DESPACHO	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	maria.sabando@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario

STK13	KAREN FLORES	ANALISTA DE DESPACHO	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	karen.flores@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK14	JORGE VALDIVIESO	ANALISTA DE DESPACHO	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	jorge.valdivieso@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK15	DIEGO NAVARRETE	ANALISTA DE DESPACHO	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	diego.navarrete@ecu911.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	Media	Alto	Todo el Proyecto	Interno	Partidario
STK16	FRANKLIN TROYA	COORDINADOR POLICIA NACIONAL	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	OBSERVADOR	dmg.sisecu911@policiaecuador.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Media	Alto	Todo el Proyecto	Externo	Partidario

STK17	GABRIEL ORDOÑEZ	COORDINADOR DE MINISTERIO DE SALUD PUBLICA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	OBSERVADOR	gabriel.ordonez@saludzona8.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Media	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK18	MARIA BRAVO	COORDINADORA DE COMISION DE TRANSITO	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	OBSERVADOR	mbravo@cte.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Media	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK19	MONICA VALLE	COORDINADOR DEL IESS	IESS	DISPENSARIO DEL IESS BAHIA	OBSERVADOR	mvalleg@iess.gob.ec/0961283921	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario

STK20	PANCHO HANSEN VIK	COORDINADOR DE BOMBEROS GUAYAQUIL Y SAMBORONDO N	BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS	CORPORACION DE LA SEGURIDAD CIUDADANA DE GUAYAQUIL	OBSERVADOR	pancho@hanse nvik.com / 0999485050	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Neutral
STK21	BERTHA AGUIRRE	COORDINADORA DE LA ATM	ATM	ATM AV. DEL BOMBERO	OBSERVADOR	bertha.aguirre@atm.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK22	GERMAMIO GRANJA	COORDINADOR FUERZAS ARMADAS	FFAA	ESTACAMIENTO MILITAR GUAYAQUIL	OBSERVADOR	ggranjaj@armada.mil.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Neutral

STK23	JOFFRE LOPEZ	COORDINADOR ANT	ANT	SIS SAMBORONDON	OBSERVADOR	joffre.lopez@ant.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK24	MARCOS GONZALEZ	COORDINADOS BOMBEROS DE MILAGRO	BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS	CUERPO BOMBEROS MILAGRO	OBSERVADOR	mgonzalez@epcbombero-smilagro.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario

STK25	LUIS RODRIGUEZ	COORDINADOS BOMBEROS DE DAULE	BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS	CUERPO BOMBEROS DAULE	OBSERVADOR	luis.rodriguez@bomberodedaule.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK26	NELSON PANCHANA	COORDINADOS BOMBEROS DE DURAN	BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS	CUERPO BOMBEROS DURAN	OBSERVADOR	npanchana@bomberosdeduran.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario

STK27	LEOPOLDO ALVAREZ	COORDINADOR CNEL	CNEL	CNEL MALECON	OBSERVADOR	leopoldo.alvarez@cnel.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario
STK28	WILMER LLERENA	COORDINADOR DE SECRETARIA GESTIÓN DE RIESGOS	SECRETARIA GESTIÓN DE RIESGOS	SIS SAMBORONDON	OBSERVADOR	wilmer.llerena@gestionderiesgos.gob.ec	Que sea claro y conciso para definir los procesos, con el fin de incurrir en errores que podrían derivar en sanciones para su personal	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	Baja	Bajo	Todo el Proyecto	Externo	Partidario

STK29	EVALUADORES DE LLAMADA	EVALUADORES DE OPERACIONES DE LLAMADA	ECU911	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	-	Que sea entendible, fácil de usar, que explique didácticament e los procedimientos	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	Baja	Medio	Todo el Proyecto	Interno	Neutral
STK30	EVALUADORES DE DESPACHO	EVALUADORES DE OPERACIONES DE DESPACHO	INSTITUCIONES ARTICULADAS	CENTRO ZONAL SAMBORONDON	USUARIO FINAL	-	Que sea entendible, fácil de usar, que explique didácticament e los procedimientos	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	Baja	Medio	Todo el Proyecto	Interno	Neutral

Tabla 31: Registro de Interesados del Proyecto
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.11.3 Matriz de Evaluación de Participación de Interesados del Proyecto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PARTICIPACION DE INTERESADOS					
<i>Interesado</i>	<i>Desconocedor</i>	<i>Reticente</i>	<i>Neutral</i>	<i>Partidario</i>	<i>Líder</i>
CESAR LLAGUNO				A	D
KEVIN MOREIRA				A,D	
JUAN FIGALLO				A	D
MARIA FERNANDA GARCIA				A,D	
KAREN CRUZ				A,D	
MARIELA MENDEZ				A,D	
MARCOS MUÑIZ				A,D	
SUSANA ZUÑIGA	A			D	
WHASHINGTON AYОВI	A			D	
PAULA LOPEZ	A			D	
MARIA QUEVEDO	A			D	
MARIA SABANDO	A			D	
KAREN FLORES	A			D	
JORGE VALDIVIESO	A			D	
DIEGO NAVARRETE	A			D	

FRANKLIN TROYA	A			D	
GABRIEL ORDOÑEZ	A			D	
MARIA BRAVO	A			D	
MONICA VALLE	A			D	
PANCHO HANSEN VIK	A			D	
BERTHA AGUIRRE	A			D	
GERMAMIO GRANJA	A			D	
JOFFRE LOPEZ	A			D	
MARCOS GONZALEZ	A			D	
LUIS RODRIGUEZ	A			D	
NELSON PANCHANA	A			D	
LEOPOLDO ALVAREZ	A			D	
WILMER LLERENA	A			D	
EVALUADORES DE LLAMADA		A		D	
EVALUADORES DE DESPACHO		A		D	

Tabla 32: Matriz de Evaluación de Participación de Interesados del Proyecto
Fuente: elaborado por autores, 2020

6.11.4 Estrategias para Gestión de los Interesados

ESTRATEGIAS PARA GESTIÓN DE INTERESADOS				
<i>Interesado</i>	<i>Interés en el Proyecto</i>	<i>Evaluación de Impacto</i>	<i>Estrategia potencial</i>	<i>Observaciones/comentarios</i>
CESAR LLAGUNO	Que el Manual sea de ayuda para los evaluadores	ALTO	Incluirlo en el grupo focal y que valide los entregables	
KEVIN MOREIRA	Que se reduzcan los tiempos de atención y se brinde mejor atención a los usuarios	MEDIO	Incluirlo en el grupo focal y que valide los entregables	
JUAN FIGALLO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MUY ALTO	Gestionar atentamente, informar avances e involucrar en el grado que requiera	
MARIA FERNANDA GARCIA	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	ALTO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
KAREN CRUZ	-	MEDIO	Mantener informado	

MARIELA MENDEZ	Que los errores en cuanto a cumplimiento de control de calidad se reduzcan significativamente	ALTO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
MARCOS MUÑOZ	Que ayude a reducir los tiempos atención al ciudadano	ALTO	Valide los entregables	
SUSANA ZUÑIGA	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
WHASHINGTON AYOVI	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
PAULA LOPEZ	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
MARIA QUEVEDO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
MARIA SABANDO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	

KAREN FLORES	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
JORGE VALDIVIESO	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
DIEGO NAVARRETE	Que ayude a los evaluadores a conocer el proceso y reducir los errores	MEDIO	Mantener informado, incluir en grupos focales	
FRANKLIN TROYA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Mantener informado	
GABRIEL ORDOÑEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Mantener informado	
MARIA BRAVO	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Mantener informado	
MONICA VALLE	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	

PANCHO HANSEN VIK	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
BERTHA AGUIRRE	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
GERMAMIO GRANJA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
JOFFRE LOPEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
MARCOS GONZALEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
LUIS RODRIGUEZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	

NELSON PANCHANA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
LEOPOLDO ALVAREZ	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
WILMER LLERENA	Que los errores de su personal se reduzcan y se definan adecuadamente los parámetros	BAJO	Monitorear	
EVALUADORES DE LLAMADA	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	BAJO	Monitorear	
EVALUADORES DE DESPACHO	Que se reduzcan los incumplimientos en los controles de evaluación de calidad, se reduzcan las amonestaciones por errores incurridos	BAJO	Monitorear	

Tabla 33: Estrategias para gestión de Interesados del Proyecto
Fuente: elaborado por autores, 2020

CAPITULO 7 ANÁLISIS FINAL DEL PROYECTO

7.1 Conclusiones del Proyecto Benchmarking ECU911

El proyecto BENCHMARKING ECU911 nos deja las siguientes conclusiones:

1. - El proyecto tiene una duración de 129 días y el presupuesto es de \$22.427,07, el cual es calculado en base al uso de los recursos del ECU911 y del personal de las instituciones articuladas aliadas a la institución, cumpliendo con la restricción respecto a los proyectos de inversión vigente.
- 2.- El levantamiento de los interesados fue una de las actividades que tomó mas tiempo, debido a la cantidad de personas involucradas tanto dentro como fuera del ECU911, pero se garantizó que las expectativas estén alineadas para definir el proyecto, así como las estrategias adecuadas para poder interactuar con los mismos.
3. - El proyecto tiene como alto riesgo la disponibilidad requerida de los recursos para el desarrollo de este, por lo que es imperativo realizar una gestión diaria en la coordinación del personal y los equipos por parte del PM y el asistente del proyecto para garantizar el cumplimiento del cronograma, combinado con un alto nivel de habilidades blandas tales como la negociación y mantener el interés del personal seleccionado.
4. - El proyecto objeto del presente trabajo de titulación ha demostrado que en las organizaciones es importante no sólo tener definidos procedimientos para regir el accionar de los miembros en base a objetivos previamente establecidos, sino que es importante capacitar a los colaboradores en la manera más apropiada y ágil para cumplir con los

mismos. Esto se puede interpretar mediante la siguiente frase “no solo importa en qué, sino el cómo”.

5. En entornos complejos como el que se presenta para el proyecto, se utilizó con resultados positivos un híbrido entre la metodología en cascada y el marco de trabajo ágil llamado “scrum”, entre los motivos principales estuvieron la dificultad de gestionar tantos interesados con intereses diversos, muchos de los cuales debían formar parte de los SPRINTS ya que figurarían entre los usuarios finales de los entregables del proyecto, además que determinar las buenas prácticas a incluirse en los manuales y videos con un enfoque convencional, hubiera prolongado la duración del proyecto, por ende era necesario manejar un cierto nivel de autonomía con miras a obtener los resultados deseados con la calidad esperada en el menor tiempo posible.

6. Es importante señalar que los procesos de inducción a personal nuevo y de reinducción y retroalimentación a funcionarios que incurrieron en faltas a los procedimientos deben tener un apoyo tal tanto en materiales, y encargados de capacitación que no queden en lo posible situaciones a libre interpretación de los funcionarios, por ende basados en la experiencia es importante llevar un registro de buenas practicas y compartir el conocimiento generado con el personal a fin de entre otras cosas mejorar el servicio, respaldar al funcionario y brindarle confianza.

7.- Este trabajo nos deja como lección aprendida que la información levantada en los sprints, puede actualizarse en medianos plazos debido a que las instituciones articuladas del ECU911 constantemente actualizan sus procedimientos y las nuevas necesidades, dejando desactualizado el material levantado en este trabajo, por lo que se debe definir un grupo del ECU911 que este encargado de revisar y actualizar los procedimientos y manuales de buenas prácticas, en vista de los nuevos requerimientos que surgen a través del tiempo en la atención de incidentes, tanto en el entorno, por factores legales, tecnológicos, sociales, políticos y demás que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la institución.

7.2 BIBLIOGRAFÍA

Plan Estratégico 2014-2017 ECU911 (enero del 2014). Plan Estratégico 2014-2017

Sección 2da, *Diagnóstico Institucional*, Quito, Pichincha, Ecuador.

Paper: Strategy Formulation with SWOT Matrix: A Case Study of an Iranian Company, Teheran, Iran (2014): Maliheh Mirzakhani, Elahe Parsaamal y Abolghasem Golzar.

PMI. (2017) Guía de los *FUNDAMENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS*

(*Guía del PMBOK*) Sexta Edición. Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.

La Guía del Scrum. (Julio del 2013). USA: Ken Schwaber y Jeff Sutherland

PMI. (2018). *GUÍA PRÁCTICA ÁGIL*. Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.

VMEDU (2013). *A GUIDE TO THE SCRUM BODY OF KNOWLEDGE (SBOK GUIDE)*.

Phoenix, Arizona. VMEdU, Inc.

