



# Cas pràctic - 1a. part

## Exercicis

Per dur a terme aquesta primera pràctica ens basarem en el cas de referència FEIGAE i cal que respongueu les preguntes següents:

### 1. *Kick-off* del projecte (30%)

***kick-off*** m Sessió de llançament del projecte en què es presenta la proposta de pla de projecte i s'acorda iniciar la primera fase del projecte.

Amb la informació del cas FEIGAE, haureu de preparar la presentació per al *Kick-off* del projecte.

El següent llistat us pot servir com a orientació per preparar el contingut de la presentació:

- Definició del projecte (què, com, quan i on)
- Definició del producte del projecte (servei o capacitat final a generar)
- Principals *stakeholders* del projecte (*sponsors, project manager, equip de gestió, client...*)
- Necessitats del negoci a satisfer
- Finalitat del projecte
- Abast del projecte (què inclou i què no)
- Fites i calendari
- Costos
- Organigrama

No cal que prepareu la presentació completa (tipus *Power-point*); és suficient amb que per cada apartat expliqueu de forma concisa quin ha de ser el seu contingut.



## Solució 1



### Definició

- ❖ **Què...**
  - Posar al mercat un servei de manteniment integrat (SMI) per a les llars.
- ❖ **Com...**
  - Implantar un SMI que implica l'Àrea TIC de la FEIGAE i altres empreses.
- ❖ **Quan...**
  - Abans de la campanya d'hivern de l'any vinent (octubre de 2010).
- ❖ **On...**
  - A l'Est de la península Ibèrica (Àrea Est).



## Definició del producte

### Un servei de manteniment integrat (SMI):

- 
- 1) **Un portal web de la Federació:**
    - Els usuaris sol·liciten i planifiquen directament els serveis:
      - ❖ Revisions
      - ❖ Urgències
      - ❖ Interactuar amb la plataforma.
  - 2) **Els usuaris.**
    - Clients actuals.
    - Clients nous.
  - 1) **Una aplicació sobre PDA:**
    - Rebre automàticament les ordres de treball.
    - Actualitzar l'estat de l'ordre de treball.
    - Terminal per a cobrar amb targeta de crèdit.

## Principals stakeholders

- 
- ❖ **DIRECTOR DEL PROJECTE:**  
Sr. Jordi Rabinet, responsable de TIC de la FEIGAE
  - ❖ **PRESIDENT de la FEIGAE:**  
Sr. Josep Calderó.
  - ❖ **DIRECTOR FINANCER de la FEIGAE:**  
Sr. Joan Riudor.
  - ❖ **SECRETARIA de la FEIGAE:**  
Sr. Lluís Sempere .
  - ❖ **DIRECTORA CIAL DE SOLUCIONS DE NOTA:**  
Sra. Maria Arquer.
  - ❖ **DIRECTOR GENERAL D'LSP:**  
Sr. Heribert Valls.
  - ❖ **DIRECTOR COMERCIAL de BCP:**  
Sr. Pere Pintor.
  - ❖ **Un representant dels usuaris.**



## Necessitats que calen satisfer

- ❖ Una companyia d'assegurances de la llar.
- ❖ Una entitat financera.
- ❖ Una companyia de telefonia mòbil.



## Finalitat

- > Concretar a munir un servei de manteniment integrat (SMI).
- > Permetre:
  - ❖ Clients o possibles: Contactar diferents modalitats de servei
  - ❖ Diferenciar-se de la competència.
  - ❖ Empreses de la Federació: Ofertir un nivell de servei millor en:
    - Temps de resposta
    - Agilitat
    - Qualitat
    - Facilitats
- > Evitar tancaments d'empreses de la Federació.
- > Fer front a la competència.





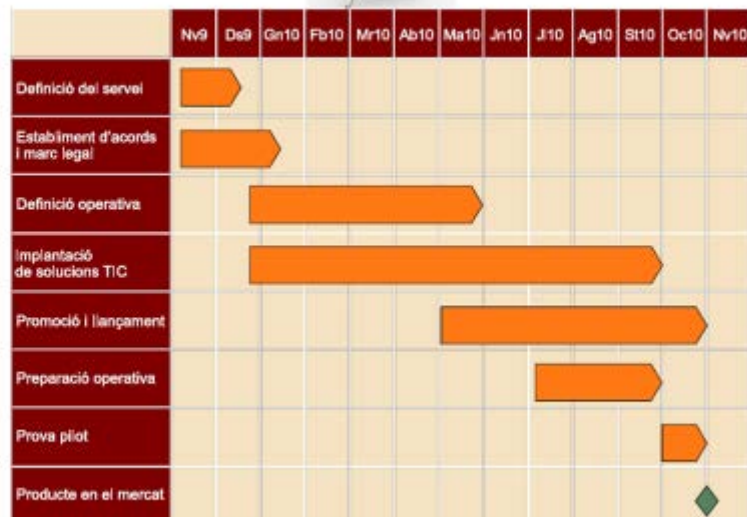
## Abast

### ✓Contingut típic

- Objectiu:
  - ✓ És tracta de proveir i divulgar un servei de manteniment integrat per a la llar.
- Requisits i característiques:
  - ✓ Crear un portal de la Federació.
  - ✓ Aplicació sobre PDA.
  - ✓ Accés a clients i nou usuaris
- Requisits i lliurables:
  - ✓ Obtenir una solució SMI integrada.
- Criteris d'acceptació del producte o servei.
- Acords de col·laboració entre companyies
- Riscos coneguts.



## Fites i calendari





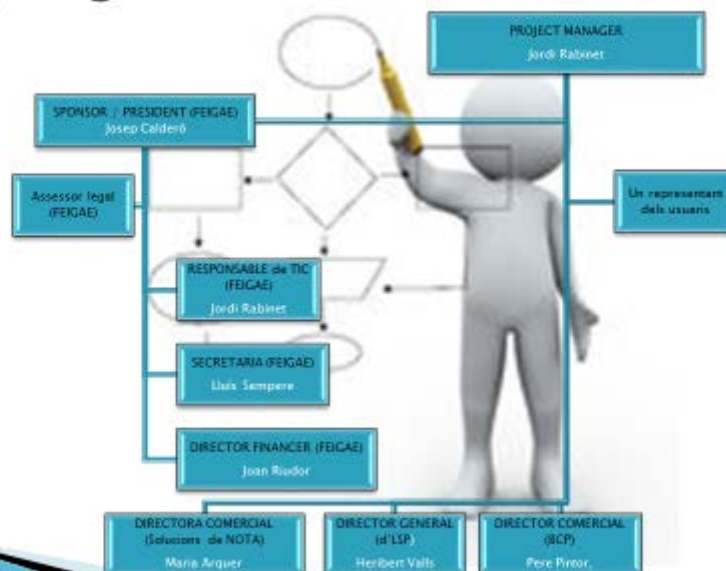
## Costos

▶ Pressupost previst és d'1.625.000 €. (inclou)

- Implantació de la solució de TIC: 600.000 €
- Campanyes de màrqueting: 200.000 €
- Formació del personal: 50.000 €
- Equipament de camp i distribució: 700.000 €
- Aplicacions de tercers: 250.000 €
- Infraestructura de TIC: 50.000 €



## Organigrama







## Solució 2

# SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



FEIGAE.



LSP



BCP.

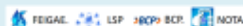


NOTA

## REPRESENTANTES

- **Federación de Empresas Instaladoras de Gas, Agua y Electricidad (FEIGAE).**
  - Josep Calderó (Pdte. ), Jordi Rabinet (Dir. Proy.).
- **Banco Comercial para los Profesionales (BCP).**
  - Pere Pintor (Dir. Comercial), Teresa Alisus (Dir. Banca Electr.)
- **Aseguradora Llars Sense Problemes (LSP)**
  - Heribert Valls (Dir. Gral.), Cesar González (Dir. Admon.)
- **Compañía telefónica NOTA**
  - María Arquer (Dir. Sol.), Ángel Córdoba (Resp. Tec. Sol.)

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



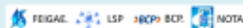




## PRESENTACION FEIGAE

- Federación de Empresas Instaladoras de Gas, Agua y Electricidad (FEIGAE).
- Nace con el ánimo de defender los intereses y reivindicaciones comunes de sus profesionales asociados.
- Aglutina 90% sector este península
- 500 Empresas (6000 profesionales).

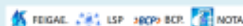
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## INDICE

- Antecedentes.
- Proyecto.
- Dirección y organización.
- Acuerdos alcanzados.
- Resultados.
- Alcance del proyecto.
- Stakeholders.
- Calendario.
- Presupuesto.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

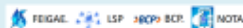




## ANTECEDENTES (CAUSAS)

- Crisis inmobiliaria desde 2008 que provoca un descenso brusco en el sector de la construcción (vivienda nueva y reformas).
- Crecimiento brusco y acelerado de los índices de desempleados en el citado sector.
- Crecimientos de la economía sumergida y aparición de profesionales sin cualificación.

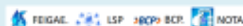
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## ANTECEDES (CONSECUENCIAS)

- Dificultad en competir con estas personas que no cumplen con toda las obligaciones legales.
- Merma en los ingresos de nuestros afiliados poniendo en riesgo su continuidad.
- Mala imagen del sector por la mala calidad del trabajo de personas no cualificadas.
- Perdida de perspectivas de futuro de nuestros afiliados.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

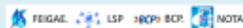




## ANTECEDENTES (Necesidades)

- Ventaja Competitiva.
- Mejorar la atención al público.
- Aumentar la cartera de trabajos.
- Facilitar tramites administrativos.
- Nuevas expectativas para nuestros afiliados.
- Aliarnos con entidades (LSP, BCP, NOTA) que nos permita dar un mejor servicios.

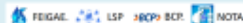
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## SMI

- Servicio de Mantenimiento Integrado.
- Nuevo modelo de prestación de servicio.
- Establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

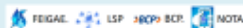




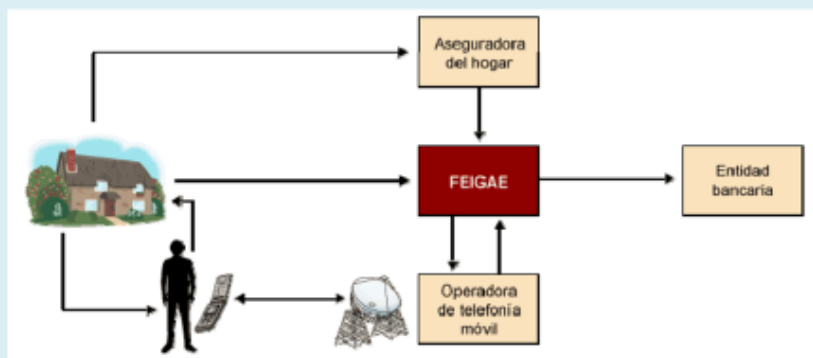
## SMI

- Utilizar las TIC para construir el SMI.
- Creación de un espacio web donde el usuario pueda introducir y consultar los trabajos solicitados.
- Un sistema documental que mantenga la parte administrativa de los trabajos.
- PDA que permita la iteración de trabajos y facturación con los clientes (incluido sistemas de pagos electrónico.)
- Compañía de comunicaciones que de soporte a las comunicaciones entre todos los actores.

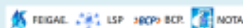
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## SMI



SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI





## DIRECCION EJECUTIVA PROYECTO

- Se han definido los interlocutores principales del proyecto por parte de cada organización.

|                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| <b>Jordi Rabinet</b>  | Director del proyecto. |
| <b>Teresa Alisus</b>  | Representante BCP.     |
| <b>César González</b> | Representante LSP.     |
| <b>Ángel Córdoba</b>  | Representante NOTA.    |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## ORGANIGRAMA JERARQUICO



SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI





## ORGANIGRAMA JERARQUICO



SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

## REUNIONES

- Tipos:
  - Seguimiento del proyecto.
  - Técnicas.
- Periodicidad:
  - Los equipos de trabajo semanal.
  - El comité ejecutivo quincenal.
  - El equipo de dirección mensual.
- Reuniones semanales en la gestión de riesgos.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

14



## RESOLUCION DE CONFLICTOS

- Orden de resolución de conflictos.
  - Líder de cada grupo de trabajo.
  - Dentro del comité ejecutivo bajo la dirección del coordinador general.
  - En última instancia el presidente de FEIGAE
- En caso de votación en cada nivel cada socio tiene un voto y en caso de empate decide el responsable.

## ACUERDOS ALCANZADOS

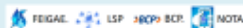
- Se han realizado ya reuniones con los implicados y firmado un acuerdo (24/12/2009) entre la dirección de FEIGAE, LSP, BCP y NOTA.
- Participación de todas las entidades con personal directamente implicado durante un periodo estimado de 9 meses.
- Nombrar a Jordi Rabinet Coordinador General del proyecto.



## ACUERDOS ALCANZADOS

- Se han realizado ya reuniones con los implicados y firmado un acuerdo (24/12/2009) entre la dirección de FEIGAE, LSP, BCP y NOTA.
- Participación de todas las entidades con personal directamente implicado durante un periodo estimado de 9 meses.
- Nombrar a Jordi Rabinet Coordinador General del proyecto.

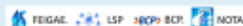
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## ACUERDOS ALCANZADOS

- Se han realizado ya reuniones con los implicados y firmado un acuerdo (24/12/2009) entre la dirección de FEIGAE, LSP, BCP y NOTA.
- Participación de todas las entidades con personal directamente implicado durante un periodo estimado de 9 meses.
- Nombrar a Jordi Rabinet Coordinador General del proyecto.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



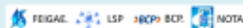




## ACUERDOS ALCANZADOS - NOTA

- Garantizar cobertura de comunicación para los equipos de campos en un 99% del área del servicio.
- Proveer los equipamientos de campo en el momento necesario.
- Gestión del servicio de asistencia técnica para la atención a los usuarios y técnicos.
- Participar en la promoción del SMI.

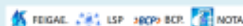
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## REUNIONES REALIZADAS

- Reunión con cada una de las áreas funcionales a las que se les encarga:
  - Definición de tareas a realizar.
  - Coste de realización de las distintas tareas:
    - Económicos.
    - Temporales.
  - Unificación de criterios de valoración para los costes.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

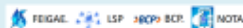




## RESULTADOS FINALES ESPERADO

- Una web para que los clientes independientemente de su origen puedan requerir trabajos a realizar.
- Aumento de la competitividad al reducir las cargas administrativas a soportar por lo clientes y asociados.
- Ser eficaces y ágiles al poder transmitir los trabajos a través de sistemas inalámbricos.
- Aumento en la cartera de clientes al diferenciarnos de la competencia gracias al SMI.
- Estandarizar el coste de nuestra acciones.

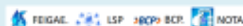
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## ALCANCE DEL PROYECTO

- El proyecto incluye principalmente:
  - Una web donde solicitar intervenciones.
  - Un sistema documental que de soporte a las operaciones.
  - Un sistema de pago electrónico *in-situ*.
  - Registro en el servicio de los asegurados de LSP.
  - Abono mensual centralizado de la facturación de LSP a FEIGAE.
  - Abono mensual centralizado del coste de telefonía de FEIGAE a NOTA.
  - Precios preferentes y estandarizados con la aseguradora LSP.
  - Ofrecimientos a los clientes de FEIGAE la posibilidad de un seguro con LSP.
  - Descuentos del BCP sobre las comisiones del pago por tarjeta.
  - Cobertura de NOTA en un 99% del territorio objeto del proyecto.
  - Distribución y mantenimiento de los terminales por parte de NOTA.
  - FEIGAE proporcionará las aplicaciones para los PDA.
  - NOTA Ofrecerá su SAU como servicio de asistencia técnica.
  - Incluir otros servicios en las PDAS Previo acuerdo con FEIGAE por parte de NOTA.
  - Volumen mínimo de mensajes que NOTA facturará al precio más bajo del mercado.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

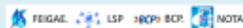




## ALCANCE DEL PROYECTO

- El proyecto NO incluye principalmente:
  - El uso del terminal como teléfono móvil.
  - La forma en la que se transportan los mensajes.
  - La intermediación financiera y las compensaciones por el uso de los sistemas de cobro electrónico.
  - El tipo de equipo de campo lo suministra y decide la empresa de telefonía.
  - El SAT del proyecto lo realiza la empresa de telefonía móvil.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## STAKEHOLDERS

- FEIGAE.
- Empresas federadas.
- Clientes (Existente, nuevos...).
- Llars Sense Problemes LSP.
- Banco Comercial para Profesionales BCP.
- Compañía Telecomunicaciones NOTA.
- Representante de los usuarios.
- Departamentos TIC de los participantes.
- Departamento de administración, marketing, legal...
- Empresa proveedora de PDA.
- Empresas competidoras.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

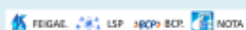




## CALENDARIO

| FECHA                   | HITO   |
|-------------------------|--|
| 1ª Sem. de nov. de 2009 | Toda de decisión de preparar un proyecto para generar un nuevo Sistema de Mantenimiento Integrado. |
| 18 de diciembre de 2009 | Decisión de viabilidad del servicio.   |
| 24 de diciembre de 2010 | Firma del acuerdo definitivo con las compañías para la puesta en marcha del proyecto.              |
| 18 de enero de 2010     | Presentar y aprobar el plan de proyecto.   |
| 1 de marzo de 2010      | Proveedor de la solución de movilidad contratado.  |
| 22 de marzo de 2010     | Análisis de impacto consolidados.  |
| 8 de abril de 2010      | Fin parametrización en BCP.  |
| 18 de junio de 2010     | Fin de adaptación de TIC a LSP.  |
| 28 de junio de 2010     | Fecha límite decisión sobre las campañas de marketing.   |

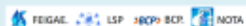
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI



## CALENDARIO

| FECHA                    | HITO   |
|--------------------------|--|
| 29 de junio de 2010      | Producto de movilidad implantado.  |
| 26 de julio de 2010      | Fin de adaptaciones a la FEIGAE.   |
| 26 de julio de 2010      | Inicio de las pruebas de integración.  |
| 2 de agosto de 2010      | Inicio de la campaña promocional.  |
| 4 de agosto de 2010      | Inicio de la campaña promocional.  |
| 30 de agosto de 2010     | Sistema integrado y disponible.  |
| 6 de septiembre de 2010  | Inicio de la prueba piloto.  |
| 8 de septiembre de 2010  | Inicio de la prueba piloto.  |
| 20 de septiembre de 2010 | Inicio de la formación de los usuarios (instaladores) y distribución de los PDA. |
| 27 de septiembre de 2010 | Inicio formación a usuarios y distribución de los PDA.                           |
| 28 de septiembre de 2010 | Inicio de la operación del SMI y de la campaña de consolidación.                 |
| 1 de octubre de 2010     | Inicio de la operación del SMI y campaña de consolidación.                       |
| 5 de noviembre de 2010   | Proyecto técnico cerrado y transferido a mantenimiento.                          |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI





## PRESUPUESTO.

| Concepto                 | Importe            |
|--------------------------|--------------------|
| Recursos Internos        | 662.400 €          |
| Recurso Externos         | 0 €                |
| Infraestructura          | 875.000 €          |
| Servicios de terceros    | 160.000 €          |
| Otros gastos.            | 25.000 €           |
| Contingencias            | 85.620 €           |
| <b>Presupuesto total</b> | <b>1.808.020 €</b> |

Se ha calculado un ROI de 4 años.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

FEIGAE LSP BCP BCP NOTA

## SMI

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRADO SMI

FEIGAE LSP BCP BCP NOTA

**Notas de la sesión de Kick-off a celebrar en la sede principal de FEIGAE el día 23 de enero de 2010.**

- Presentación (diap. 2).