CAPITULO 8 ANEXOS

MATRIZ DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL										
	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR				PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA			PROCESOS HABILITANTES DE APOYO		
	2. GESTION DE DOCTRINA	3. GESTION DE TECNOLOGIA E INNOVACION	3.1 GESTION DE ANALISIS DE DATOS	4. GESTION DE OPERACIONES	5. PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA	6. GESTION JURIDICA	7. COMUNICACION INSTITUCIONAL	6. GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	9. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11. GESTION DE TALENTO HUMANO
INFORMACION	REPORTES	INFORMES, ACTAS, MATRICES, REPORTES A CNT, PROYECTOS DE TECNOLOGIA, INFORMES DE EJECUCION DE PROYECTOS Y RESULTADOS OBTENIDOS, BITACORAS ANULAS, PRODUCCION INSUMOS PARA OTRAS AREAS, REPORTES PAR ESTADISTICA, INCIDENCIAS, INFORMACION A OPERACIONES CUANDO SE SOLICITA, EXTRACCION DE INFORMACION DE BASE DE DATOS, AUDIOS, VIDEOS, A TRAVES DE PLATAFORMA DE FISCALIA	REPORTES EJECUTIVOS, INFORMES DETALLADOS, MATRICES PUNTUALES PARA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS DATOS, INFORMACION PARA A TRAVES DE BI (ADCUAR Y PROCESAR BASES PARA ALIMENTARLO)	MATRICES, REPORTES DE FICHAS, INFORMES DE USO DE HERRAMIENTA MOBILE LOCATOR, INFORMACION DE PROCESOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, REPORTES DE METAS PARA GPR	INFORMES DE RESULTADOS DE CONTROL DE CALIDAD, INFORMES DE SATISFACCION CIUDADANA, INFORMES DDE ATENCIONES POR LINEAS SUSPENDIDAS, VERIFICABLES DE ACCIONES DE MEJORA DE CALIDAD Y CLIMA LABORAL, BASES DE EVALUACIONES DE CONTROL DE CALIDAD, INFORMES DE INDICADORES PARA GPR TANTO DE ERRORES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE CDC COMO NIVEL DE SATISFACCION CIUDADANA, INFORME DE AUDITORIA DE MOBILE LOCATOR, RETROALIMENTACIONES Y VERIFICABLES SIMILARES DE ACCIONES DE MEJORA DE PROCESOS.	DENUNCIAS, RESPUESTAS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, RESPUESTAS DE REQUERIMIENTOS JUDICIALES, CONTRATOS, REPRESENTACION LEGAL EN AUDIENCIAS, CONTESTACION DE DEMANDAS Y DENUNCIAS	COORDINACION DE ATENCION EMERGENCIAS, BOLETINES DE PRENSA, PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES, INFORMES GPR, MATERIAL POP	REPORTES, INFORMES PERIODICOS, MATRICES DE OFICIOS GENERADOS, CONTESTADOS Y PENDIENTES, TODA LA INFORMACION SE SUBE AL REPOSITORIO DIGITAL MENSUALMENTE.	INFORMES MENSUALES SITUACION PRESUPUESTARIA EN AREA FINANCIERA, INFORMES DE MANEJO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, GENERAR PLANES (TODO INICIA CON PLAN ANUAL DE COMPRAS, NECESIDADES, LA PROGRAMACION DE LOS MANTENIMIENTOS) SE TRATA DE CUMPLIR METAS PLANIFICADAS, LO PRINCIPAL ES GENERAR MAS ALTA EJECUCION PRESUPUESTARIA DE MODO EFICIENTE Y EFICAZ, EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS MES A MES SE GENERAN ADEMAS LOS COMPROBANTES DE PAGO, COMPROBANTES DE LIQUIDACIONES DE GASTOS, DOCUMENTOS REFERENTES A LA GESTION DE ACTIVOS FIJOS ,ACTAS DE ENTR RECEPCION, BAJAS, ACTAS DE INGRESOS, INFORMES DE NECESIDAD, TERMINOS DE REFERENCIA	MATRICES E INFORMES, REFERENTES A CONTRATOS Y REGIMEN DISCIPLINARIO
PROCESOS	PROCESO DE LLAMADAS, DESPACHO Y VIDEOVIGILANCIA	SUBSISTEMA DE VISUALIZACION (VIDEO) AUDIOS Y VIDEOS, MESA DE AYUDA GLPI, GESTION DE PERIFERICOS (CAMARAS, BOTONES DE AUXILIO , GPS), MANEJO DE DRONE, CHECKLIST (BARRIDO DE LO QUE SE ENCUENTRA BIEN) DIARIO, SEMANAL Y MENSUAL, PLATAFORMA DE GEOLOCALIZACION, FUNCIONAMIENTO DE DATA CENTER, SAEI-FJ	GENERACION DE MUESTRAS, ADECUACION BASE DE DATOS, GENERACION INFORMES ESTADISTICOS, REPORTE DE GEOLOCALIZACION, MOBILE LOCATOR, IFORMES INSTITUCIONALES	ATENCION DE LLAMADAS, DESPACHO DE RECURSOS, VIDEO VIGILANCIA	CONTROL DE CALIDAD DE LLAMADAS, DESPACHO Y VIDEOVIGILANCIA, APROBACION Y DIFUSION DE RESULTADOS DE CONTROL DE CALIDAD, ATENCION DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, ATENCION DE INCONFORMIDADES POR LINEAS SANCIONADAS POR MAL USO DEL 911, CLIMA LABORAL	CONTRATACION, PATROCINIO, SUSCRIPCION DE CONVENIOS Y ACUERDOS, ATENCION A REQUERIMIENTOS DE FUNCION JUDICIAL, E INSTITUCIONES PUBLICAS O PRIVADAS QUE NO PERTENECEN A FUNCION JUDICIAL Y PROCED CONTAT PUBLICA	MANEJO DE REDES SOCIALES, VINCULACION CON LA SOCIEDAD	GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO CENTRAL	ADQUISICIONES, CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS, PAGOS EN GENERAL, PAGOS TELECOMUNICACIONES (RUBRO MUY FUERTE).	TTHH, REGIMEN DISCIPLINARIO, AUSENTISMO, MERITOS Y OPOSICION, CONTRATACIONES, MANUAL DE CONVIVENCIA
PERSONAS	ENCARGADO DE CAPACITACIONES (EVALUADOR)	DIRECTOR, ESPECIALISTA. 5 ANALISTAS	DIRECTOR Y DOS ANALISTAS	EVALUADORES DE LLAMADAS, ANALISTAS DE VIDEOVIGILANCIA, ANALISTAS DE LLAMADAS, DESPACHO Y VIDEO VIGILANCIA (EN TOTAL 176 PERSONAL ECU) Y SERVIDORES DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES ARTICULADAS (356 ELEMENTOS).	DIRECTORA Y TRES ANALISTAS	DIRECTOR Y ANALISTA	DIRECTORA, ESPECIALISTA, ANALISTA DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD	UNA PERSONA, ASISTENTE DE OFICINA	ESPECIALISTAS, ANALISTAS, ASISTENTES ,TECNICOS DE MANTENIMIENTO 20 PERSONAS (INCLUYE TTHH)	ESPECIALISTA, ANALISTA, TRABAJADORA SOCIAL
INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y SERVICIOS CONTRATADOS	MISMA DE OPERACIONES	EQUIPOS, SOTFWARE, PERIFERICOS,	COMPUTADORAS, INSUMOS DE OFICINA, SOFTWARE, BI, SISTEMA DE INCIDENTES	SE DISPONE DE 100 CONSOLAS Y UNA PANTALLA DLP EN SALA OPERATIVA Y 20 CONSOLAS CON UN DLP EN VIDEOVIGILANCIA	LAPTOP, TRES CONSOLAS OPERATIVAS Y TRES COMPUTADORAS CON PERFIL ADMINISTRATIVO	COMPUTADORAS, TEXTOS,	COMPUTADORAS, CAMARA VIDEO, CAMAR DE FOTOS, SOTWARE DE EDICION (PROPIO)	INSUMOS DE OFICINA, COMPUTADORA, INSUMOS DE OFICINA, SISTEMA OUBLIX ARCHIVO	SEGURIDAD, LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, TRANSPORTE, SERVICIOS BASICOS, VEHICULOS, EDIFICIO	OFICINA, COMNPUTADORES,
REGULACIONES	MISMA DE OPERACIONES	PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE PLANTA CENTRAL	POLITICA USO Y CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACION, SOLO SE COMPARTE CON QUIENES TIENEN ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	PROCESOS LOS CUALES CONSTAN EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL, 17 REFERENTES A LLAMADAS, 4 REFERENTES A DESPACHO DE RECURSOS, 4 RESPECTO A VIDEO VIGILANCIA Y DEMAS NORMATIVA VIGENTE (CONSTITUCION, CODIGO PENAL).	PROCEDIMIENTOS DE LLAMADAS, OPERATIVAS Y TRES COMPUTADORAS CON PERFIL ADMINISTRATIVO	SONSTITUCION, MARCO LEGAL VIGENTE, COIP, LOSEP, LEY OCNTATATACION, COGEP, ETC, REGLAMENNTOS CONTRATACION PUBLICA Y DE LOSEP, LOTAIIP, DEFENSORIA DEL PUEBLO	LEY DE COMUNICACIÓN, COIP, REGLAMENTO DE ARCOTEL	PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE GESTION DE ARCHIVO (PLAZOS, NORMAS DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS, ESCANEADO, ENUMERACIÓN, ETC) LOS CUALES SON EMITIDOS DESDE PLANTA CENTRAL.	NORMAS DE CONTROL INTERNO DE CONTRALORIA, CODIGO DE PLANIF Y FIN PUBLICAS, LEY ORGANICA DE CONTR PUBLICA, IESS (PAGOS DE NOMINA), LOSEP, REGLAMENTO DEL MANEJO Y BUEN USO DE BIENES DE LARGA DURACION, NORMA DE PAGO DE VIATICOS , REGLAMENTO DE MANEJO DE VEHICULOS Y DEMAS NORMAS APLICABLES	LOSEP, LEY Y REGLAMENTO, CONSTITUCION, REGLAMENTO INTERNO, CODIGO DE TRABAJO

CUADRO DE MANDO INTEGRAL											
Perspectiva	Objetivo Estratégico	Objetivo Largo Plazo (OLP)	Objetivo Corto Plazo (OCP)	< Notas >	Indicadores	Fórmula	Unidades	Medición Actual	factor de éxito	Periodo de medición	Iniciativas o Proyectos en marcha
Financiera	Ejecución eficiente del presupuesto anual	Cumplir con el presupuesto del plan estratégico 2018 - 2021	Cumplir con el presupuesto asignado del año 2019	Este indicador permite controlar la ejecución presupuestaria	▪ Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto corriente	%EP = Monto de gasto corriente devengado / PAPP (programación anual de la política pública)	▪ Porcentaje	99,96%	100%	Mensual	Seguimiento y control del presupuesto
Clientes	Mantener un alto nivel de satisfacción del usuario del territorio nacional	Lograr un nivel de satisfacción sostenible en el tiempo superior al 88%	Superar el nivel de satisfacción del 88% del cliente	Este indicador mide la percepción de la ciudadanía sobre el servicio de atención a emergencias	Indice de satisfacción ciudadana	ISC = promedio (resultados encuestas)*(20/100)	▪ Porcentaje	86%	88%	trimestral	Se realizan las encuestas y aun no se realiza un plan de acción
Procesos Internos	Reducir el Número de errores detectados en las evaluaciones de control de calidad	Lograr un 98% de efectividad en los controles de calidad a finales de la validez del plan estratégico 2018-2021	Lograr un 97% de efectividad en los controles de calidad para el 2019	Este indicador mide el grado de cumplimiento satisfactorio de los procesos operativos (llamada, despacho y videovigilancia)	▪ Porcentaje de cumplimiento de los procesos operativos	$(\sum(\text{parámetros cumplidos})/\sum(\text{parámetros evaluados})) * 100$	▪ Porcentaje	95,83%	97%	Mensual	No hay iniciativas ni proyectos actualmente, se están realizando evaluaciones de indicadores para toma de decisiones
Experiencia y Aprendizaje	Incrementar la calidad de los Servicios del SIS ECU911	99,5% del personal aprobado en los entrenamientos y coordinación de emergencias	99% del personal aprobado en los entrenamientos y coordinación de emergencias	Este indicador mide el número de personal con entrenamiento aprobado sobre personal que se ha entrenado	▪ Porcentaje del personal del SIS ECU911 con aprobación de entrenamientos en atención y coordinación de emergencias	%PA = (No. Personal aprobado / No. Personal entrenado)*100	▪ Porcentaje	98%	99%	trimestral	No hay iniciativas ni proyectos actualmente, se están realizando evaluaciones de indicadores para toma de decisiones

Fuente: MATRIZ DE INDICADORES GPR 2018 ECU911 - SAMBORONDON

MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE PROYECTOS												
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES OE	OBJETIVOS ESTRATEGICOS FODA	BRECHAS DE LA MAE Y FODA	SOLUCION DE BRECHAS	INDICADORES				RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	PROYECTO	
					NOMBRE	LINEA BASE	2020	2021				
Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía	Coordinar y atender emergencias de forma efectiva con un cumplimiento de tiempo de registro de la alerta (TRA) de 2'49"	S2-O3	Tiempo de gestión de emergencias perfectibles	Capacitación con material de apoyo efectivo y actualizado a las necesidades del territorio nacional	TDL, TRF	2 minutos 44 segundos para trf	2 minutos 44 segundos para trf	2 minutos 40 segundos para trf	Que se mejore los tiempos en al menos 5 segundos	Dirección de Operaciones, Dirección de Planificación, Dirección de Análisis de Datos	Benchmarking Interno ECU911	
	Coordinar y atender emergencias de forma oportuna con un cumplimiento de tiempo de atención de la alerta (TE) de 12"	S2-O3	Tiempo de gestión de emergencias perfectibles	Capacitación con material de apoyo efectivo y actualizado a las necesidades del territorio nacional	TE	12 MINUTOS	12 MINUTOS	11 MINUTOS	Mejora de al menos un minuto	Dirección de Operaciones, instituciones articuladas, Dirección de Planificación, Dirección de Análisis de Datos	Benchmarking Interno ECU911	
Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía	Disponibilidad de la plataforma (98%)	W2-T6	Equipos informáticos con uso superior a su vida útil. Necesidad de actualización de Software	Renovación de Equipos Informáticos y software	% De Equipos en uso > 4 años; % Licencias de Software con año 2020	10%; 0%	11%; 0%	50%, 80%	Equipos informáticos renovados al menos un 50% y softwares actualizados al menos un 80%	Dirección de Tecnología	Renovación Tecnológica ECU911	
Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911	Cumplir el plan de capacitación en atención de emergencias en un 85%.	S2-O5	Plan de capacitación de emergencias no cumplido en su totalidad en 2019 por falta de personal responsable (seguridad y salud ocupacional)	Cumplimiento del plan de capacitaciones designando responsables en el caso e no haber responsable de SSO	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	40%	40%	85%	Plan de capacitación cumplido en al menos 85%	Dirección Administrativa, Financiera y de recursos humanos.	Plan de Capacitación ECU9111	
	Cumplir con el número de personal certificado en atención de emergencias en un 85%.	S2-O5	Personal que por tiempo de servicio no ha recibido la capacitación en emergencias (rotación de personal en especial en el área de operaciones).	Desarrollo de plan periódico de capacitaciones en atención de emergencias para 4 años	Porcentaje del personal capacitado en atención de emergencias	60%	60%	85%	Al menos el 85% del personal capacitado en atención de emergencias	Dirección Administrativa, Financiera y de recursos humanos.	Plan de Capacitación ECU9111	
Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911	Cumplir con el Presupuesto del ECU911 en un 100%	W4-T1	Ejecución ineficiente del presupuesto asignado.	Estandarizar los procesos a nivel interno por medio de manuales de usuario que especifiquen a detalle los procesos y la documentación requerida con el fin de evitar demoras en la ejecución presupuestaria.	% de Ejecución Presupuestaria	90%	95%	98%	Cumplimiento del presupuesto anual del ECU911 al menos un 98%	Dirección Administrativa, Financiera y de recursos humanos.	Lista maestra de documentos requeridos en control previo.	