Dar la bienvenida y realiza una presentación de los asistentes a dicha reunión indicando cual es el motivo de su participación en la citada reunión.



(diap. 3) Presentación general de las empresas participantes en el proyecto empezando con la aseguradora Llars Sense Problemes (LSP), el Banco Comercial para los Profesionales (BCP) y la compañía de Comunicaciones NOTA.

Nos detenemos un momento para presentar nuestra federación y damos unas pinceladas sobre el alcance de nuestra organización. Nuestra misión es defender los intereses del sector que representamos ante las instituciones y otros posibles actores. En estos momentos aglutinamos al 90% de las pequeñas y medianas empresas instaladoras de gas, agua y electricidad del este de la península compuesto entorno a 500 empresas y 6000 profesionales.

- Porqué (diap. 5).

Hacemos una pequeña exposición sobre los antecedentes que han llevado a nuestra organización a tomar la decisión de realizar el proyecto. Hacemos referencia a la actual crisis que padece el país y que afecta de manera muy agresiva al sector inmobiliario haciendo que se haya paralizado la construcción y reforma de viviendas. Esta situación ha traído consigo un aumento brusco en los niveles de desempleo que a su vez ha provocado la aparición de personas sin titulaciones oficiales, no cualificados, sin afiliación a ninguna organización y cuyas actuaciones rozan la economía sumergida.

(diap. 6) Estas personas causan la pérdida de encargos para nuestros afiliados que no pueden competir en igualdad de condiciones y están provocando un descenso en la calidad de los trabajos con una afección grave a la imagen de profesionalidad del sector. Por últimos se observa una falta de perspectiva ante el presente y futuro inmediato que se nos presenta que puede hacer peligrar la continuidad de muchos negocios.

- Necesidades del negocio que se debe satisfacer (diap 7).

Se hace necesario una solución que permita a nuestros asociados lograr una ventaja competitiva frente a otras empresas e intrusos del sector. Para este objetivo necesitamos mejorar la atención al público dando respuesta a sus necesidades en el menor tiempo posibles al facilitarle el acceso a nuestros servicios de manera sencilla, asignar de forma instantánea el trabajo a la empresa más cercana a la necesidad y realizar todos los procesos documentales en la propia casa del cliente incluyendo la tramitación del pago.

Lograr trámites administrativos sencillos permitirá a nuestras empresas dedicar el máximo tiempo posible a la realización de su actividad, un aumento en la cartera de clientes por el aumento de la satisfacción del servicio y una mejora en las expectativas de futuro al aumentar sus ingresos.

- Finalidad del proyecto (diap 8).

El motivo de la reunión es el lanzamiento del proyecto para obtener un Servicio de Mantenimiento Integrado (SMI) moderno, ágil y competitivo a nuestro afiliados.



Cambiar la forma de trabajo de nuestros afiliados para diferenciarse de la competencia y hacer frente a los problemas mencionados de manera que salgan reforzados con nuevas expectativas de negocio. Esta nueva forma de negocio permitirá gestionar todas las fases administrativas de la actividad en la propia casa del cliente incluyendo el cobro de minuta o la gestión del pago diferido.

Establecer alianzas con otras organizaciones nos permitirá crecer en número de clientes, servicios ofertados gracias a acuerdos con las mismas y obtener un sistema de trabajo que pueda ser exportado y explotado en otras áreas geográficas.

- Definición del proyecto (diap 9 Y 10).

Pretendemos gracias al uso de las nuevas tecnologías la creación de una aplicación informática que nos permita gestionar un Sistema de Mantenimiento Integrado.

Un cliente introducirá su petición de trabajo a través de una página web. Esta página que será de FEIGAE o de la aseguradora LSP será transparente al usuario. El sistema se encarga de localizar y enviar a la empresa asociada adecuada más cercana a la zona de actuación el trabajo a realizar. Para esta parte se dotará a nuestros afiliados de PDA gracias al acuerdo con la compañía NOTA que dará soporte a todo el sistema de comunicación.

Nuestros afiliados gracias al SMI pueden rellenar la documentación necesaria para cerrar el expediente con la compañía de seguros o facturar a clientes externos a LSP *in-situ* gracias al acuerdo llegado con el Banco BCP que se encargará del sistema de pago electrónico.

Para lograr este servicio se ha llegado a acuerdos con la aseguradora LSP que aportará su cartera de cliente en la zona de influencia de nuestros asociados, el Banco BCP para la implantación del sistema de pago electrónico y con la compañía de telecomunicaciones NOTA para dar soporte a la transmisión, la distribución de terminales y su mantenimiento.

En estos momentos se han completado las fases del estudio de viabilidad del proyecto, los acuerdos de participación con cada una de las entidades, la relación de trabajos a realizar y la composición de cada equipo de trabajo.

- Quien (diap. 11).

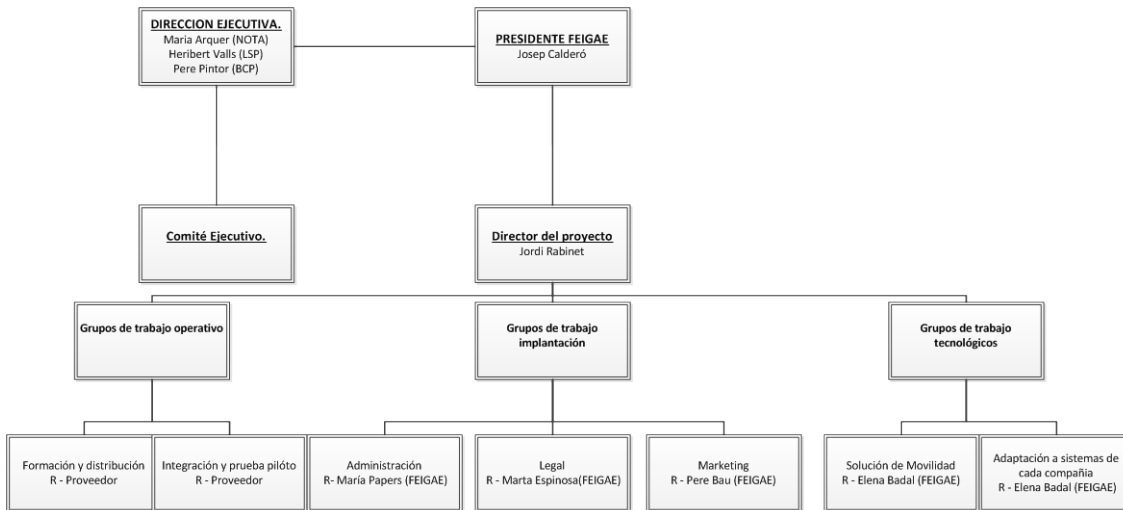
En cuanto a los equipos de trabajo señalar la creación de una dirección ejecutiva del proyecto compuesto por los principales representantes de las compañías implicadas.

|                |                        |
|----------------|------------------------|
| Jordi Rabinet  | Director del proyecto. |
| Teresa Alisus  | Representante BCP.     |
| César González | Representante LSP.     |
| Ángel Córdoba  | Representante NOTA.    |

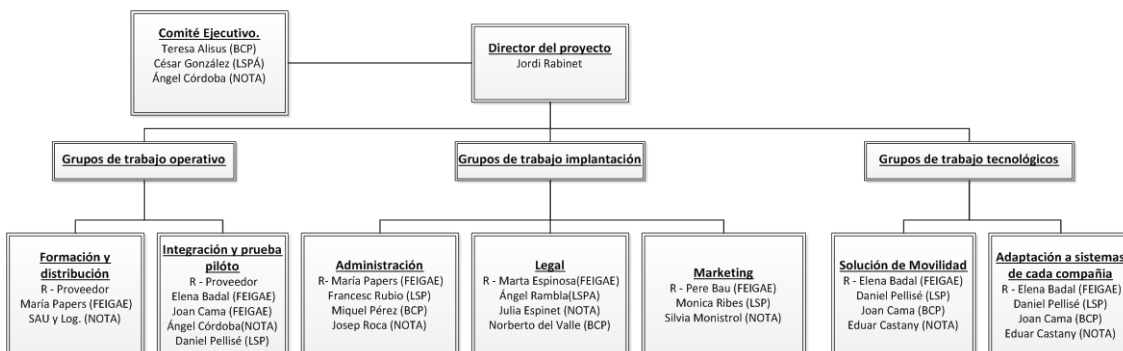


Se han definido los organigramas tanto a nivel de decisión como a nivel de grupos de trabajo con los principales participantes de cada entidad.

- Organigrama ejecutivo (diap 12).



- Organigrama funcional (diap. 13).



- Como

Se han establecido dos tipos de reuniones; reuniones de seguimiento de proyecto donde se revisará la marcha del proyecto y reuniones técnicas donde se revisarán aspectos técnicos.

(diap 14) Para las reuniones de seguimiento se ha establecido una periodicidad semanal para los equipos de trabajo, quincenal para el comité ejecutivo y mensual para la dirección ejecutiva. Dicha periodicidad podrá modificarse según su necesidad en el transcurso del proyecto, de la misma forma se podrán organizar reuniones extraordinarias si se considera necesario. Las reuniones para gestionar riesgos se realizarán una vez por semana.





(diap. 15). Se ha creado un procedimientos para la resolución de conflictos en cada nivel de dirección y como debe ser escalado dentro del organigrama. En caso de disputa los grupos de trabajo acudirán a los responsables nombrados, dentro del comité ejecutivo será el director del proyecto y en última instancia será el presidente de FEIGAE el que tendrá la decisión final.

(diap. 16) La duración estimada de los trabajos necesarios para la puesta en marcha de estos servicios es de nueve meses desde este momento. Se han realizado reuniones previas para la concreción de los trabajos que tiene que realizar cada equipo y consideramos que podremos ser capaces a la finalización del proyecto de facilitar al total de nuestros asociados el uso de estos sistemas.

Se hace un resumen rápido de los acuerdos principales llegados con cada compañía (copiados del documento de constitución del proyecto):

Acuerdos alcanzados con LSP (diap. 17).

- Aportar su base de clientes con seguro para el hogar como clientes iniciales del proyecto.
- Actuar de red comercial para la venta del SMI.
- Participar en la promoción del SMI.

Acuerdos alcanzados con BCP. (diap. 18)

- Garantizar las transacciones económicas del servicio.
- Participar en la promoción del SMI.

Acuerdos alcanzados con NOTA. (diap. 19).

- Garantizar cobertura de comunicación para los equipos de campos en un 99% del área del servicio.
- Proveer los equipamientos de campo en el momento necesario.
- Gestión del servicio de asistencia técnica para la atención a los usuarios y técnicos.
- Participar en la promoción del SMI.

(diap 20) Por no extender la reunión realizaremos un resumen de todos los acuerdos tomados en las distintas reuniones mantenidas hasta ahora con las áreas funcionales (administración, marketing, legal y TIC) y cuyas principales trabajos fueron dimensionar las tareas para poner en marcha el proyecto, el tiempo necesario para la definición detallada de las mismas y las metodologías de trabajo para la valoración de los recursos necesarios a aportar al proyecto.

- Definición del producto del proyecto (servicio o capacidad final que se quiere generar) (diap. 21).

- Permitir a nuestros afiliados que sus clientes independientemente de su origen (contrato de mantenimiento previo, cliente de LSP, clientes puntuales...) puedan contratar diferentes servicios de una forma rápida, fácil y ágil.



- Un aumento de competitividad dando un servicio rápido y optimizar al máximo los procesos administrativos a través de un novedoso sistema documental que permite realizar todos los tramites *in-situ*.
- Diferenciarnos de la competencia dando un servicio de amplio valor para el cliente que ayude a competir contra el intrusismo que está sufriendo el sector.
- Estandarización de los precios a los clientes independientemente de la empresa que efectúe el trabajo, aplicación de tarifas ventajosas de las organizaciones con acuerdo y conseguir que los tramites sean transparentes para los usuarios.
- Centralización de facturaciones a las compañías con las que se llegan acuerdo descargando de cargas administrativas a nuestros asociados.
- Obtener una solución SMI integrada, exportable y explotable para otras áreas geográficas.

- Alcance del proyecto (diap. 22).

El proyecto incluye los siguientes elementos:

- Solicitud transparente de los servicios de usuarios de LSP a través de la web de FEIGAE o de LSP.
- Un sistema documental donde reciban las órdenes de trabajo y puedan llevar a cabo todos los trámites administrativos referidos a la intervención.
- Un sistema de pago electrónico *in-situ* que facilitará BCP para ser instalado en los terminales.
- Todos los asegurados de LSP quedarán registrados en el servicio para las acciones que cubre el seguro.
- Abono mensual centralizado de la facturación de FEIGAE a LSP
- Ofrecimiento de precios preferentes, estandarizados, y acordados con la aseguradora LSP a sus clientes tanto para las reparaciones como para otro tipo de prestaciones que FEIGAE pueda ofertar a los clientes de LSP.
- Ofrecimientos a los clientes de FEIGAE que no son usuarios de LSP la posibilidad de contratar un seguro de hogar beneficiándose FEIGAE de una comisión pactada
- Obtención por parte de FEIGAE de descuentos por volumen sobre las comisiones que aplica BCP del pago por tarjeta.
- Compromiso por parte de NOTA de dar un 99% de cobertura del territorio para las comunicaciones necesaria en los dispositivos en el momento de puesta en marcha del servicio.



- Distribución por parte de NOTA de los terminales móviles PDA necesarios para el servicio así como responsabilizarse de su mantenimiento y actualización de acuerdo con las especificaciones que marque FEIGAE
- FEIGAE proporcionará las aplicaciones para los PDA.
- NOTA Ofrecerá su SAU como servicio de asistencia técnica para los clientes del servicio y profesionales de FEIGAE implicados al proyecto.
- NOTA Podrá incluir otros servicios en los PDAS Previo acuerdo con FEIGAE que se facturarán a precios preferentes.
- Volumen mínimo de mensajes diarios que NOTA facturará al precio más bajo del mercado y centralización de la facturación en FEIGAE.

El proyecto **NO** incluye (diap. 23):

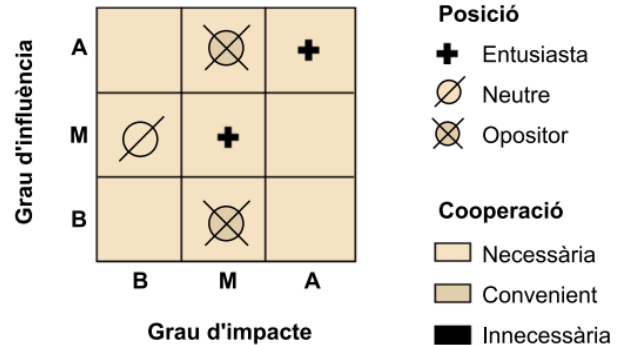
- El uso de la PDA como terminal de telefonía móvil, cuyos gastos no son objeto de ningún tipo de descuento ni asumidos por FEIGAE.
- La forma en que se transportan los mensajes
- La intermediación financiera y las compensaciones por los sistemas de cobro *in-situ* son asumidos por el banco.
- NOTA decidirá los dispositivos que se van a implantar.
- El servicio de asistencia a los usuarios será realizado por la empresa de telefonía.



## 2. Mapa d'implicats (20%)

A partir de tota la informació en relació amb els interessats del projecte, genereu un “mapa d'implicats” del cas FEIGAE. En cada cas raoneu el perquè de la classificació de cadascú, segons la posició, la cooperació, l'impacte i la influència.

Al mòdul 3 (pàg. 20) es mostra un exemple de “mapa d'implicats” on es representa la posició, l'impacte, la influència i el nivell de cooperació en el projecte de cada implicat.



Mapa d'implicats

Per definir l'impacte i la influència, heu de tenir en compte les indicacions del PMI,

segons les quals, “influència” és el grau de participació que es té en el projecte i “impacte” és la capacitat de poder fer canvis en la planificació o execució del projecte.

Un cop definits el grau d'impacte i influència de cada participant, els heu d'ubicar en una matriu d'eixos Grau d'impacte i Grau d'influència.



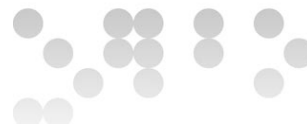
## Solució 1

Al mapa d'interessats inclourem aquells que estan establerts al document "Registre d'interessats" inclòs al mòdul 1 del cas pràctic. Per a la seva ubicació en el mapa emprarem les següents consideracions:

- Posició: La mateixa que correspon a la columna "actitud" del punt 2 de l'esmentat document . Per aquells interessats que no estan las persones identificades, malgrat que al document s'hagi identificat quina *hauria* de ser l'actitud, optarem per incloure tipus "Desconeguda"
- Impacte i Influència, en basarem en les indicacions del PMI, on "Influència" és el grau de participació que es té en el projecte i "impacte" és la capacitat de poder fer canvis en la planificació o execució del projecte.

D'acord amb això el que cal representar en el mapa queda determinat per a la següent taula:

| Interessat                     | Posició   | Cooperació                | Impacte  | Influència   |
|--------------------------------|---|---------------------------|--|--|
| Jordi Rabinet<br>FEIGAE        | Entusiasta  | Necessària                | Alt.<br>Es el responsable de la execució del projecte, les seves decisions afecten directament al projecte.                            | Alta.<br>La seva participació ha de ser al 100%, o en un percentatge important.                              |
| Representant<br>Assegurats LSP | Neutra  | Innecessària / convenient | Mig.<br>Les seves demandes poden implicar canvis en el projecte  | Baixa / Nul·la.<br>No participen en l'execució del projecte  |
| Representant<br>Futurs clients | Desconeguda.<br>Es podria assumir que en el moment del projecte és Neutra | Innecessària / convenient | Mig/Baix.<br>En aquest moment no tenen impacte en el projecte, però depenent dels estudis de mercat, indirectament poden induir canvis | Baixa / Nul·la.<br>No participen al projecte   |
| Representant<br>Instal·ladors  | Entusiasta  | Convenient                | Mig.<br>Les seves demandes poden implicar canvis al projecte. De la seva gestió depèn la prova pilot i la gestió del canvi             | Mitja.<br>Participen a la prova pilot i en la Gestió del Canvi (formació i promoció entre els seus operaris) |
| Representat<br>Operaris        | Opositora   | Convenient                | Baix.<br>Qui gestiona el seu possible impacte és   | Mitja/Baixa.<br>A nivell de projecte només participen en   |