DICCIONARIO EDT

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DIRECCION DE PROYECTOS		
CODIGO DE LA EDT	1.1		
DESCRIPCIÓN			
ESTE ITEM ENGLOBA TODA LA PARTE DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO, ESPECIFICAMENTE TODOS LOS PLANES DE GESTION DEL MISMO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
DEBERÁN CONSTAR TODOS LOS PLANES DE GESTIÓN DEL PROYECTO EN BASE A LOS ESTÁNDARES DEL PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE, PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA, PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES, PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS, PLAN DE GESTIÓN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS, PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS, PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN, PLAN DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE PROYECTO			
COSTE ESTIMADO	USD 693,58		
DURACIÓN ESTIMADA	13 días		
PREDECESORES	NINGUNO		

SUCESORES	1.2
FECHA LÍMITE	25/11/2020

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		

DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DEL ALCANCE
CODIGO DE LA EDT	1.1.1

DESCRIPCIÓN

Se incluyen en éste los procesos requeridos para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, y únicamente el trabajo requerido, para completar el proyecto con éxito.

DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN

DEBEN INCLUIRSE TODOS LOS PROCESOS DE GESTION DEL ALCANCE, TALES COMO: PLANIFICAR LA GESTION DEL ALCANCE, RECOPIRAR REQUISITOS, DEFINIR EL ALCANCE, CREAR LA EDT, ASÍ COMO LA POSTERIOR VALIDACIÓN Y CONTROL DEL MISMO.

APROBADO POR:

CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES

PLAN DE GESTION DEL ALCANCE Y PLAN DE GESTION DE REQUISITOS

DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE

DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE DIRECCION DE PROYECTOS.

COSTE ESTIMADO	67,04
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS
PREDECESORES	NINGUNO
SUCESORES	1.1.11

FECHA LÍMITE	20/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DEL CRONOGRAMA		
CODIGO DE LA EDT	1.1.2		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUIRAN TODOS LOS PROCESOS DE GESTION DE CRONOGRAMA DEL PROYECTO: PLANIFICAR LA GESTION DEL CRONOGRAMA, DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES, SECUENCIACION DE LAS MISMAS, ESTIMACIÓN DE LA DURACIÓN DE LAS MISMAS Y EL POSTERIOR DESARROLLO Y CONTROL DEL CRONOGRAMA.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE GESTION DEL CRONOGRAMA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTOS, ASISTENTE DE PROYECTOS			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	20/11/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE COMUNICACIONES		
CODIGO DE LA EDT	1.1.3		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos necesarios para asegurar que las necesidades de información del proyecto y de sus interesados se satisfagan a través del desarrollo de objetos y de la implementación de actividades diseñadas para lograr un intercambio eficaz de información			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE GESTION DE COMUNICACIONES TALES COMO: PLANIFICACIÓN, GESTIÓN POSTERIOR MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE GESTION DE LAS COMUNICACIONES, ACTUALIZACION AL PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO (PLAN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS), ACTUALIZACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL PROYECTO (CRONOGRAMA DEL PROYECTO, REGISTRO DE INTERESADOS).			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTOS, ASISTENTE DE PROYECTOS			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		

FECHA LÍMITE	20/11/2020	
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	09/11/2020
Nº PEDIDO	1	REVISIÓN
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	1
HOJA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE RECURSOS	
CODIGO DE LA EDT	1.1.4	
DESCRIPCIÓN		
En este plan se incluyen los procesos para identificar, adquirir y gestionar los recursos necesarios para la conclusión exitosa del proyecto.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE: PLANIFICAR LAS GESTION DE RECURSOS, ESTIMAR LOS RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES, ADQUISICIÓN DE RECURSOS, DESARROLLAR EL EQUIPO, DIRIGIR AL EQUIPO Y POSTERIOR CONTROL DE RECURSOS.		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL /DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
PLAN DE GESTION DE RECURSOS, ACTA DE CONSTITUCION DEL EQUIPO, ACTUALIZACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL PROYECTO (REGISTRO DE SUPUESTOS, REGISTRO DE RIESGOS).		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTO.		
COSTE ESTIMADO	USD 67,04	
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS	
PREDECESORES	NINGUNO	
SUCESORES	1.1.11	

FECHA LÍMITE	20/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS		
CODIGO DE LA EDT	1.1.5		
DESCRIPCIÓN			
Se incluye los procesos requeridos para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE: IDENTIFICACION DE INTERESADOS, PLANIFICACIÓN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS, GESTIÓN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS Y MONITOREO DE LOS MISMOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE INVOLUCRAMIENTO DE INTERESADOS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTO			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		