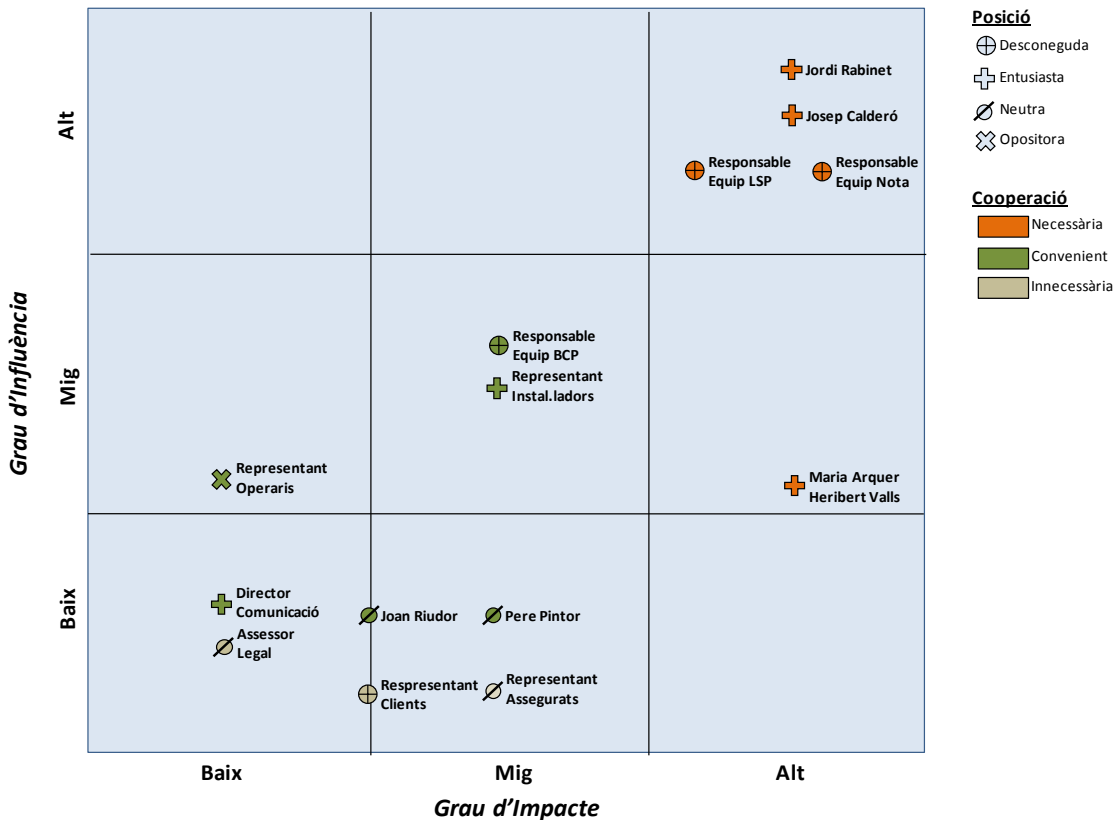


|                                   |                       |              | l'empresa instal·ladora on treballi.  | la formació.   |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------|---|--|
| Heribert Valls<br>LSP             | Entusiasta            | Necessària   | Alt.<br>Com director de LSP i la involucració d'aquesta companyia al projecte, les seves decisions hauran de ser considerades i poden tenir repercussió en el projecte. | Mitja / Baixa.<br>Pel definit, no participa del dia-dia del projecte. Serà membre del Comitè Executiu per tant s'assumeix que el seguirà de prop |
| Pere Pintor<br>BCP                | Neutra                | Convenient   | Mig.<br>Com director de BCP les seves decisions hauran de ser considerades al projecte, però cal tenir present que BCP no és clau en el projecte.                       | Baixa.<br>Pel definit, no participa del dia-dia del projecte.  |
| Maria Arquer<br>NOTA              | Entusiasta            | Necessària   | Alt.<br>La posició de directora de NOTA en l'àrea del projecte fa que les seves decisions el puguin afectar directament.  | Mitja /Baixa.<br>Pel definit, no participa del dia-dia del projecte, però s'assumeix que el seguirà de prop                                      |
| Joan Riudor<br>FEIGAE             | Neutra /<br>Opositora | Convenient   | Mig/Baix.<br>Per la seva participació en el projecte, establiment del procediments administratius, les seves decisions poden afectar al projecte.                       | Baixa.<br>Participa en moments puntuals.   |
| Director<br>Comunicació<br>FEIGAE | Entusiasta            | Convenient   | Baix.<br>La seva participació en projecte no afecta al seu desenvolupament.   | Baixa.<br>Participa en moments puntuals  |
| Assessor legal<br>FEIGAE          | Neutra                | Innecessària | Baix.<br>Entenem que la seva  | Baixa.<br>Participa en   |



|                        |             |            |  |  |
|------------------------|-------------|------------|--|--|
|                        |             |            | participació es a nivell d'assessor, i qui pren les decisions és el cap de projecte.                             | moments molt puntuals  |
| Responsable Equip LSP  | Desconeguda | Necessària | Alt.<br>Les seves decisions afectaran a l'execució del projecte en la part de LSP, part important del projecte   | Alta.<br>L'equip LSP té part important al projecte i cal un a participació important   |
| Responsable Equip BCP  | Desconeguda | Convenient | Mig.<br>Les seves decisions afectaran a l'execució del projecte en la part de BCP.                               | Mitja<br>L'equip de BCP ha de desenvolupar poca activitat, però ha d'estar en el moment adient   |
| Responsable Equip Nota | Desconeguda | Necessària | Alt.<br>Les seves decisions afectaran a l'execució del projecte en la part de NOTA, part important del projecte. | Alta<br>Malgrat sigui un proveïdor, durant tot projecte, caldrà un seguiment continu per a garantir la disponibilitat de la infraestructura. |
| Josep Calderó          | Entusiasta  | Necessària | Alt.<br>És el promotor i director de la FEIGAE.  | Alta / Mitja.<br>És membre del Comitè Executiu.  |

Així doncs el mapa d'interessats quedaria de la següent manera:



Aquesta representació ens mostra una distribució usual en un projecte estable i que no han de tenir masses problemes en el seu desenvolupament: A la part superior dreta tenim els entusiastes del projecte i que a més són el personal clau, i per tant actuaran proactivament en el avançament del projecte, mentre que a la part inferior dreta tenim els menys entusiastes però que també són els que tenen menys repercussió per al projecte i així podem considerar que la seva oposició no hauria de significar masses entrebancs en el correcte desenvolupament del projecte.

Però no cal oblidar que el present mapa correspon a un moment inicial del projecte i que les avaluacions sobre els stakeholders poden no estar encertades del tot (hi han que en aquest moment són desconegudes).





## Solució 2

Indicaremos para cada interesado el grado de actitud, influencia, impacto y cooperación en el proyecto (obtenidos la mayoría del documento del registro de interesados del caso FEIGAE).

1. Jordi Rabinet.

**Actitud.** A favor. El éxito del proyecto le reportará un mayor crédito profesional dentro y fuera de FEIGAE además de consolidar su posición como responsable de sistemas de información.

**Influencia.** Alta. Ha sido designado como el máximo responsable en la ejecución del mismo y por lo tanto su participación es constante a lo largo del proyecto con todas las partes implicadas.

**Impacto.** Alta. Tiene la capacidad de tomar las decisiones necesarias para resolver los problemas que se presenten y llevar a buen puerto la ejecución del proyecto.

**Cooperación.** Necesaria. Sin su cooperación no es posible que el proyecto pueda llevarse a cabo al participar en todos los grupos de trabajo y ser el máximo responsable designado para la realización del mismo.

2. Asegurados LSP.

**Actitud.** Neutral. Aunque sean beneficiarios del proyecto en el fondo lo que desean es ser atendido de la forma más rápida posible y que el trabajo se realice con garantías y a buen precio.

**Influencia.** Mínima. No forman parte de los equipos que ejecutan el proyecto y por lo tanto tienen muy poca presencia (quizás en alguna fase de pruebas).

**Impacto.** Mínima. Al no participar en el proyecto hasta su ejecución no tienen capacidad (quizás en alguna fase de pruebas) para realizar cambios.

**Cooperación.** Innecesaria. No es necesaria su participación en la ejecución del proyecto para ponerlo en marcha.

3. Público en general.

**Actitud.** Neutral. Aunque sean beneficiarios del proyecto en el fondo lo que desean es ser atendido de la forma más rápida posible, que el trabajo se realice con garantías y a buen precio.

**Influencia.** Mínima. No forman parte de la ejecución del proyecto y por lo tanto tienen muy poca presencia en su ejecución (quizás en alguna fase de pruebas).

**Impacto.** Mínima. Al no participar en el proyecto hasta su ejecución no tienen capacidad (quizás en alguna fase de pruebas) para solicitar cambios.

**Cooperación.** Innecesaria. No es necesaria su participación en la ejecución del proyecto.

4. Instaladores.

**Actitud.** A favor. Interesados en el éxito del SMI por el aumento de clientes y trabajos que puede suponer para sus empresas.

**Influencia.** Bajo. No forman parte de los equipos que ejecutan el proyecto y por lo tanto tienen muy poca presencia (quizás en alguna fase de pruebas).



**Impacto.** Bajo. Al no participar en el proyecto hasta sus pruebas no tienen una gran capacidad de decidir cambios más allá de las sugerencias que realicen en las pruebas en las que participen.

**Cooperación.** Innecesaria. No es necesaria su participación en la ejecución del proyecto hasta prácticamente la finalización del mismo (momento en que se hagan pruebas) y podría finalizarse el proyecto sin ellos.

5. Operarios.

**Actitud.** En contra. Rechazo al cambio en la forma de trabajar, al uso de nuevos sistemas y tener una mayor responsabilidad administrativa.

**Influencia.** Bajo. No forman parte de los equipos que ejecutan el proyecto y por lo tanto tienen muy poca presencia (quizás en alguna fase de pruebas).

**Impacto.** Bajo. Al no participar en el proyecto hasta sus pruebas no tienen una gran capacidad de decidir cambio más allá de las sugerencias que realicen en las pruebas en las que participen.

**Cooperación.** Innecesaria. No es necesario su participación en la ejecución del proyecto hasta prácticamente la finalización del mismo (momento en que se hagan pruebas) y se podría finalizar sin ellos.

6. LSP.

**Actitud.** A favor. Estandarización de los precios que le van a facturar, realizar una facturación centralizada y posibilidad de aumentar el número de pólizas.

**Influencia.** Alta. Acuerda como se van a realizar los procedimientos de intercambio de datos, pone un interface para que cualquier persona pueda solicitar la ejecución de un trabajo.

**Impacto.** Medio. Es un actor principal que participa en el diseño de la web, decide como debe ser el interface que deben ver los usuarios y como debe ser la comunicación de datos del SMI.

**Cooperación.** Necesaria. Establece protocolos de comunicación con sus bases de datos para que el sistema funcione además de poder establecer algunos servicios que deben prestarse a través del sistema.

7. BCP.

**Actitud.** Neutra. Ofrece los servicios de pago electrónico en el proyecto y aunque se beneficie del éxito del mismo no se implica en su diseño.

**Influencia.** Media. Acuerda como se van a realizar los procedimientos de intercambio de datos en los procedimientos de pago electrónico.

**Impacto.** Bajo. Sólo aquellos que afecte a la comunicación de los datos del pago electrónico.

**Cooperación.** Necesaria. Sin su cooperación no se puede poner en marcha la parte de pago electrónico que es un objetivo principal del proyecto.

8. NOTA

**Actitud.** A favor. Incremento en el número de usuarios y asegurarse una facturación mínima anual por los servicios que presta.



**Influència.** Alta. Acuerda con el resto de compañías participantes como son los protocolos de transmisión de datos para que los PDA funcionen correctamente. **Impacto.** Alto. Es un actor principal que participa y marca como deben ser los protocolos de comunicación entre todos los dispositivos y las bases de datos. Suministra y mantiene los PDA que van a ser usados.

**Cooperación.** Necesaria. Sin su cooperación los elementos que componen el SMI no se comunicarán entre sí y por lo tanto no se podrá poner en marcha.

9. Administración.

**Actitud.** Neutra. Tiene preocupación por su viabilidad económica y el rendimiento de la inversión que se va a realizar.

**Influencia.** Baja. Establece los criterios del control financiero del proyecto.

**Impacto.** Medio. Puede tomar decisiones sobre los temas concernientes a los gastos que se realizan durante la ejecución del proyecto.

**Cooperación.** Conveniente. Al tener el control financiero de los gastos del proyecto necesitamos que apruebe y haga un seguimiento de los desembolsos de los gastos imputables al mismo (PDA, campaña de marketing, viajes, licencias...).

10. Marketing

**Actitud.** A favor. Aumento de la cartera de clientes en sus afiliados y promocionar a FEIGAE entre las empresas del sector con entidad representante.

**Influencia.** Media. Se encarga de la campaña de promoción ante la sociedad del nuevo sistema y de los servicios que incluye.

**Impacto.** Bajo. No toma decisiones referidas a la ejecución del proyecto y su implementación más allá de consejos sobre la apariencia de la web.

**Cooperación.** Conveniente. Aunque el proyecto pueda llevarse a cabo sin su ayuda se necesita que el producto sea conocido en la sociedad y por lo tanto en la última fase necesitaremos que realicen esta labor de divulgación.

11. Legal

**Actitud.** Neutra. Su interés viene dado por el cumplimiento del SMI de la legalidad.

**Influencia.** Media. Se encarga de revisar todos los requisitos del proyecto para comprobar que cumplen con las diversas normativas vigentes.

**Impacto.** Medio. Da instrucciones para cambiar aquellos requisitos que no cumplen con la legalidad.

**Cooperación.** Conveniente. Aunque no se necesiten para realizar el proyecto el obviar sus instrucciones podría provocar la imposibilidad de utilizar el producto creado y tener que remodelarlo.

12. FEIGAE

**Actitud.** A favor. Conseguir el sostenimiento de las empresas a las que representa y atraer más afiliados que reforzarán el papel de intermediador que tiene ante terceros.

**Influencia.** Alta. Es un proyecto diseñado por la entidad en la que participan varios departamentos.



**Impacto.** Bajo. Aunque participe parte de la entidad la capacidad para hacer cambios está delegada a los grupos de trabajo del proyecto que están compuestos por participantes de todas las compañías.

**Cooperación.** Necesaria. Es un producto que se está diseñando para la propia entidad con lo que se necesita la máxima colaboración por parte de todos los estamentos de la propia FIEGAE.

13. Proveedor PDA

**Actitud.** A favor. Venta importante del número de dispositivos PDA.

**Influencia.** Alta. Cumplir con las especificaciones que le sean impuestas por los equipos del proyecto, realización de formación y suministro de los terminales a la empresa de telefonía.

**Impacto.** Bajo. No puede decidir sobre cambios en el proyecto, debe cumplir con las especificaciones decididas por los grupos de trabajo y los plazos de entrega.

**Cooperación.** Necesaria. Sin los terminales no se puede realizar la integración de las diferentes tecnologías, pruebas y la puesta en marcha del SMI.

14. Competidores

**Actitud.** En contra. Disminución de clientes.

**Influencia.** Baja. No participan en el proyecto.

**Impacto.** Bajo. No tienen capacidad para decidir en ninguna parte del proyecto.

**Cooperación.** Innecesaria. Se intentará no dar pistas sobre el proyecto hasta el momento del lanzamiento para que no puedan reaccionar y contrarrestar el lanzamiento del SMI.

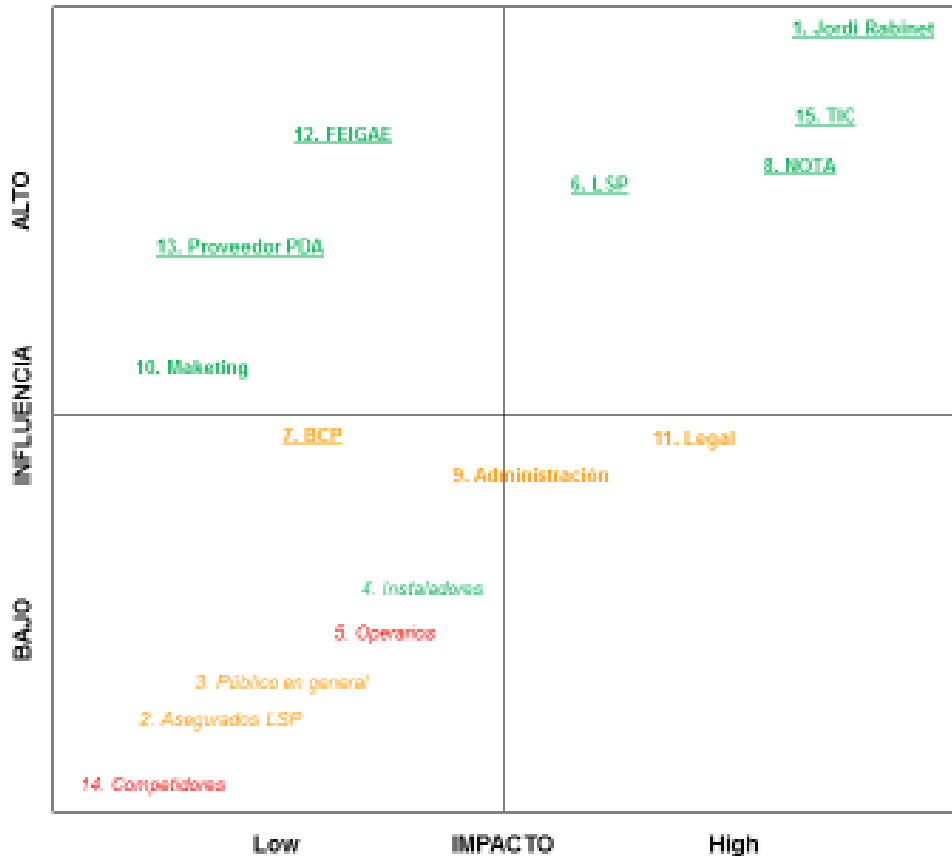
15. Competidores

**Actitud.** A favor. Prestigio profesional en sus empresas ante el reto de integrar los distintos sistemas que intervienen en el proyecto y lograr hacer funcionar un producto técnicamente complejo.

**Influencia.** Alta. Encargados de dar vida al núcleo del SMI.

**Impacto.** Alto. Deciden sobre todos los aspectos técnicos del SMI.

**Cooperación.** Necesaria. Son la parte principal para hacer que el SMI funcione al encargarse de integrar los diferentes sistemas que ofrecen las compañías.



**Stakeholders / Interesados**

1. Jordi Rabinet
2. Asegurados LSP
3. Público en general
4. Instaladores
5. Operarios
6. LSP
7. BCP
8. NOTA
9. Administración
10. Marketing
11. Legal
12. FEIGAE
13. Proveedor PDA
14. Competidores
15. TIC

**Actitud**

- Verde = A favor.
- Amarillo = Neutral
- Roja = En contra.

**Cooperación**

- Necesaria.
- Conveniente.
- Inecesaria.



## Solució 3

Para la resolución del ejercicio se usará como guía el registro de interesados que se define en el documento adjunto del caso práctico FEIGAE.