SUCESORES	1.1.11
FECHA LÍMITE	20/11/2020

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE COSTOS		
CODIGO DE LA EDT	1.1.6		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE PLANIFICAR LA GESTION DE COSTOS, ESTIMACIÓN DE COSTOS, DETERMINAR EL PRESUPUESTO, CONTROL DE COSTOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE GESTION DE LOS COSTOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	20/11/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE LA INTEGRACION		
CODIGO DE LA EDT	1.1.7		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos y actividades para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de dirección del proyecto dentro de los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE: DESARROLLO DEL ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO, DESARROLLAR EL PLAN PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO DEL PROYECTO, GESTIÓN DE CONOCIMIENTO DEL PROYECTO, MONITOREO Y CONTROL DEL TRABAJO DEL PROYECTO, CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS, Y EL CIERRE DE PROYECTOS Y FASES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO, REGISTRO DE SUSPUESTOS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	20/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/11/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE RIESGOS		
CODIGO DE LA EDT	1.1.8		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos y actividades para identificar, definir, medir, priorizar y planificar respuestas a los riesgos.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE: DESARROLLO DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN DE PROBABILIDAD, IMPACTO, PRIORIZACION Y PLANIFICACION DE RESPUESTAS A LOS RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN DE GESTION DE RIESGOS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	20/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	9/11/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE GESTION DE ADQUISICIONES		
CODIGO DE LA EDT	1.1.9		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen los procesos y actividades para desarrollar el plan de gestión de adquisiciones, es decir definir todos los términos en los cuales se realizarán las mismas.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE INCLUYEN LOS PROCESOS ORIENTADOS A ADQUISICIONES, DEFINICION DE TIPOS DE CONTRATO, SELECCIÓN DE PROVEEDORES, TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN. CLÁUSULAS DE INCUMPLIMIENTO, MEDIOS DE PAGO Y DEMÁS INHERENTES A LAS ADQUISICIONES EL PROYECTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO, REGISTRO DE SUSPUESTOS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	10 DIAS		
PREDECESORES	NINGUNO		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	20/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	9/11/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLANIFICACION DE SPRINTS		
CODIGO DE LA EDT	1.1.12		
DESCRIPCIÓN			
En este apartado se tratará sobre la planificación de los tres sprints que se han considerado para generar los enunciados de buenas prácticas considerados para el proyecto.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL RESULTADO DE ESTE PLAN SERÁ EL GENERAR LA PLANIFICACION DE LOS SPRINTS QUE GENERARÁN LOS ENUNCIADOS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION DE ALERTAS, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTO			
COSTE ESTIMADO	USD 20.11		
DURACIÓN ESTIMADA	3 DÍAS		
PREDECESORES	DEL 1.1.1 AL 1.1.9		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	11/11/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	23/11/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PLAN DE DIRECCION DEL PROYECTO		
CODIGO DE LA EDT	1.1.10		
DESCRIPCIÓN			
En este plan se incluyen aquellos procesos que establecen el alcance total del esfuerzo, definen y refinan los objetivos y desarrollan la línea de acción requerida para alcanzar dichos objetivos.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL RESULTADO DE ESTE PLAN SERÁ EL GENERAR EL DOCUMENTO INTEGRAL QUE DEFINE LA BASE PARA TODO EL TRABAJO DEL PROYECTO Y EL MODO EN QUE SE REALIZARÁ EL TRABAJO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTO			
COSTE ESTIMADO	USD 20.11		
DURACIÓN ESTIMADA	3 DÍAS		
PREDECESORES	DEL 1.1.1 AL 1.1.9		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	25/11/2019		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	25/11/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL HITO	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO TERMINADA		
CODIGO DE LA EDT	1.1.11		
DESCRIPCIÓN			
Hito el cual implica que la planificación del proyecto haya sido concluida.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
AL MOMENTO DE CUMPLIRSE ESTE HITO SE ESTABLECE QUE EL PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO Y LOS PLANES SUBSIDIARIOS SE ENCUENTRAN REALIZADOS Y HAN SIDO ACEPTADOS POR LAS INSTANCIAS PERTINENTES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
PLAN PARA LA DIRECCION DEL PROYECTO Y PLANES SUBSIDIARIOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTO			
COSTE ESTIMADO	USD 00,00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DÍAS		
PREDECESORES	1.1.10		
SUCESORES	1.1.11		
FECHA LÍMITE	25/11/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	26/11/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	LEVANTAMIENTO DE BUENAS PRACTICAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2		
DESCRIPCIÓN			
EN ESTA FASE SE REALIZARÁ UNA DETECCIÓN DE LAS MEJORES PRACTICAS UNENUNCIADO POR PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR EL ESTANDAR DE BUENAS PRACTICAS A NIVEL NACIONAL.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
CADA ENUNCIADO DEBERÁ ESTAR EN CONCORDANCIA CON EL RANKING INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE A LOS DOS PRIMEROS SEMESTRES DE AÑO, Y AL JUICIO DEL LOS MIEMBROS DEL GRUPO FOCAL CONFORMADO POR EL DIRECTOR DEL CENTRO Y LOS DIRECTORES - ENCARGADOS DE CADA DEPARTAMENTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL /DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO DE BUENAS PRACTICAS DETECTADAS ACORDE A LOS CRITERIOS DE ACEPTACION CON SU JUSTIFICATIVO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ANALISTA DE TECNOLOGIA (ASISTENTE INFORMATICO), COMPUTADORAS, SUMINISTROS DE OFICINA, FACILITACION A NIVEL LOCAL Y NACIONAL, DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 15246.93		
DURACIÓN ESTIMADA	61 DIAS		
PREDECESORES	1.1.11		
SUCESORES	1.3		
FECHA LÍMITE	23/02/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	26/11/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CONVOCATORIA A REUNIONES DE GRUPOS FOCALES		
CODIGO DE LA EDT	1.2.1		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZA LA CONVOCATORIA A GRUPOS FOCALES DE ACUERDO A LOS TRES PROCEDIMIENTOS A CONTEMPLARSE EN LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES Y TUTORIALES, A SABER, LLAMADAS, DESPACHO Y REQUERIMIENTOS CIUDADANOS. ES DECIR SE CONVOCARÁ A PERSONAL DE LLAMADAS, REPRESENTANTES DE LAS INSTITUCIONES ARTICULADAS Y PERSONAL TANTO DE PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL FIN DE RECABAR LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROYECTO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
CONVOCATORIA ENVIADA POR VIA QUIPUX A QUIENES INTEGRARÁN LOS GRUPOS FOCALES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
OFICIO VIA QUIPUX CON LA CONVOCATORIA YA ENVIADO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ANALISTA DE TECNOLOGIA (ASISTENTE INFORMATICO), COMPUTADORAS, SUMINISTROS DE OFICINA, SECRETARIA ZONAL, DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 55,88		
DURACIÓN ESTIMADA	4 DIAS		
PREDECESORES	1.2		
SUCESORES	1.2.1.1		
FECHA LÍMITE	01/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	26/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GENERACIÓN DE DOCUMENTO DE CONVOCATORIA		
CODIGO DE LA EDT	1.2.1.1		
DESCRIPCIÓN			
ESTE PROCESO IMPLICA REDACTAR EL DOCUMENTO DE CONVOCATORIA PARA SER ENVIADO VÍA QUIPUX. SE COORDINARÁ LA DISPONIBILIDAD DE SALAS DE REUNIONES, PARA DESARROLLAR LAS REUNIONES DEL EQUIPO DE SCRUM QUE VA A DESARROLLAR LOS ENUNCIADOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL QUIPUX DEBE INDICAR LA FECHA DE LA REUNION, ASISTENTES Y OBJETIVO DE LOS EQUIPOS, ADEMÁS DE DETALLAR EN UN ANEXO LOS REQUERIMIENTOS DEL DOCUMENTO A GENERARSE.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
QUIPUX CON FIRMA DIGITAL DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DEL CENTRO ZONAL SEGÚN LOS CRITERIOS DE ACEPTACION PREESTABLECIDOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE DE PM, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA, SECRETARIA ZONAL.			
COSTE ESTIMADO	USD 17,86		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.2.1		
SUCESORES	1.2.1.2		
FECHA LÍMITE	26/11/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/11/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENVÍO DE CONVOCATORIA		
CODIGO DE LA EDT	1.2.1.2		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZARA EL ENVÍO DE LA CONVOCATORIA A UNA REUNION DE GRUPO FOCAL PARA ELABORAR UNA PROPUESTA A ESCALARSE A NIVEL NACIONAL PARA LA ELABORACION DE INSTRUCTIVOS DE ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS A FIN DE IMPLEMENTARSE COMO HERRAMIENTAS DE CAPACITACION Y CONSULTA.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ LA CONVOCATORIA DE UN EQUIPO CONFORMADO PARA LLAMADAS POR PERSONAL DE OPERACIONES, TANTO LOS DIRECTOR Y ESPECIALISTA, ASÍ COMO 4 ANALISTAS, UN EVALUADOR DE LLAMADAS, PERSONAL DE PLANIFICACIÓN Y DE DOCTRINA. EN CUANTO A DESPACHO SE REQUERIRA LA PRESENCIA DEL DIRECTOR Y ESPECIALISTA DE OPERACIONES, LOS ANALISTAS DE DESPACHO; DE IGUAL MANERA SE REQUERIRÁ LA PRESENCIA DE LOS COORDINADORES DE INSTITUCIONES ARTICULADAS Y DOCTRINA. PARA REQUERIMIENTOS CIUDADANOS SE SOLICITARÁ PRESENCIA DE DOCTRINA, PLANIFICACIÓN, LOS PRINCIPALES DE OPERACIONES Y COMUNICACIÓN.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
OFICIO VIA QUIPUX FIRMADO EN EL BUZÓN DE ENVIADOS DE LA MÁXIMA AUTORIDAD ZONAL.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE DE PM, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA, SECRETARIA ZONAL			
COSTE ESTIMADO	17,86		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.2.1.1		
SUCESORES	1.2.1.3		
FECHA LÍMITE	27/11/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	30/11/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	INTEGRACIÓN DE GRUPOS FOCALES (SCRUM TEAMS)		
CODIGO DE LA EDT	1.2.1.3		
DESCRIPCIÓN			
UNA VEZ RECIBIDA LA CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA, SE HARÁ LA CONFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
CON LAS RESPUESTAS DE LOS COORDINADORES SE ELABORARÁ LA LISTA DE INTEGRANTES PARA LOS EQUIPOS CON MIRAS A LA ELABORACIÓN DE LOS ENUNCIADOS PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE LLAMADAS, DESPACHO Y REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
LISTADO DE SCRUM TEAM, MIEMBROS POR SPRINT.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
COMPUTADORA, DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS			
COSTE ESTIMADO	USD 19.86		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS		
PREDECESORES	1.2.1.2		
SUCESORES	1.2.2		
FECHA LÍMITE	1/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	07/12/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNIONES DE GRUPOS FOCALES PARA IDENTIFICACION DE BUENAS PRÁCTICAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.2		
DESCRIPCIÓN			
EN ESTA FASE SE COORDINA LA DISPONIBILIDAD DEL AREA PARA LOS SCRUM TEAMS, ADEMAS DE DEFINIR LOS TERMINOS BAJO LOS CUALES SE REALIZARA LA FACILITACION.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE RECIBIRA VIA CALENDARIO DE OUTLOOK DE LAS DISPONIBILIDAD DE LA SALA DE CRISIS O DE CAPACITACIONES, SEGÚN LA ESPECIALISTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, ADEMÁS DE ESTABLECERSE EL ACUERDO ENTRE LOS MIEMBROS E LOS EQUIPOS PARA LLEVAR LA FACILITACION.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
CONFIRMACIÓN VÍA CALENDARIO DE OUTLOOK Y LISTA DE ASISTENCIA FIRMADA POR LOS ASISTENTES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ANALISTA DE TECNOLOGIA (ASISTENTE INFORMATICO), COMPUTADORAS, SUMINISTROS DE OFICINA, DIRECTOR DE PROYECTO, ASISTENTE DE PROYECTOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 82.56		
DURACIÓN ESTIMADA	3 DIAS		
PREDECESORES	1.2.1.3		
SUCESORES	1.2.3		
FECHA LÍMITE	09/12/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	07/12/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	COORDINAR DISPONIBILIDAD DE ESPACIO PARA REUNIONES		
CODIGO DE LA EDT	1.2.2.1		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZARÁ LA SOLICITUD DE SALA, SEA DE CAPACITACIONES O DE CRISIS, DEPENDIENDO DE LA DISPONIBILIDAD.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SOLICITUD REALIZADA VIA CORREO INSTITUCIONAL, Y CONFIRMACION VIA CALENDARIO DE OUTLOOK.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
SESIONES INSTALADAS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PM, FACILITADOR, SALA DE SESIONES, EQUIPOS DE AUDIO PARA CONFERENCIAS, SUMINISTROS DE OFICINA			
COSTE ESTIMADO	USD 41,28		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.2.2.1		
SUCESORES	1.2.3		
FECHA LÍMITE	07/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/12/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ALINEACION DE LOS MIEMBROS PARA MARCO DE TRABAJO SCRUM		
CODIGO DE LA EDT	1.2.2.2		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZARÁ LA BIENVENIDA A LOS INTEGRANTES DE LOS GRUPOS FOCALES, INDICANDO LAS REGLAS MEDIANTE LAS CUALES SE HARÁ LA FACILITACIÓN Y DÁNDOLES UNA INTRODUCCIÓN AL MARCO DE TRABAJO EN EL CUAL SE TRABAJARÁ.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE RECIBIRA Y UBICARA A LOS PARTICIPANTES SEGÚN LO PREVISTO, INDICÁNDOLES LAS REGLAS DE LA FACILITACIÓN.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
SESIONES INSTALADAS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PM, FACILITADOR, SALA DE SESIONES, EQUIPOS DE AUDIO PARA CONFERENCIAS, SUMINISTROS DE OFICINA			
COSTE ESTIMADO	USD 41,28		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.2.2.1		
SUCESORES	1.2.3		
FECHA LÍMITE	9/12/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GENERACION DE ENUNCIADOS DE BUENAS PRÁCTICAS (SCRUM)		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZARAN 3 SPRINTS EN LOS CUALES SE DESARROLLARÁN LOS ENTREGABLES PARA CADA UNO DE LOS TRES PROCESOS EN LOS CUALES SE BASARÁ EL PROYECTO DE DESARROLLO DE MATERIALES DE APOYO PARA CAPACITACIONES Y CONSULTA, SE UTILIZARA EL MARCO DE TRABAJO SCRUM.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REUNIRÁ UN EQUIPO DE SCRUM CON EL PM ACTUANDO COMO SCRUM MASTER, EL PATROCINADOR COMO PRODUCT OWNER TRABAJANDO CON EL MARCO DE REFERENCIA AGIL ANTES INDICADO CON EL FIN DE EN TRES SPRINTS DESARROLLAR LOS TRES ENUNCIADOS PARA LOS PROYECTOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADOS DE LOS TRES PROCEDIMIENTOS, REGISTRO DE REUNIONES DE REVISION Y DE REUNIONES DE RETROSPECTIVA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE DE PM, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA, PROJECT MANAGER, MIEMBROS DE GRUPOS FOCALES, SUMINISTROS DE OFICINA.			
COSTE ESTIMADO	USD 14910.95		
DURACIÓN ESTIMADA	56,63 DIAS		
PREDECESORES	1.2.2		
SUCESORES	1.2.4		
FECHA LÍMITE	18/2/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GENERACION DE ENUNCIADO PARA PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO DETERMINARÁ LAS BUENAS PRÁCTICAS A APLICARSE EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS, MEDIANTE LA CREACION DEL BACKLOG POR PARTE DEL PRODUCT OWNER, POSTERIORMENTE SE ELABORARAN LAS HISTORIAS DE USUARIO, LAS QUE DEBERÁN SER PRIORIZADAS, ARRANCANDO EL SPRINT CON LAS RESPECTIVAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO, REVISION Y LA DE RETROSPECTIVA, PARA OBTENER FINALMENTE EL ENUNCIADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL GRUPO SIGUIENDO EL MARCO DE TRABAJO SCRUM REALIZARÁ EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS EN EL TIEMPO PLANIFICADO.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO PARA EL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	3745.91		
DURACIÓN ESTIMADA	16 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3		
SUCESORES	1.2.3.2		
FECHA LÍMITE	05/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SPRINT PLANNING 1		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.1		
DESCRIPCIÓN			
ESTA FASE INCLUYE LOS PROCESOS PREVIOS A LA REALIZACIÓN DE LOS SPRINTS, ES DECIR REALIZAR EL BACKLOG, GENERAR Y PRORIZAR LAS HISTORIAS DE USUARIO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL BACKLOG ELABORADO Y LAS HISTORIAS DE USUARIO REALIZADAS Y PRIORIZADAS, SEGÚN EL MEDIO DE ELECCIÓN.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BACKLOG E HISTORIAS DE USUARIO PRIORIZADAS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER.			
COSTE ESTIMADO	USD 44.66		
DURACIÓN ESTIMADA	0.38 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.1		
SUCESORES	1.2.3.1.2		
FECHA LÍMITE	10/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ELABORACION DE BACKLOG PARA PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.1.1		
DESCRIPCIÓN			
EL PRODUCT OWNER ELABORARÁ EL BACKLOG, PARA ESTO SE TENDRÁ COMO REFERENCIA EL FORMATO ADJUNTO AL PRESENTE TRABAJO, EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DE LO CLIENTES INTERNOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL BACKLOG SE ELABORARÁ EN BASE A LA PLANTILLA MENCIONADA EN LA DESCRIPCION, RECOGIENDO LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO AGOTANDO LOS MISMOS CON EL FIN DE EVITAR AGREGAR NUEVAS TAREAS AL SPRINT.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BACKLOG PARA EL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER.			
COSTE ESTIMADO	USD 10		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORA		
PREDECESORES	1.2.3.1.1		
SUCESORES	1.2.3.1.1.2		
FECHA LÍMITE	10/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CREACION DE HISTORIAS DE USUARIO PROCEDIMIENTO LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.1.2		
DESCRIPCIÓN			
EN BASE AL BACKLOG SE PROCEDE A CREAR LAS HISTORIAS DE USUARIO TOMANDO COMO MARCO DE REFERENCIA EL SCRUM.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ELABORARÁN TANTAS HISTORIAS DE USUARIO COMO ABARQUEN LOS DIVERSOS REQUISITOS QUE CONSTAN EN EL BACKLOG.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
TARJETAS DE HISTORIAS DE USUARIO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER			
COSTE ESTIMADO	USD 5,05		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORA		
PREDECESORES	1.2.3.1.1.1		
SUCESORES	1.2.3.1.1.3		
FECHA LÍMITE	10/12/2020		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PRIORIZACION DE HISTORIAS DE USUARIO DEL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.1.1.3		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SCRUM PROCEDERA A PRIORIZAR LAS HISTORIAS DE USUARIO COMO PLANEACION DEL SPRINT, UTILIZANDO COMO METODO EL SCRUM POKER O EL QUE CREAN MAS ADECUADO, EL SCRUM MASTER ACTUARÁ COMO FACILITADOR, SE REQUIERE QUE EL PRODUCT OWNER NO ESTÉ PRESENTE PARA NO SESGAR LOS RESULTADOS DE LA SESIÓN.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LAS HISTORIAS SERAN ORDENADAS SEGÚN SU NIVEL DE ESFUERZO, CON EL FIN DE ELABORAR UN CHART EN EL CUAL SE PRIORIZARAN LAS MISMAS CON EL FIN DE PLANIFICAR EL DESARROLLO DE SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
CHART EN EL CUAL CONSTARÁN LAS HISTORIAS POR ORDEN DE PRIORIDAD.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 29,61		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.1.1.2		
SUCESORES	1.2.3.1.2		
FECHA LÍMITE	10/12/2020		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DESARROLLO DEL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS (1)		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.2		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO PROCEDERÁ A DESARROLLAR LOS PROCESOS INHERENTES A LA EJECUCION DEL SPRINT PARA OBTENER COMO PRODUCTO EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SPRINT REALIZADO SEGÚN EL MARCO DE TRABAJO ELEGIDO CON LOS ENTREGABLES DESCRITOS BAJO ESTAS LINEAS.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 3701.25		
DURACIÓN ESTIMADA	15.63 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.1		
SUCESORES	1.2.3.2		
FECHA LÍMITE	8/1/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/12/2020

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	EJECUCION DEL SPRINT DE PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.2.1		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO PROCEDERÁ A REALIZAR EL SPRINT PARA OBTENER COMO PRODUCTO EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ EL SPRINT TOMANDO EN CONSIDERACIÓN EL MARCO DE TRABAJO SCRUM CON LA AUTODETERMINACIÓN DEL EQUIPO CONTEMPLADA EN EL MISMO, SE DESARROLLARÁN REUNIONES DIARIAS DE CINCO MINUTOS PARA CONSTATAR AVANCES E IDENTIFICAR POSIBLES OPORTUNIDADES DE MEJORA, SEMANALMENTE SE HARÁ UNA REUNIÓN DE REVISIÓN CON EL PRODUCT OWNER PARA REVISAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y ESTADO DEL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BORRADOR DE ENUNCIADO			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 3553.20		
DURACIÓN ESTIMADA	15 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.2		
SUCESORES	1.2.3.1.2.2		
FECHA LÍMITE	05/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	05/01/2021