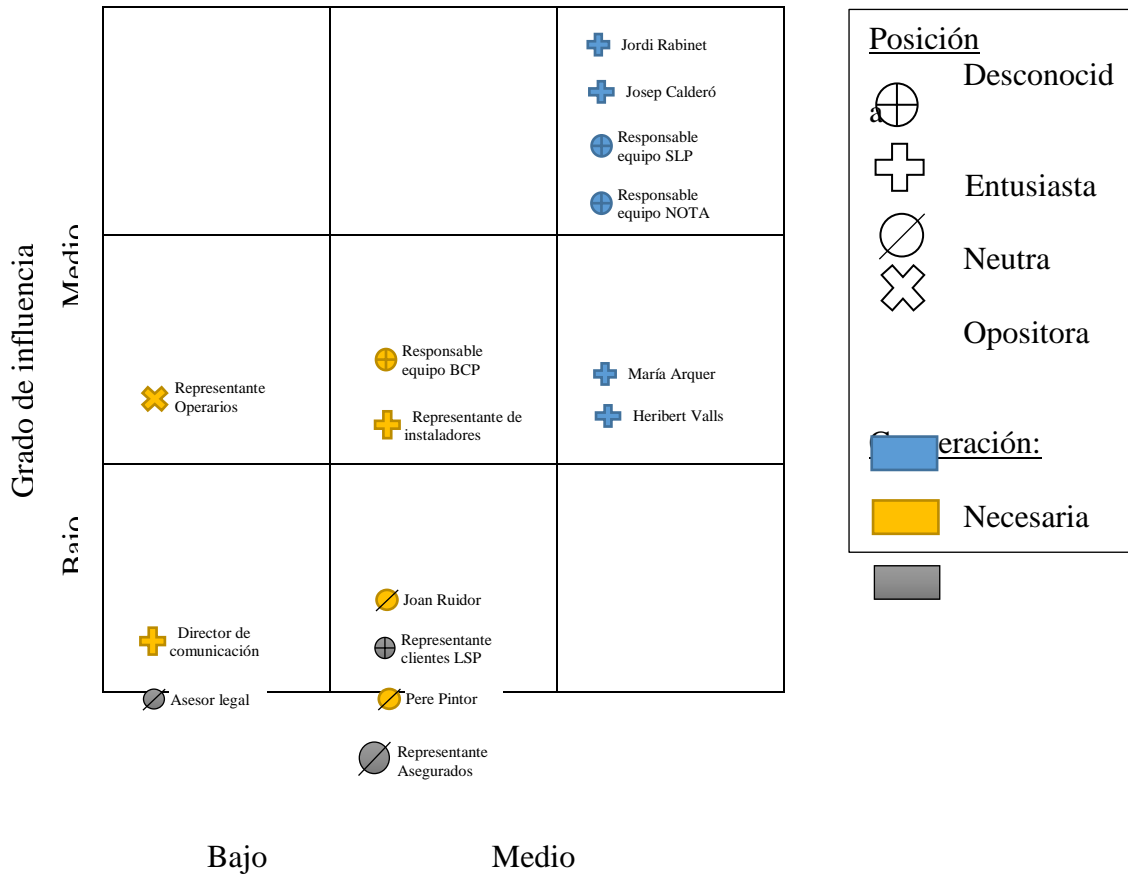
A continuación, se muestra una tabla con el grado de implicación de los Stakeholders:

| Stakeholder  | Cooperación | Posición    | Grado de impacto   | Grado de influencia  |
|--|-------------|-------------|--|--|
| Jordi Rabinet  | Necesaria   | Entusiasta  | Alto.<br>Es el responsable del proyecto y sus decisiones afectan a todo el proyecto                                      | Alta.<br>Tiene una participación total en el proyecto  |
| Representante clientes LSP<br><small>(Todavía por determinar por parte de LSP)</small>                     | Conveniente | Neutro      | Medio.<br>Las exigencias de los clientes puede modificar los planes iniciales del proyecto.                              | Nula.<br>No participa en el proceso de creación del proyecto.  |
| Representante del público general<br><small>(Todavía por determinar por parte del dpto. Márketing)</small> | Conveniente | Desconocida | Medio.<br>Puede implicar cambios en el proyecto en la fase de seguimiento y control una vez lanzado el producto.         | Nula.<br>No participa en el proceso de creación del proyecto.  |
| Representante de instaladores<br><small>(Todavía por determinar por FEIGAE)</small>                        | Conveniente | Entusiasta  | Medio.<br>Pueden demandar cambios en el proyecto ya que serán los que más uso den del producto final                     | Media.<br>Deben probar el producto antes de su lanzamiento.  |
| Representante de operarios<br><small>(Todavía por determinar por FEIGAE)</small>                           | Conveniente | Opositora   | Medio.<br>De sus quejas en el uso cotidiano pueden surgir exigencias de la empresa instaladora donde trabajen.           | Baja.<br>Solo participan en la fase de formación.  |
| Heribert Valls (LSP)   | Necesaria   | Entusiasta  | Alto.<br>LSP es una parte importante del proyecto, por lo que sus consideraciones pueden producir cambios en el proyecto | Media.<br>No participa en el proyecto pero sí en las reuniones donde se deciden aspectos importantes.        |
| Pere Pintor (BCP)  | Conveniente | Neutra      | Medio.<br>Aunque es parte importante del proyecto, BCP es fácilmente sustituible, por lo que la influencia es menor.     | Baja.<br>No participa de forma activa.   |
| Maria Arquer (NOTA)  | Necesaria   | Entusiasta  | Alto.<br>Dado que NOTA es parte necesaria, sus exigencias pueden afectar a la ejecución del proyecto                     | Media.<br>No participa en el proyecto pero sí en las reuniones donde se deciden aspectos importantes.        |
| Joan Riudo (Administración FEIGAE)   | Conveniente | Neutra      | Medio.<br>Se encarga de los procesos administrativos y sus decisiones pueden afectar al proyecto                         | Baja.<br>Participa en casos puntuales.   |
| Director de comunicación FEIGAE<br><small>(Todavía por determinar por FEIGAE)</small>                      | Conveniente | Entusiasta  | Bajo.<br>Sus decisiones no afectan a la ejecución del proyecto.  | Baja.<br>No participa de forma activa en la ejecución.   |
| Aesor legal de FEIGAE<br><small>(Todavía por determinar por FEIGAE)</small>                                | Innecesaria | Neutra      | Bajo.<br>Tan solo informa de cuestiones legales al jefe del proyecto que será quien tome las decisiones.                 | Baja.<br>Solo realiza labores de asesoramiento.  |
| Responsable equipo LSP<br><small>(Todavía por determinar por parte de LSP)</small>                         | Necesaria   | Desconocida | Alto.<br>LSP es parte necesaria por lo que sus decisiones pueden alterar la parte del proyecto que realiza LSP.          | Alta.<br>El equipo de trabajo de LSP tiene parte importante en la ejecución del proyecto.                    |
| Responsable equipo BCP<br><small>(Todavía por determinar por parte de BCP)</small>                         | Conveniente | Desconocida | Medio.<br>Sus decisiones tendrán efectos en las tareas que realizará BCP.  | Media.<br>El equipo de trabajo de BCP participa de forma puntual en el proyecto.                             |
| Responsable equipo NOTA<br><small>(Todavía por determinar por parte de NOTA)</small>                       | Necesaria   | Desconocida | Alto.<br>Sus decisiones pueden alterar la parte del proyecto que realiza NOTA.   | Alta.<br>Las TIC es una parte necesaria en el proyecto y en el proceso de creación hay que trabajar de forma |



|               |           |            |                                   |   |
|---------------|-----------|------------|-----------------------------------|---|
|               |           |            |                                   | conjunta con el equipo de NOTA            |
| Josep Calderó | Necesaria | Entusiasta | Alto.<br>Es el director de FEIGAE | Alta.<br>Es miembro del comité ejecutivo. |

Una vez definidos los Stakeholders y sus grados de implicación e impacto realizamos el mapa de interesados:



En la tabla se muestra el grado de impacto que en la zona de entusiastas del proyecto, la superior derecha, se encuentran las personas más relevantes en la ejecución mientras que en la zona inferior izquierda, la de menor entusiasmo, se concentran las personas más irrelevantes. Esto significa que el proyecto se puede desarrollar sin esperar demasiadas trabas en el proceso.



### 3. Canvis en el projecte (50%)

Durant la realització del cas FEIGAE, l'escenari del projecte canvia. A continuació teniu el relat dels canvis que se succeeixen per tal que pugueu refer la documentació que es sol·licita.

*Una setmana abans de l'inici del projecte, degut als continus processos de globalització de les empreses d'IT, NOTA ha estat adquirida per Chiu-Jan Telecom. Chiu-Jan vol redefinir l'estratègia global de la companyia NOTA i vol estudiar si cal modificar els projectes en curs. En aquest sentit, el vostre projecte es veu afectat.*

*Mitjançant una comunicació formal per carta, NOTA comunica a FEIGAE que té intenció de continuar al projecte, però modificant els acords i l'abast prèviament definits. FEIGAE decideix analitzar quin impacte poden tenir aquests canvis en l'estructura general del projecte i en les dates i fites claus. En concret, i segons ens indica en Jordi Rabinet, les afectacions més importants són les que es descriuen a continuació.*

1. *La cobertura que podrà donar NOTA serà del 75% del territori en el primer any, i del 99% en el segon.*
2. *Les PDA seran un dispositiu propietari de Chiu-Jan. Aquest dispositiu es troba ja en explotació en altres països des de fa més de 4 anys. La definició dels requisits tècnics del producte de mobilitat estaran fixats: com que només caldrà detallar-los, es passarà d'una durada de 10 dies a 2. El cost de les llicències i de les PDA es redueixen un 30%.*
3. *El SAU serà subcontractat a una tercera empresa. La durada de la formació d'aquest SAU serà el doble de la prevista, amb una reducció de costos del 20%.*
4. *Tenint en compte els canvis de NOTA per la definició detallada de l'acord de col·laboració per l'operatòria del sistema, seran necessaris 5 dies més dels previstos inicialment.*
5. *La implementació als sistemes de NOTA per tal de suportar els paràmetres del SMI també es veurà afectada. Les metodologies a seguir en implementació aquest procés seran les que imposa Chiu-Jan. La configuració del servei de comunicacions requerirà que dos tècnics de Chiu-Jan viatgin a la seu de NOTA per tal de dur a terme la verificació. El cost del viatge (4.300€) haurà de ser assumit pel projecte. S'estima que es requereixen 10 dies més dels previstos. A més, per a la implementació, es considera que qualsevol modificació als sistemes de NOTA ha de garantir la compatibilitat amb les aplicacions i serveis que ja ofereix Chiu-Jan. La garantia de compatibilitat requerirà de 8 dies de feina i serà supervisada per un dels tècnics de Chiu-Jan.*

A partir dels punts comentats per en Jordi i dels documents originals del cas FEIGAE:

- 1) Reflectiu en el *Pressupost del projecte* quines són les modificacions (conceptes, partides, quantitats,...) a partir dels canvis en el projecte. (25%)
- 2) Reflectiu en el *Pla de gestió de riscos* els canvis en els riscos recollits i incloeu-ne de nous si cal. (25%)

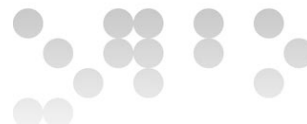
Recordeu que cal justificar les respostes.