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE REVISION DEL ENUNCIADO DE PROCEDIMIENTO LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.2.2		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REVISAR EL ENUNCIADO ENTREGADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ LA REUNION CON EL SCRUM MASTER COMO FACILITADOR.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NINGUNO, BASADO EN EL MARCO DE TRABAJO SCRUM			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 88.83		
DURACIÓN ESTIMADA	3 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.2.1		
SUCESORES	1.2.3.1.2.3		
FECHA LÍMITE	05/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	05/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE RETROSPECTIVA PROCEDIMIENTO LLAMADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.2.3		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REALIZAR UNA RETROSPECTIVA SOBRE EL SPRINT Y ENCONTRAR LECCIONES APRENDIDAS CON EL FIN DE QUE SIRVAN PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SIGUIENTE SPRINT CON EL FIN DE MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA AL CORRER EL SIGUIENTE.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ LA REUNION CON EL SCRUM MASTER COMO FACILITADOR Y SE DOCUMENTARÁN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL DESARROLLO DEL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
DOCUMENTO DE LA REUNION DONDE CONSTARAN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL SPRINT.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 59.22		
DURACIÓN ESTIMADA	2 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.2.2		
SUCESORES	1.2.3.1.2.4		
FECHA LÍMITE	05/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	05/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENUNCIADO DE PROCEDIMIENTO DE LLAMADAS GENERADO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.1.2.4		
DESCRIPCIÓN			
HITO			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL ENUNCIADO SERA ELABORADO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES PREVIAS			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NO APLICA			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA			
COSTE ESTIMADO	USD 00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.1.2.4		
SUCESORES	1.2.3.2		
FECHA LÍMITE	05/1/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GENERACION DE ENUNCIADO PARA PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO DETERMINARÁ LAS BUENAS PRÁCTICAS A APLICARSE EN EL PROCESO DE DESPACHO, MEDIANTE LA CREACION DEL BACKLOG POR PARTE DEL PRODUCT OWNER, POSTERIORMENTE SE ELABORARAN LAS HISTORIAS DE USUARIO, LAS QUE DEBERÁN SER PRIORIZADAS, ARRANCANDO EL SPRINT CON LAS RESPECTIVAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO, REVISION Y LA DE RETROSPECTIVA, PARA OBTENER FINALMENTE EL ENUNCIADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL GRUPO SIGUIENDO EL MARCO DE TRABAJO SCRUM REALIZARÁ EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DESPACHO EN EL TIEMPO PLANIFICADO.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO PARA EL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 5589.61		
DURACIÓN ESTIMADA	16 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.1.4		
SUCESORES	1.2.3.3		
FECHA LÍMITE	27/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911		
		FECHA	06/01/2021

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SPRINT PLANNING 2		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.1		
DESCRIPCIÓN			
ESTA FASE INCLUYE LOS PROCESOS PREVIOS A LA REALIZACIÓN DE LOS SPRINTS, ES DECIR REALIZAR EL BACKLOG, GENERAR Y PRORIZAR LAS HISTORIAS DE USUARIO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL BACKLOG ELABORADO Y LAS HISTORIAS DE USUARIO REALIZADAS Y PRIORIZADAS, SEGÚN EL MEDIO DE ELECCIÓN.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BACKLOG E HISTORIAS DE USUARIO PRIORIZADAS			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER.			
COSTE ESTIMADO	USD 73.36		
DURACIÓN ESTIMADA	0.38 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.2		
SUCESORES	1.2.3.2.2		
FECHA LÍMITE	06/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ELABORACION DE BACKLOG PARA PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.1.1		
DESCRIPCIÓN			
EL PRODUCT OWNER ELABORARÁ EL BACKLOG, PARA ESTO SE TENDRÁ COMO REFERENCIA EL FORMATO ADJUNTO AL PRESENTE TRABAJO, EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DE LO CLIENTES INTERNOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL BACKLOG SE ELABORARÁ EN BASE A LA PLANTILLA MENCIONADA EN LA DESCRIPCION, RECOGIENDO LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO AGOTANDO LOS MISMOS CON EL FIN DE EVITAR AGREGAR NUEVAS TAREAS AL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BACKLOG PARA EL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER.			
COSTE ESTIMADO	USD 10		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORA		
PREDECESORES	1.2.3.2		
SUCESORES	1.2.3.2.1.2		
FECHA LÍMITE	06/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CREACION DE HISTORIAS DE USUARIO PROCEDIMIENTO DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.1.3		
DESCRIPCIÓN			
EN BASE AL BACKLOG SE PROCEDE A CREAR LAS HISTORIAS DE USUARIO TOMANDO COMO MARCO DE REFERENCIA EL SCRUM.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ELABORARÁN TANTAS HISTORIAS DE USUARIO COMO ABARQUEN LOS DIVERSOS REQUISITOS QUE CONSTAN EN EL BACKLOG.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
TARJETAS DE HISTORIAS DE USUARIO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER			
COSTE ESTIMADO	USD 5,05		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.1.2		
SUCESORES	1.2.3.2.1.4		
FECHA LÍMITE	06/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PRIORIZACION DE HISTORIAS DE USUARIO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.1.4		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SCRUM PROCEDERA A PRIORIZAR LAS HISTORIAS DE USUARIO COMO PLANEACION DEL SPRINT, UTILIZANDO COMO METODO EL SCRUM POKER O EL QUE CREAN MAS ADECUADO, EL SCRUM MASTER ACTUARÁ COMO FACILITADOR, SE REQUIERE QUE EL PRODUCT OWNER NO ESTÈ PRESENTE PARA NO SESGAR LOS RESULTADOS DE LA SESIÓN.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LAS HISTORIAS SERAN ORDENADAS SEGÚN SU NIVEL DE ESFUERZO, CON EL FIN DE ELABORAR UN CHART EN EL CUAL SE PRIORIZARAN LAS MISMAS CON EL FIN DE PLANIFICAR EL DESARROLLO DE SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
CHART EN EL CUAL CONSTARÁN LAS HISTORIAS POR ORDEN DE PRIORIDAD.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 58,31		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.1.3		
SUCESORES	1.2.3.2.2		
FECHA LÍMITE	14/1/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DESARROLLO DE SPRINT 2		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.2		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO PROCEDERÁ A REALIZAR EL SPRINT PARA EL ENUNCIADO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SPRINT REALIZADO SEGÚN EL MARCO DE TRABAJO SELECCIONADO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 5516.25		
DURACIÓN ESTIMADA	15.63 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.1		
SUCESORES	1.2.3.3		
FECHA LÍMITE	27/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	06/01/2021

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REALIZACION DEL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.2.1		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO PROCEDERÁ A REALIZAR EL SPRINT PARA OBTENER COMO PRODUCTO EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ EL SPRINT TOMANDO EN CONSIDERACIÓN EL MARCO DE TRABAJO SCRUM CON LA AUTODETERMINACIÓN DEL EQUIPO CONTEMPLADA EN EL MISMO, SE DESARROLLARÁN REUNIONES DIARIAS DE CINCO MINUTOS PARA CONSTATAR AVANCES E IDENTIFICAR POSIBLES OPORTUNIDADES DE MEJORA, SEMANALMENTE SE HARÁ UNA REUNIÓN DE REVISIÓN CON EL PRODUCT OWNER PARA REVISAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y ESTADO DEL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 5295.60		
DURACIÓN ESTIMADA	15 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.2		
SUCESORES	1.2.3.2.2.2		
FECHA LÍMITE	27/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1

Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE REVISION DEL ENUNCIADO PARA EL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.2.2		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REVISAR EL BORRADOR OBTENIDO DEL ENUNCIADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ LA REUNION CON EL SCRUM MASTER COMO FACILITADOR.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
DOCUMENTO DE LA REUNION DONDE CONSTARAN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL SPRINT.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 132.39		
DURACIÓN ESTIMADA	3 HORAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.2.1		
SUCESORES	1.2.3.2.2.3		
FECHA LÍMITE	27/01/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	

AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE RETROSPECTIVA PROCEDIMIENTO DESPACHO	
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.2.3	
DESCRIPCIÓN		
EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REALIZAR UNA RETROSPECTIVA SOBRE EL SPRINT Y ENCONTRAR LECCIONES APRENDIDAS CON EL FIN DE QUE SIRVAN PARA LA PLANIFICACIÓN DEL PROXIMO SPRINT CON EL FIN DE MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA AL CORRER EL SIGUIENTE.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SE REALIZARÁ LA REUNION CON EL SCRUM MASTER COMO FACILITADOR Y SE DOCUMENTARÁN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL DESARROLLO DEL SPRINT.		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
DOCUMENTO DE LA REUNION DONDE CONSTARAN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL SPRINT.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.		
COSTE ESTIMADO	USD 88.26	
DURACIÓN ESTIMADA	3 HORAS	
PREDECESORES	1.2.3.2.2.2	
SUCESORES	1.2.3.2.2.4	
FECHA LÍMITE	27/01/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		

DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENUNCIADO DE PROCEDIMIENTO DE DESPACHO GENERADO	
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.2.2.4	
DESCRIPCIÓN		
HITO		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
EL ENUNCIADO SERA ELABORADO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES PREVIAS		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
NO APLICA		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
NO APLICA		
COSTE ESTIMADO	USD 00	
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS	
PREDECESORES	1.2.3.2.2.3	
SUCESORES	1.2.3.3	
FECHA LÍMITE	27/01/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	28/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GENERACION DE ENUNCIADO PARA PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		

CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO DETERMINARÁ LAS BUENAS PRÁCTICAS A APLICARSE EN EL PROCESO DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, MEDIANTE LA CREACION DEL BACKLOG POR PARTE DEL PRODUCT OWNER, POSTERIORMENTE SE ELABORARAN LAS HISTORIAS DE USUARIO, LAS QUE DEBERÁN SER PRIORIZADAS, ARRANCANDO EL SPRINT CON LAS RESPECTIVAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO, REVISION Y LA DE RETROSPECTIVA, PARA OBTENER FINALMENTE EL ENUNCIADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL GRUPO SIGUIENDO EL MARCO DE TRABAJO SCRUM REALIZARÁ EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL TIEMPO PLANIFICADO.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO PARA EL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 5575,43		
DURACIÓN ESTIMADA	16 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.2.2.3		
SUCESORES	1.2.3.3.1		
FECHA LÍMITE	18/02/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911		
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SPRINT PLANNING 3		

CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.1	
DESCRIPCIÓN		
PLANIFICACION DEL SPRINT DE ACUERDO AL MARCO DE TRABAJO SELECCIONADO.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SE REALIZARA LA PLANIFICACION DE ACUERDO AL MARCO DE TRABAJO SELECCIONADO.		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
NO APLICA POR LA NATURALEZA DEL MARCO DE TRABAJO UTILIZADO.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.		
COSTE ESTIMADO	USD 59.18	
DURACIÓN ESTIMADA	0.38 DIAS	
PREDECESORES	1.2.3.2.2.3	
SUCESORES	1.2.3.3.1.1	
FECHA LÍMITE	28/01/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	28/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ELABORACION DE BACKLOG PARA PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		

CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.1.1		
DESCRIPCIÓN			
EL PRODUCT OWNER ELABORARÁ EL BACKLOG, PARA ESTO SE TENDRÁ COMO REFERENCIA EL FORMATO ADJUNTO AL PRESENTE TRABAJO, EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DE LO CLIENTES INTERNOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL BACKLOG SE ELABORARÁ EN BASE A LA PLANTILLA MENCIONADA EN LA DESCRIPCION, RECOGIENDO LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO AGOTANDO LOS MISMOS CON EL FIN DE EVITAR AGREGAR NUEVAS TAREAS AL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
BACKLOG PARA EL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PRODUCT OWNER.			
COSTE ESTIMADO	USD 10		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORA		
PREDECESORES	1.2.3.3.1		
SUCESORES	1.2.3.3.1.2		
FECHA LÍMITE	28/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911		
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CREACION DE HISTORIAS DE USUARIO PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		

CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.1.2	
DESCRIPCIÓN		
EN BASE AL BACKLOG SE PROCEDE A CREAR LAS HISTORIAS DE USUARIO TOMANDO COMO MARCO DE REFERENCIA EL SCRUM.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SE ELABORARÁN TANTAS HISTORIAS DE USUARIO COMO ABARQUEN LOS DIVERSOS REQUISITOS QUE CONSTAN EN EL BACKLOG.		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
TARJETAS DE HISTORIAS DE USUARIO.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER		
COSTE ESTIMADO	USD 5,05	
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORAS	
PREDECESORES	1.2.3.3.1.1	
SUCESORES	1.2.3.3.1.3	
FECHA LÍMITE	28/01/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	28/01/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PRIORIZACION DE HISTORIAS DE USUARIO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.1.3		

DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO SCRUM PROCEDERA A PRIORIZAR LAS HISTORIAS DE USUARIO COMO PLANEACION DEL SPRINT, UTILIZANDO COMO METODO EL SCRUM POKER O EL QUE CREAN MAS ADECUADO, EL SCRUM MASTER ACTUARÁ COMO FACILITADOR, SE REQUIERE QUE EL PRODUCT OWNER NO ESTÈ PRESENTE PARA NO SESGAR LOS RESULTADOS DE LA SESIÓN.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LAS HISTORIAS SERAN ORDENADAS SEGÚN SU NIVEL DE ESFUERZO, CON EL FIN DE ELABORAR UN CHART EN EL CUAL SE PRIORIZARAN LAS MISMAS CON EL FIN DE PLANIFICAR EL DESARROLLO DE SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
CHART EN EL CUAL CONSTARÁN LAS HISTORIAS POR ORDEN DE PRIORIDAD.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 44.13		
DURACIÓN ESTIMADA	1 HORA		
PREDECESORES	1.2.3.3.1.2		
SUCESORES	1.2.3.3.2		
FECHA LÍMITE	28/01/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	28/01/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DESARROLLO DEL SPRINT 3		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.2		

DESCRIPCIÓN		
EL EQUIPO PROCEDERÁ A REALIZAR EL SPRINT .		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SPRINT DESARROLLADO SEGÚN EL MARCO DE TRABAJO A UTILIZARSE.		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL – DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
BORRADOR DEL ENUNCIADO.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.		
COSTE ESTIMADO	USD 5516.25	
DURACIÓN ESTIMADA	15.63 DIAS	
PREDECESORES	1.2.3.3.1.3	
SUCESORES	1.2.4	
FECHA LÍMITE	18/2/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	24/8/2019
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REALIZACION DEL SPRINT DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.		

CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.2.1		
DESCRIPCIÓN			
EL EQUIPO PROCEDERÁ A REALIZAR EL SPRINT PARA OBTENER COMO PRODUCTO EL ENUNCIADO DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ EL SPRINT TOMANDO EN CONSIDERACIÓN EL MARCO DE TRABAJO SCRUM CON LA AUTODETERMINACIÓN DEL EQUIPO CONTEMPLADA EN EL MISMO, SE DESARROLLARÁN REUNIONES DIARIAS DE CINCO MINUTOS PARA CONSTATAR AVANCES E IDENTIFICAR POSIBLES OPORTUNIDADES DE MEJORA, SEMANALMENTE SE HARÁ UNA REUNIÓN DE REVISIÓN CON EL PRODUCT OWNER PARA REVISAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y ESTADO DEL SPRINT.			
APROBADO POR:			
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ENUNCIADO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.			
COSTE ESTIMADO	USD 5295.60		
DURACIÓN ESTIMADA	15 DIAS		
PREDECESORES	1.2.3.3.2		
SUCESORES	1.2.3.3.2.2		
FECHA LÍMITE	18/02/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911		
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE REVISION DE ENUNCIADO PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO CIUDADANO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.2.2		
DESCRIPCIÓN			

EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REALIZAR UNA REVISION DEL ENUNCIADO OBTENIDO PARA VALIDAR SI CUMPLE CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
ENUNCIADO CON LAS CORRECCIONES DEL CASO DE HABERLAS.		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
DOCUMENTO DE ENUNCIADO CON LAS CORRECCIONES DEL CASO.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.		
COSTE ESTIMADO	USD 132.39	
DURACIÓN ESTIMADA	3 HORAS	
PREDECESORES	1.2.3.3.2.1	
SUCESORES	1.2.3.3.2.3	
FECHA LÍMITE	18/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	18/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REUNION DE RETROSPECTIVA PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO CIUDADANO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.2.3		
DESCRIPCIÓN			

EL EQUIPO SE REUNIRÁ PARA REALIZAR UNA RETROSPECTIVA SOBRE EL SPRINT Y ENCONTRAR LECCIONES APRENDIDAS CON EL FIN DE QUE SIRVAN PARA LA PLANIFICACIÓN DEL PROXIMO SPRINT CON EL FIN DE MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA AL CORRER EL SIGUIENTE.		
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
SE REALIZARÁ LA REUNION CON EL SCRUM MASTER COMO FACILITADOR Y SE DOCUMENTARÁN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL DESARROLLO DEL SPRINT.		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
DOCUMENTO DE LA REUNION DONDE CONSTARAN LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL SPRINT.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SCRUM MASTER, SCRUM TEAM.		
COSTE ESTIMADO	USD 88.26	
DURACIÓN ESTIMADA	2 HORAS	
PREDECESORES	1.2.3.3.2.2	
SUCESORES	1.2.3.3.2.4	
FECHA LÍMITE	18/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	18/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENUNCIADO DE PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS GENERADO		
CODIGO DE LA EDT	1.2.3.3.2.4		
DESCRIPCIÓN			
HITO			

DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
EL ENUNCIADO SERA ELABORADO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES PREVIAS		
APROBADO POR:		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
NO APLICA		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
NO APLICA		
COSTE ESTIMADO	USD 00	
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS	
PREDECESORES	1.2.3.3.2.3	
SUCESORES	1.2.4	
FECHA LÍMITE	18/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	19/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENUNCIADOS DE MANUALES DE BUENAS PRACTICAS REALIZADOS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.4		
DESCRIPCIÓN			
SE INDICA QUE HAN SIDO ENCONTRADAS MEDIANTE CONSENSO Y DETALLADAS LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS PROCEDIMIENTOS INHERENTES AL PROYECTO.			

DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
READACCION SIN ERRORES DE SINTAXIS, ORTOGRAFÍA Y GRAMATICALES		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
INFORME DE REUNIONES REALIZADO Y APROBADO POR LOS INTEGRANTES DE LOS GRUPOS FOCALES.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
RESPONSABLE: PROJECT MANAJER. RECURSOS: ASISTENTE INFORMatico, ASISTENTE PM.		
COSTE ESTIMADO	USD 147.84	
DURACIÓN ESTIMADA	3 DIAS	
PREDECESORES	1.2.3	
SUCESORES	1.3	
FECHA LÍMITE	23/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	19/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	UNIFICAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LAS REUNIONES A NIVEL ZONAL		
CODIGO DE LA EDT	1.2.4.1		
DESCRIPCIÓN			
SE RECOPIAN LAS BUENAS PRACTICAS DETECTADAS EN LAS REUNIONES, LAS CUALES SE ENCUENTRAN EN LAS ACTAS DE LAS REUNIONES CELEBRADAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			

RECOPIACIÓN DE DATOS REDACTADA.		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
DOCUMENTO ACEPTADO, ACTA DE LA REUNION MENCIONANDO LA ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO, LISTADO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PROJECT MANAGER, ASISTENTE INFORMÁTICO, ASISTENTE DE PM.		
COSTE ESTIMADO	USD 67,04	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA	
PREDECESORES	1.2.4	
SUCESORES	1.2.4.2	
FECHA LÍMITE	19/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	22/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REALIZAR INFORME DE REUNIONES NIVEL ZONAL		
CODIGO DE LA EDT	1.2.4.2		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZA INFORME EN CONFORMIDAD A LOS FORMATOS INSTITUCIONALES CON EL CONSOLIDADO DE LOS PASOS A SEGUIR EN EL MARCO DE LOS TUTORIALES PARA CADA PROCEDIMIENTO, ADEMÁS DE INCLUIR EN LA SEGUNDA PARTE DEL MISMO LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA CADA UNO DE ELLOS.			

DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN		
INFORME SEGÚN MODELO INSTITUCIONAL DE ACUERDO A LA DESCRIPCIÓN ANTES MENCIONADA.		
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
INFORME REDACTADO Y APROBADO POR COORDINADOR ZONAL CON FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE INVOLUCRADOS, ADEMÁS ADJUNTAS CONSTAN LAS ACTAS DE REUNIÓN Y LISTADOS DE ASISTENCIA.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PROJECT MANAGER, ASISTENTE INFORMATICO, ASISTENTE DE PM.		
COSTE ESTIMADO	USD 80,80	
DURACIÓN ESTIMADA	2 DIAS	
PREDECESORES	1.2.4.1	
SUCESORES	1.2.4.3	
FECHA LÍMITE	23/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	23/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS		
CODIGO DE LA EDT	1.2.4.3		
DESCRIPCIÓN			
HITO, CONCLUSION DEL PROCESO DE DETECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
IMPLICA LA ACEPTACION DE TODOS LOS PRODUCTOS DE LAS TAREAS ANTERIORES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL/ DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			

NO APLICA		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
RESPONSABLE: PROJECT MANAGER		
COSTE ESTIMADO	USD 00	
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS	
PREDECESORES	1.2.4.2	
SUCESORES	1.3	
FECHA LÍMITE	23/02/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	24/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	MANUALES DE BUENAS PRACTICAS A NIVEL ZONAL		
CODIGO DE LA EDT	1.3		
DESCRIPCIÓN			
SE CREARAN LOS MANUALES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
MANUALES DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PREVIAMENTE Y AL PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE DOCUMENTOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
MANUALES CONTENIENDO EL CONJUNTO DE BUENAS PRÁCTICAS DETECTADAS EN UN ORDEN LÓGICO, FÁCILES DE USAR, AGOTANDO EN LO POSIBLE EL TEMA A TRATARSE, TAL ES EL CASO DE GUIAS PARA INDAGACION Y TRATO DE ALERTANTE EN LAS SITUACIONES MÁS COMUNES TANTO PARA LA RECEPCION DE LLAMADAS, COORDINACIÓN DE UNIDADES DE ASISTENCIA Y ATENCION DE INCONFORMIDADES CIUDADANAS, ASÍ COMO DESCRIPCIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS A APLICARSE EN CUANTO A CADA SITUACIÓN DESCRITA.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PROYECTOS, SUMINISTROS DE OFICINA, SECRETARIA ZONAL, ASISTENTES INFORMATICOS		
COSTE ESTIMADO	USD 230.32	
DURACIÓN ESTIMADA	13 DIAS	
PREDECESORES	1.2.4.3	
SUCESORES	1.3.1	
FECHA LÍMITE	12/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	24/02/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DIGITACION DE LOS MANUALES DE BUENAS PRACTICAS		
CODIGO DE LA EDT	1.3.1		
DESCRIPCIÓN			
EL ASISTENTE INFORMATICO DIGITARÁ LOS CONTENIDOS DE LOS MANUALES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
CONTENIDO TRANSCRITO EN EL PROGRAMA MICROSOFT WORD, UN MANUAL POR CADA PROCEDIMIENTO (TRES EN TOTAL), RESPETANDO LOS SIGNOS DE PUNTIACIÓN, SIN FALTAS DE ORTOGRAFÍA.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
TRES DOCUMENTOS EN WORD CONTENIENDO LAS BUENAS PRÁCTICAS DETERMINADAS EN LOS GRUPOS FOCALES, CON SU RESPECTIVO ÍNDICE, APARTADOS Y UN GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PROYECTOS, SUMINISTROS DE OFICINA, SECRETARIA ZONAL, ASISTENTES INFORMATICOS		
COSTE ESTIMADO	USD 164.40	
DURACIÓN ESTIMADA	5 DIAS	
PREDECESORES	1.3	
SUCESORES	1.3.2	
FECHA LÍMITE	02/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	03/03/2018
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	FORMATO ECU 911 DEL MANUAL		
CODIGO DE LA EDT	1.3.2		
DESCRIPCIÓN			
EL ENCARGADO DE DOCTRINA DARÁ FORMATO A LOS MANUALES DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
TRES MANUALES EN FORMATO ECU 911, SEGÚN LAS DIRECTIVAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.			

APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DESPACHO, MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE ALERTAS, MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
ENCARGADO DE DOCTRINA, CON EL APOYO DE ASISTENTE INFORMÁTICO, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	USD 23.36	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS	
PREDECESORES	1.3.1	
SUCESORES	1.3.3	
FECHA LÍMITE	03/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	04/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ENVIO A DIRECCION NACIONAL DE DOCTRINA PARA APROBACION DE DOCUMENTO		
CODIGO DE LA EDT	1.3.3		
DESCRIPCIÓN			
LA SECRETARIA ZONAL REMITIRA SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DE GESTION DOCUMENTAL LOS BORRADORES DE LOS MANUALES DE BUENAS PRACTICAS PARA SU POSTERIOR APROBACION POR PARTE DE LA DIRECCION NACIONAL DE DOCTRINA, SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD Y A QUIENES CORRESPONDAN SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			

SE VALIDARÁN LOS EVIDENCIABLES DEL ENVÍO DE LOS BORRADORES PARA SU APROBACIÓN, TALES COMO EL OFICIO VÍA QUIPUX EN EL CUAL SE REMITEN LOS DOCUMENTOS, Y LA CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN VÍA CORREO DE LOS EJEMPLARES EN FÍSICO PARA SU FIRMA.			
APROBADO POR:		CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
OFICIO O CORREO DE APROBACION JUNTO CON LOS MANUALES APROBADOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA.			
COSTE ESTIMADO	USD 32.88		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS		
PREDECESORES	1.3.2		
SUCESORES	1.3.4		
FECHA LÍMITE	04/03/2021		
PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	05/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	RECEPCIÓN DE MANUAL APROBADO		
CODIGO DE LA EDT	1.3.4		
DESCRIPCIÓN			
SE RECIBIRÁ EL MANUAL APROBADO POR LAS INSTANCIAS PERTINENTES, EN CASO DE EXISTIR OBSERVACIONES, ESTAS SERÁN CONSIDERADAS Y SE REENVIARÁN LOS BORRADORES CON LAS CORRECCIONES DEL CASO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE VALIDARÁ CORREO DE RECEPCIÓN DE LOS MANUALES CON LAS FIRMAS DE APROBACIÓN DE LAS INSTANCIAS QUE INDIQUE EL PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.			

APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
OFICIO VÍA QUIPUX INDICANDO LA PUESTA EN CONOCIMIENTO DE LOS BORRADORES DE LOS MANUALES A LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DOCTRINA CON MIRAS A SU APROBACIÓN.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	79,92	
DURACIÓN ESTIMADA	3 DIAS	
PREDECESORES	1.3.3	
SUCESORES	1.3.5	
FECHA LÍMITE	09/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	09/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	MANUALES APROBADOS		
CODIGO DE LA EDT	1.3.5		
DESCRIPCIÓN			
HITO EL CUAL IMPLICA QUE LOS MANUALES SE ENCUENTRAN LISTOS PARA SER CARGADOS EN LA PLATAFORMA.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE VALIDARÁ CORREO DE RECEPCIÓN DE LOS MANUALES CON LAS FIRMAS DE APROBACIÓN DE LAS INSTANCIAS QUE INDIQUE EL PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			

OFICIO VÍA QUIPUX INDICANDO LA PUESTA EN CONOCIMIENTO DE LA APROBACIÓN DE LOS BORRADORES DE LOS MANUALES.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMÁTICO, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	USD 0.00	
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS	
PREDECESORES	1.3.4	
SUCESORES	1.3.6	
FECHA LÍMITE	09/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	PREPARACION DE FORMATOS DIGITALES DE MANUALES		
CODIGO DE LA EDT	1.3.6		
DESCRIPCIÓN			
LOS MANUALES APROBADOS DEBERÁN CONVERTIRSE A FORMATO DIGITAL DE ACUERDO A LOS REQUISITOS QUE CONSTAN EN EL PROCEDIMIENTO PERTINENTE, MANTENIENDO LA LEGIBILIDAD DE LAS FIRMAS DE APROBACIÓN Y LA INTEGRIDAD DEL TEXTO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE VALIDARÁ QUE LOS MANUALES ESTÉN EN FORMATO DIGITAL (PDF) CONFORME EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
MANUALES DIGITALIZADOS.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	USD 33.76	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS	
PREDECESORES	1.3.5	
SUCESORES	1.3.7	
FECHA LÍMITE	10/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	11/3/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CARGA DE LOS MANUALES EN LA PLATAFORMA		
CODIGO DE LA EDT	1.3.7		
DESCRIPCIÓN			
LOS MANUALES APROBADOS DEBERÁN CARGARSE EN LA BASE DEL CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
MANUALES CARGADOS EN LA BASE DEL CONOCIMIENTO E INDEXADOS COMO CORRESPONDA, EN UN APARTADO ESPECIAL DESTINADO A LOS MISMOS, COMO ANEXO DE LA SECCIÓN CORRESPONDIENTE, ES DECIR EL MANUAL DE LLAMADAS Y EL DE DESPACHO DEBERÁN SER ANEXOS EN LOS APARTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTES A OPERACIONES Y EL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SECCION DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD, COMO ANEXO AL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.			

APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA	
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
MANUALES CARGADOS.		
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMATICO, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	USD 33.76	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS	
PREDECESORES	1.3.6	
SUCESORES	1.3.8	
FECHA LÍMITE	11/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	12/03/2018
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CONFIRMAR ACCESO EN TODOS LOS CENTROS A LOS MANUALES.		
CODIGO DE LA EDT	1.3.8		
DESCRIPCIÓN			
SE SOLICITARA A PERSONAL DE TECNOLOGIA A NIVEL NACIONAL QUE VALIDEN LA DISPONIBILIDAD DE LOS MANUALES, SE CONFIRMARÁ VIA TELEFONÍA MÓVIL O CORREO ELECTRÓNICO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS DEPARTAMENTOS DE TECNOLOGIA VALIDANDO LA DISPONIBILIDAD DE LOS MANUALES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACCESO A LOS MANUALES VERIFICADO A NIVEL NACIONAL.			

DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTE INFORMatico, COMPUTADORA.		
COSTE ESTIMADO	USD 00.00	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS	
PREDECESORES	1.3.7	
SUCESORES	1.3.9	
FECHA LÍMITE	12/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	12/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	MANUALES CARGADOS EN LA PLATAFORMA		
CODIGO DE LA EDT	1.3.9		
DESCRIPCIÓN			
HITO EL CUAL SE REFIERE A LA CULMINACION DEL PROCESO DE ELABORACION Y CARGA DE LOS MANUALES DE BUENAS PRACTICAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
MANUALES CARGADOS, VALIDADOS SEGÚN LOS CRITERIOS DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
MANUALES APROBADOS, CARGADOS Y CON DISPONIBILIDAD VALIDADA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA			

COSTE ESTIMADO	USD 00.00
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIAS
PREDECESORES	1.3.8
SUCESORES	1.4
FECHA LÍMITE	12/03/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	12/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REALIZACION DE VIDEO TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4		
DESCRIPCIÓN			
SE ELABORARAN VIDEO TUTORIALES CON PERSONAL DE LA DIRECCION DUEÑA DEL PROCESO MENCIONANDO LOS PASOS DEL PROCESO Y BUENAS PRACTICAS RELACIONADAS AL MISMO PARA ALCANZAR LA MAXIMA CALIDAD POSIBLE			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
VIDEO CONTENIENDO LO INDICADO EN LA DESCRIPCIÓN, FILMADO EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO ZONAL O LOCAL, DEFINICIÓN DEL VIDEO WXGA (1280X768).			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
VIDEO QUE CUMPLE CON LOS CRITERIOS ANTES ESTABLECIDOS.			

DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE		
PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PROYECTOS, ASISTENTES INFORMÁTICOS, CONTRATO PARA GRABACIÓN DE VIDEOS.		
COSTE ESTIMADO	USD 2365.73	
DURACIÓN ESTIMADA	33 DIAS	
PREDECESORES	1.3	
SUCESORES	1.4.1	
FECHA LÍMITE	27/04/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	12/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	ELABORACIÓN DEL GUIÓN PARA TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.1		
DESCRIPCIÓN			
CON LA COORDINACIÓN DEL DIRECTOR DE COMUNICACIONES O PERSONAL ENCARGADO DEL PROCESO SE PROCEDERÁ A LA REDACCIÓN DE LOS GUIONES PARA LOS TUTORIALES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL GUIÓN DEBE CONTENER EN SU TEXTO LOS PASOS DEL PROCESO ASÍ COMO LAS BUENAS PRÁCTICAS QUE SE DETECTARON, DE IGUAL MANERA DEBE HABER CONCORDANCIA CON EL MANUAL PREVIAMENTE ELABORADO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
GUIÓN ACORDE A LOS CRITERIOS DE ACEPTACIÓN			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
RESPONSABLE: EQUIPO DE PROYECTO, DEPARTAMENTO DUEÑO DEL PROCESO Y COMUNICACIÓN SOCIAL.			

COSTE ESTIMADO	USD 340.36
DURACIÓN ESTIMADA	4 DIAS
PREDECESORES	1.4
SUCESORES	1.4.2
FECHA LÍMITE	17/03/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	12/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REDACCION DEL GUION PARA TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.1.1		
DESCRIPCIÓN			
SE REDACTARÁ EL GUION PARA TUTORIAL POR CADA UNO DE LOS MISMOS, EN CONCORDANCIA CON LAS DIRECTIVAS QUE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN MANEJE PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ELABORARÁN TRES GUIONES, UNO POR CADA PROCEDIMIENTO EN EL CUAL SE EXPONDRÁN LOS PROCEDIMIENTOS CON EJEMPLOS PRÁCTICOS DE APLICACIÓN DE LOS MISMOS, LOS PARÁMETROS DE CALIDAD SERÁN ESTABLECIDOS POR LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN EN CONCORDANCIA CON LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTRA INSTITUCIONAL.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			

TRES GUIONES UNO POR CADA PROCEDIMIENTO, EXPLICANDO CADA UNO DE ELLOS PASO A PASO POR ACTIVIDADES, Y POSIBLES ESCENARIOS EN LA APLICACIÓN DEL MISMO.

DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE

ASISTENTE PM, COMPUTADORA, SUMINISTROS DE OFICINA

COSTE ESTIMADO	USD 66.04	
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA	
PREDECESORES	1.4.1	
SUCESORES	1.4.1.2	
FECHA LÍMITE	12/03/21	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	15/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REVISIÓN DE GUIONES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.1.2		
DESCRIPCIÓN			
SE REVISARAN POR PARTE DEL EQUIPO DE PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PM Y DIRECTORES LOS GUIONES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LOS GUIONES DEBEN ESTAR CONFORMES A LOS LINEAMIENTOS USUALMENTE DEFINIDOS POR COMUNICACIÓN, Y DEBEN DESCIBIR LOS PROCEDIMIENTOS CON SUS ACTIVIDADES ADEMAS DE INDICAR POSIBLES ESCENARIOS Y COMO PROCEDER ANTE ELLOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACTA DE REUNION Y LISTA DE ASISTENTES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			

PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PROJECT MANAGER.		
COSTE ESTIMADO	USD 274,32	
DURACIÓN ESTIMADA	3 DIAS	
PREDECESORES	1.4.1.1	
SUCESORES	1.4.2	
FECHA LÍMITE	17/03/2021	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	17/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GUIONES APROBADOS		
CODIGO DE LA EDT	1.4.1.3		
DESCRIPCIÓN			
HITO, IMPLICA LA APROBACIÓN DE LOS GUIONES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
GUIONES APROBADOS			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NO APLICA			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA			
COSTE ESTIMADO	USD 0,00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.4.1.2		

SUCESORES	1.4.2
FECHA LÍMITE	17/03/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	18/03/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	GRABACION DE VIDEO TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2		
DESCRIPCIÓN			
SE GRABA LOS VIDEOS SEGÚN LOS CRITERIOS PREVIAMENTE ESTABLECIDOS			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE GRABARÁ SEGÚN LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO, EN LOS TIEMPOS PREVISTOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
GRABACIONES DE VIDEO PREVIO EDICIÓN.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
CAMARA, MICROFONO, LUCES, FONDOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 1975,37		
DURACIÓN ESTIMADA	29 DIAS		
PREDECESORES	1.4.1.3		
SUCESORES	1.5		

FECHA LÍMITE	27/04/2021
---------------------	------------

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	18/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SELECCIÓN DE EQUIPO DE GRABACIÓN		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.1		
DESCRIPCIÓN			
SE SELECCIONA EL EQUIPO A UTILIZAR EN LAS GRABACIONES			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ESCOGERÁ EL EQUIPO ADECUADO SEGÚN EL CRITERIO PROFESIONAL DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
LISTA DE EQUIPOS A UTILIZARSE.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PROJECT MANAGER, ASISTENTE PM, DIRECTOR DE COMUNICACIÓN, ESPECIALISTA DE COMUNICACIÓN, COMPUTADORA.			
COSTE ESTIMADO	USD 134,08		
DURACIÓN ESTIMADA	2 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2		
SUCESORES	1.4.2.2		

FECHA LÍMITE	19/03/2021
NOMBRE	CHRISTIAN CARRIEL
FIRMA	

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	22/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SELECCIÓN DE ACTORES PARA LA GRABACIÓN		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.2		
DESCRIPCIÓN			
SE SELECCIONARÁ PARA ACTUAR EN LOS VIDEOS DE ENTRE LOS EVALUADORES AQUELLOS QUE TENGAN PUNTAJE MAS ALTO EN EL INDICE DE EFICIENCIA OPERACIONAL, ADEMÁS DE AQUELLOS QUE SEGÚN EL CRITERIO DE COMUNICACIÓN TENGAN EXPERIENCIA GRABANDO VIDEOS ANTERIORES CON RESULTADOS SATISFACTORIOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ESCOGERÁN AQUELLOS EVALUADORES QUE APARTE DE TENER RANGO DE EXCELENCIA, TENGAN LA APROBACION DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO A SU DESENVOLVIMIENTO FRENTE A LA CÁMARA.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
LISTA DE PERSONAL QUE PARTICIPARÁ EN LOS VIDEOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PROJECT MANAGER, ASISTENTE PM, DIRECTOR DE COMUNICACIÓN, ESPECIALISTA DE COMUNICACIÓN, COMPUTADORA.			

COSTE ESTIMADO	USD 201,12
DURACIÓN ESTIMADA	3 DIAS
PREDECESORES	1.4.2.1
SUCESORES	1.4.2.3
FECHA LÍMITE	24/03/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	25/03/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	FILMACIÓN DE LOS VIDEO TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.3		
DESCRIPCIÓN			
SE FILMARÁN LOS VIDEO TUTORIALES CORRESPONDIENTES A LOS TRES PROCEDIMIENTOS OBJETO DEL PROYECTO, CON LOS EQUIPOS DESIGNADOS Y PERSONAL INVOLUCRADO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL METRAJE DEBERÁ TOMARSE DURANTE LOS DÍAS ESTABLECIDOS PARA EL MISMO, SE UTILIZARÁN LOS EQUIPOS DISPONIBLES POR PARTE DE COMUNICACIÓN PARA EL EFECTO, LOS ACTORES DEBEN SEGUIR LOS GUIONES ELABORADOS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
VIDEOS QUE CONTIENEN EL METRAJE GRABADO EN LOS DIAS DE FILMACIÓN PREVIO A LA EDICIÓN DEL MISMO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE DE PROJECT MANAGER, ESPECIALISTA DE COMUNICACIÓN, ANALISTA DE VINCULACIÓN, PERSONAL PREPARADO PARA ACTUAR EN LOS VIDEOS.			
COSTE ESTIMADO	1005,6		

DURACIÓN ESTIMADA	15 DIAS
PREDECESORES	1.4.2.2
SUCESORES	1.4.2.4
FECHA LÍMITE	14/04/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	15/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	EDICIÓN DE VIDEO TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.4		
DESCRIPCIÓN			
PROCESO DE EDICIÓN DE LOS VIDEOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LOS PARÁMETROS DE CALIDAD A APLICARSE.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
VIDEO EDITADO SEGÚN CRITERIOS ESTABLECIDOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ANALISTA DE COMUNICACIÓN, PROJECT MANAGER.			
COSTE ESTIMADO	USD 404		
DURACIÓN ESTIMADA	5 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.3		
SUCESORES	1.4.2.5		
FECHA LÍMITE	21/04/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	22/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE VIDEO TUTORIALES		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.5		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZA UNA REUNION PARA APROBAR LOS VIDEOS DE MANERA SIMILAR AL PROCESO REALIZADO PARA LOS MANUALES DE BUENAS PRACTICAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REDACTARÁ UN ACTA EN LA CUAL SE INDICA LA APROBACION DEL VIDEO POR PARTE DE LA COORDINACION ZONAL / CENTRO OPERATIVO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACTA DE APROBACION, LISTADO DE ASISTENCIA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
EQUIPO DEL PROYECTO, DUEÑOS DE PROCESOS, DIRECTORES ZONALES/ JEFES OPERATIVOS.			
COSTE ESTIMADO	USD 48.40		
DURACIÓN ESTIMADA	2 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.4		
SUCESORES	1.4.2.6		

FECHA LÍMITE	23/04/2021
--------------	------------

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	23/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	VIDEO TUTORIALES APROBADOS		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.6		
DESCRIPCIÓN			
HITO DE PROYECTO, IMPLICA QUE LOS VIDEO TUTORIALES FUERON APROBADOS PARA SU INCLUSIÓN EN LA PLATAFORMA.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
HITO, IMPLICA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREDECESORAS.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
HITO, APLICAN ENTREGABLES DE LAS ACTIVIDADES ANTES DESCRITAS PARA LA ELABORACION DE LOS VIDEO TUTORIALES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA			
COSTE ESTIMADO	00 USD		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.5		

SUCESORES	1.4.2.7
FECHA LÍMITE	23/04/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	26/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CONVERSIÓN A FORMATO INSTITUCIONAL DE LOS VIDEOS		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.7		
DESCRIPCIÓN			
SE PREPARARAN LOS VIDEOS SEGÚN LA POLITICA INSTITUCIONAL PARA COMUNICACIÓN INTERNA, RESPECTO A MARCAS DE AGUA, USO DE LOGOS INSTITUCIONALES, NOMBRE Y TFORMATO DE ARCHIVO DE REQUERIRLO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
VIDEO TUTORIALES CON IDENTIDAD INSTITUCIONAL SEGÚN REQUIERE LA POLITICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN, CON MARCAS DE AGUA, FORMATO DE VIDEO REQUERIDO, RESOLUCIÓN Y DEMÁS DIRECTIVAS APLICABLES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
VIDEO TUTORIALES CON FORMATO INSTITUCIONAL APLICADO.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE INFORMATICO UNO Y DOS			
COSTE ESTIMADO	USD 33,76		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DÍA		

PREDECESORES	1.4.2.6
SUCESORES	1.4.2.8
FECHA LÍMITE	26/04/2021

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CARGA DE VIDEOS EN LA PLATAFORMA		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.8		
DESCRIPCIÓN			
SE CARGA EN LA PLATAFORMA LOS VIDEOTUTORIALES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LOS VIDEO TUTORIALES DEBERAN CARGARSE EN LA PLATAFORMA EN EL REPOSITORIO DIGITAL, EN LA SECCION CORRESPONDIENTE A CADA PROCEDIMIENTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL/DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
VIDEOS CARGADOS EN LA PLATAFORMA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE INFORMATICO 1			
COSTE ESTIMADO	USD 32,88		
DURACIÓN ESTIMADA	2 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.7		
SUCESORES	1.4.2.9		
FECHA LÍMITE	27/04/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	VALIDACIÓN DE CARGA DE VIDEOS		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.9		
DESCRIPCIÓN			
VALIDACIÓN DE LA CARGA DE LOS TUTORIALES DE LA PLATAFORMA.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
CORREO DE VALIDACION DE LA CARGA EN LA PLATAFORMA DIRIGIDO A LA DIRECCION DE DOCTRINA CON COPIA A DUEÑOS DEL PROCESO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
CORREO DE CONFIRMACION DE VALIDACION DE CARGA EN EL REPOSITORIO DIGITAL.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE INFORMATICO 2			
COSTE ESTIMADO	USD 25,28		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.2.4.8		
SUCESORES	1.4.2.10		
FECHA LÍMITE	27/04/2021		
NOMBRE	CHRISTIAN CARRIEL		
FIRMA			

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	27/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	VIDEOS CARGADOS EN LA PLATAFORMA		
CODIGO DE LA EDT	1.4.2.10		
DESCRIPCIÓN			
HITO, SE HA CUMPLIDO CON LAS ACTIVIDADES DE ELABORACION Y CARGA DE VIDEOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
NO APLICA			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NO APLICA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA.			
COSTE ESTIMADO	USD 00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.9		
SUCESORES	1.5		
FECHA LÍMITE	27/04/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	30/04/2020
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	SOCIALIZACION DE RESULTADOS A CLIENTE INTERNO		
CODIGO DE LA EDT	1.5		
DESCRIPCIÓN			
SE CONVOCARÁ A TODOS LOS INVOLUCRADOS A UNA REUNIÓN VÍA VIDEOCONFERENCIA A NIVEL NACIONAL, EN LA MISMA SE VALIDARÁ LA ASISTENCIA DE TODOS LOS CONVOCADOS, SE SOCIALIZARÁN LOS RESULTADOS Y CADA CENTRO ENVIARÁ LOS LISTADOS DE ASISTENCIA RESPECTIVOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
TODOS LOS CONVOCADOS ASISTIRÁN A LA REUNIÓN, SE ELABORARÁ UN ACTA SEGÚN CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS MISMAS, EN LA MISMA SE DETALLARÁN LOS RESULTADOS DEL PROYECTO Y SE PONDRÁ A DISPOSICIÓN DE TODO EL PERSONAL TANTO LOS MANUALES COMO LOS VIDEOTUTORIALES.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
ACTA Y LISTADO DE ASISTENTES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SECRETARIA ZONAL, ASISTENTES INFORMATICOS, COMPUTADOR, SUMINISTROS DE OFICINA, PROJECT MANAGER, ASISTENTE DE PROJECT MANAGER.			
COSTE ESTIMADO	562,48		
DURACIÓN ESTIMADA	8 DIAS		
PREDECESORES	1.4.2.10		
SUCESORES	FIN		
FECHA LÍMITE	11/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	30/04/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	CONVOCATORIA A REUNIÓN VIA VIDEOCONFERENCIA		
CODIGO DE LA EDT	1.5.1		
DESCRIPCIÓN			
SE ELABORARÁ UNA INVITACIÓN VÍA QUIPUX A LOS INVOLUCRADOS A NIVEL INTERNO.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE ELABORARA UN OFICIO VIA QUIPUX DIRIGIDO A NIVEL CENTRAL, TANTO A DOCTRINA, PLANIFICACION, OPERACIONES Y A LAS PRINCIPALES AUTORIDADES DE LOS CENTROS ZONALES Y LOCALES CON FECHA Y HORA PARA LA VIDEO CONFERENCIA HACIENDO EXTENSIVA LA INVITACION PARA SOCIALIZAR LOS ENTREGABLES DEL PROYECTO Y SU USO EN EL MARCO DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE CAPACITACION,INDUCCION Y RETROALIMENTACION AL PERSONAL OPERATIVO DE LA INSTITUCION.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
QUIPUX ENVIADO A LOS INVOLUCRADOS PERTINENTES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
SECRETARIA ZONAL			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5		
SUCESORES	1.5.2		
FECHA LÍMITE	30/04/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	03/05/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	COORDINACIÓN DE ÁREA PARA VIDEOCONFERENCIA		
CODIGO DE LA EDT	1.5.2		
DESCRIPCIÓN			
SE COORDINARA CON EL O LA ESPECIALISTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES LA DISPONIBILIDAD DEL ESPACIO PARA VIDEO CONFERENCIA SEGÚN EL QUE SE ENCUENTRE DESOCUPADO PARA EL DIA Y HORA DEL EVENTO, SEA LA SALA DE CRISIS, COORDINAIÓN ZONAL, SALA DE CONFERENCIAS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SALA SEPARADA PARA LA REUNION A FECHA Y HORA PREVISTA, CONFIRMADO MEDIANTE CORREO A EL O LA ESPECIALISTA DE SERVICIOS INSITUCIONAES, RECIBIENDOSE LA RESPUESTA MEDIANTE CORREO Y CALENDARIO DE OUTLOOK.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
RECORDATORIO DE REUNION CON FECHA, HORA Y LUGAR EN CALENDARIO DE OUTLOOK DIRIGIDO A LOS CORREOS DE LOS INTERVINIENTES.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE DE PROJECT MANAGER, PROJECT MANAGER.			
COSTE ESTIMADO	USD 26,64		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5.1		
SUCESORES	1.5.3		
FECHA LÍMITE	03/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	07/05/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REALIZACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA		
CODIGO DE LA EDT	1.5.3		
DESCRIPCIÓN			
SE REALIZARA LA VIDEOCONFERENCIA DANDO A CONOCER EL PROYECTO, UNA BREVE SEMBLANZA DEL MISMO, Y PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES EXPLICANDO SUS USOS, Y MOSTRÁNDOLOS A LOS ASISTENTES, RECOGIENDO SUS IMPRESIONES.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
SE REALIZARÁ LA REUNIÓN CONFORME LO DESCRITO, Y SE SOLICITARÁ ENVÍO DE LISTA DE ASISTENCIA ESCANEADA VIA ELECTRÓNICA, Y EL ASISTENTE DE PM ELABORARÁ UN ACTA DE REUNION.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
LISTA DE ASISTENCIA, ACTA DE REUNION.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
EQUIPO DE PM			
COSTE ESTIMADO	USD 0,00		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5.2		
SUCESORES	1.5.4		
FECHA LÍMITE	07/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/05/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	RECEPCION DE FIRMA DE CONFORMIDAD DE USO DE PLATAFORMA DEL PROYECTO		
CODIGO DE LA EDT	1.5.4		
DESCRIPCIÓN			
SE SOLICITARÁ A LOS COORDINADORES ZONALES, JEFES DE CENTRO LOCAL, DIRECTORES ZONALES DE OPERACIONES, ESPECIALISTAS ZONALES Y LOCALES DE OPERACIONES Y COORDINADORES INSTITUCIONALES ENTREN A LA PLATAFORMA Y VALIDEN SU CONFORMIDAD CON EL USO DE LA PLATAFORMA, ENVIANDO UN CORREO DONDE EXPRESEN LA MISMA.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
TODOS LOS CENTROS LOCALES Y ZONALES DEBERAN VALIDAR SU CONFORMIDAD CON EL USO DE LA PLATAFORMA.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
COMUNICACIONES REMITIDAS DESDE LOS CENTROS ECU 911 VALIDANDO SU CONFORMIDAD CON EL USO DE LA PLATAFORMA.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
ASISTENTE PROJECT MANAGER, PROJECT MANAGER.			
COSTE ESTIMADO	USD 67,04		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5.3		
SUCESORES	1.5.5		
FECHA LÍMITE	10/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/05/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	USO DE PLATAFORMA SOCIALIZADO		
CODIGO DE LA EDT	1.5.5		
DESCRIPCIÓN			
HITO			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
NO APLICA			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NO APLICA			
NO APLICA			
COSTE ESTIMADO	USD 0,00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.5.4		
SUCESORES	1.5.6		
FECHA LÍMITE	10/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/05/2021
-----------------	----------------------	--------------	------------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	DOCUMENTAR INFORMACIÓN DEL PROYECTO		
CODIGO DE LA EDT	1.5.6		
DESCRIPCIÓN			
SE ARCHIVARAN LOS DOCUMENTOS GENERADOS POR EL PROYECTO SEGÚN NORMATIVAS DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA INSTITUCIÓN.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
LA INFORMACIÓN DEBERÁ SER DISPUESTA SEGÚN LO QUE CONSTA EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
DOCUMENTOS FOLIADOS, NUMERADOS, Y DISPUESTOS EN TOMOS.			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
EQUIPO DE PM, ENCARGADO DE DOCTRINA			
COSTE ESTIMADO	USD 89.52		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5.5		
SUCESORES	1.5.7		
FECHA LÍMITE	10/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	11/05/2021
CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	REGISTRAR LECCIONES APRENDIDAS		
CODIGO DE LA EDT	1.5.7		
DESCRIPCIÓN			
SE ELABORARÁ UN REGISTRO DE LECCIONES APRENDIDAS EN FORMATO DIGITAL PARA DISPOSICIÓN DE FUTUROS PROYECTOS.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
EL DOCUMENTO DEBERÀ ESTAR ELABORADO EN BASE AL FORMATO INSTITUCIONAL Y CONTENER TODAS LAS LECCIONES APRENDIDAS DEL PROYECTO.			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
DOCUMENTO CARGADO EN REPOSITORIO DIGITAL			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
PM, ASISTENTE DE PM, ENCARGADO DE DOCTRINA			
COSTE ESTIMADO	USD 89.52		
DURACIÓN ESTIMADA	1 DIA		
PREDECESORES	1.5.6		
SUCESORES	1.5.8		
FECHA LÍMITE	10/05/2021		

PROYECTO	BENCHMARKING ECU 911	FECHA	10/5/2021
-----------------	----------------------	--------------	-----------

CLIENTE	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	REVISIÓN	1
Nº PEDIDO	1	HOJA	
AUTOR	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DENOMINACION DEL PAQUETE DE TRABAJO	FIN DEL PROYECTO		
CODIGO DE LA EDT	1.5.8		
DESCRIPCIÓN			
CULMINACION DEL PROYETO			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
NO APLICA			
APROBADO POR:	CHRISTIAN CARRIEL / DIEGO CADENA		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES			
NO APLICA			
DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS O RESPONSABLE			
NO APLICA			
COSTE ESTIMADO	USD 00.00		
DURACIÓN ESTIMADA	0 DIAS		
PREDECESORES	1.5.7		
SUCESORES	FIN		
FECHA LÍMITE	10/05/2021		