Per tal de facilitar la comprensió dels canvis que introduïu i facilitar-ne la correcció, seguïu el codi de colors següent:





- **Text** (ressaltat en verd) per allò que incoeu al document
- **Text** (ressaltat en groc) per allò que modifiqueu al document
- **Text** (ressaltat en vermell) per allò que elimineu al document



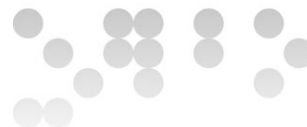
## Pressupost - Solució

# Servei de manteniment integrat

## Pressupost detallat del projecte

Versió 1.0. Gener de 2010

|                                   |  |                     |                     |
|-----------------------------------|--|---------------------|---------------------|
| Redactat per:<br><br>XXXX<br>XXXX | Revisat per:<br><br>Jordi Rabinet<br>Director del projecte | Aprovat per:        | Aprovat per:        |
| Signatura                         | Signatura  | Signatura           | Signatura           |
| 15 de gener                       | 15 de gener de 2010  | 15 de gener de 2010 | 15 de gener de 2010 |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| de 2010   |  |  |  |
| <b>1. Dades generals del projecte</b>   |  |  |  |
| * <i>Resum curt del que inclou el projecte.</i>   |  |  |  |
| <p>Es tracta de proveir els possibles clients d'un servei de manteniment integrat per a la llar que permeti sol·licitar via telemàtica un servei de manteniment d'averies o reparacions o obra menor, i amb un temps de resposta ràpid. La gestió del servei es fa de manera que s'optimitzi la gestió dels recursos de la FEIGAE involucrats en la prestació del servei. Consta dels components següents:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un portal de la Federació en què els usuaris puguin sol·licitar i planificar directament un servei, per exemple, revisar la caldera de l'aigua calenta, demanar una intervenció d'urgència d'aigua o electricitat, o concertar la instal·lació de l'aire condicionat, i marcar-hi el dia i l'hora en què estaran disponibles.</li> <li>2. Els usuaris han de poder ser tant clients (o sigui, que tenen un contracte signat amb unes tarifes i prestacions acordades) com nouvinguts; en aquest cas els subministrarem un pressupost orientatiu del servei que sol·licitin.</li> <li>3. Un sistema de gestió que permeti assignar les peticions a les empreses associades en funció de la ubicació geogràfica de la petició, i a aquestes fer una assignació semiautomàtica als seus tècnics.</li> <li>4. Una aplicació sobre PDA, per distribuir a cadascun dels tècnics de les empreses de la federació, en què els tècnics rebran automàticament les ordres de treball que els han assignat, en podran fer la gestió (acceptar-les, rebutjar-les, emplenar-les...), i l'empraran com a suport per a enregistrar les accions fetes i també de suport per a generar el comprovant en paper (que s'ha de lliurar al client) de la intervenció feta.</li> <li>5. El PDA ha d'incorporar els elements necessaris per a ser emprat com a terminal per a cobrar amb targeta de crèdit a aquells usuaris que no siguin clients.</li> </ol> <p>Per a configurar els costos s'ha fet servir l'EDT descrita en els documents del projecte.</p> |  |  |  |

## 2 Pressupost

### 2.1. Recursos interns

\* *Detall dels esforços i costos associats (sense IVA) dels recursos interns que participen en el projecte.*

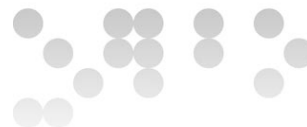
Per a valorar els esforços (hores persona) corresponents a cada activitat s'han emprat diferents mètodes d'estimació.

Com a recursos interns s'ha considerat aquella part de l'esforç que és assumida internament per les companyies participants en el projecte (majoritàriament les corresponents a l'àrea de TIC). Per a obtenir el cost s'han emprat les taules del cost intern transferible per a cadascuna de les empreses, que de mitjana és de 30 € per hora.

| Activitat                        | Hores/persona | Preu     |
|----------------------------------|---------------|----------|
| Coordinació general del projecte | 840 h/pers.   | 25.200 € |



|   |   |  |
|---|---|--|
| Definició detallada de l'acord<br>(2.1: 20 dies, equip administració 4 pax % temps)<br>CANVI 4 -><br>+ 5 dies (5 dies x 4 pax x 4h/dia= 80h/pers)   | 320 h/pers<br>+ 80h/pers<br>= 400h/pers.  | 9.600 €<br>+ 2400€<br>= 12.000€  |
| Definicions legals  | 320 h/pers.   | 9.600 €  |
| Selecció i seguiment del proveïdor de mobilitat (2 tècnics)<br>CANVI 2 -><br>2.5 selecció proveïdor 30 dies (480h/pers) -> 0 dies (0h/pers)<br>2.3 requeriments tècnics 10 dies (160h/pers)<br>-> 2 dies (32h/pers)<br>Resta de tasques 1040 h/pers   | <del>1.680 h/pers</del><br>0h/pers<br>+32h/pers<br>+1040h/pers<br>=1072h/pers                     | 50.400€<br>0€<br>+960€<br>+31.200€<br>=32.160€                                 |
| Anàlisi d'impacte   | 448 h/pers.   | 134.400 €  |
| Adequacions de TIC a la FEIGAE  | 4.160 h/pers.   | 124.800 €  |
| Adequacions de TIC a LSP  | 2.280 h/pers.   | 68.400 €   |
| Adequacions de TIC a BCP  | 160 h/pers.   | 4.800 €  |
| Configuració del servei de NOTA<br>(2 tècnics Nota)<br>CANVI 5 -><br>+ 10 dies (2 tècnics ChiuJan + 2 tècnics Nota) 10 dies x 4 tècnics<br>x 8hores = 320h/pers   | 1.120 h/pers<br>+ 320h/pers<br>= 1.440 h/pers.  | 33.600 €<br>+ 9.600€<br>= 43.600€  |
| Integració  | 1.280 h/pers.   | 38.400 €   |
| Prova pilot   | 1.320 h/pers.   | 39.600 €   |
| Adequacions administratives   | 480 h/pers.   | 14.400 €   |
| Formació<br>Plataforma 10dies x 4 tècnics FEIGAE x 8h = 320h/pers<br>Formació gestors SAU 5 dies x (4 tècnics FEIGAE + 2 tècnics<br>NOTA) x 8h = 240h/pers<br>CANVI 3 -><br>Doble 10 dies x (4 tècnics FEIGAE + 2 tècnics NOTA) x 8h =<br>480h/pers (reducció cost 20% 30€/h -> 24€/h)<br>Formació instal·ladors 15 dies x 4 tècnics FEIGAE x 8h = 480<br>h/pers<br>Distribució PDA 20 dies x 2 tècnics NOTA x 8h = 320h/pers | <del>1.360 h/pers.</del><br>320 h/pers<br>+480h/pers<br>+480h/pers<br>+320h/pers<br>= 1.660h/pers | 40.800€<br>9.600€<br>+11.520€<br>(24€/h)<br>+ 14.400€<br>+ 9.600€<br>= 45.120€ |
| Definició i seguiment de campanyes  | 1.680 h/pers.   | 50.400 €   |
| Posada en operació  | 600 h/pers.   | 18.000 €   |
| CANVI 5 -><br>Garantia de compatibilitat (8 dies x 1 tècnic ChiuJan)  | 64h/pers  | 1.920€   |
| <b>Total .....</b>  |   | <b>662.400,00 €</b><br><b>662.400€</b>   |



## 2.2. Recursos externs

\* *Detall dels preus (sense IVA) dels recursos externs que participen en el projecte.*

Els esforços identificats com a corresponents a recursos externs són aquells que no són assumits pels recursos interns de les companyies participants al projecte. Per al cost d'aquests esforços s'ha fet servir la mitjana dels preus unitaris per a proveïdors externs de recursos proporcionats pel Departament de Compres de la FEIGAE. Aquests preus poden tenir una certa variació en el moment de la contractació específica dels recursos.

| Activitat                     | Hores/persona | Preu |
|-------------------------------|---------------|------|
| No s'aplica a aquest projecte |               |      |
| <b>Total .....</b>            |               |      |

## 2.3. Infraestructura

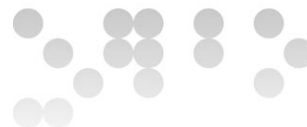
\* *Detall de preus (sense IVA) de les infraestructures necessàries per al projecte.*

El cost de la infraestructura s'ha avaluat d'acord amb la llista de preus dels proveïdors habituals de la FEIGAE per a aquesta mena d'equipament.

| Ítems  | Preu                                  |
|--|---------------------------------------|
| Maquinari central (no s'hi aplica)   |                                       |
| Maquinari d'usuari (no s'hi aplica)  |                                       |
| Programari de base i productes de tercers = solució de mobilitat. Servidor central                                   | 50.000,00 €                           |
| Programari de base i productes de tercers = solució de mobilitat. Llicències PDA (1.500)<br>CANVI 2 -> Descompte 30% | 150.000,00 €<br>105.000€              |
| Maquinari de xarxa (no s'hi aplica)  |                                       |
| PDA (1.500 x 450 €)<br>CANVI 2 -> Descompte 30%  | 675.000,00 €<br>472.500€              |
| <b>Total .....</b>   | <b>875.000,00€</b><br><b>627.500€</b> |

## 2.4. Serveis de tercers

\* *Detall de preus (sense IVA) dels serveis subcontractats específics per al projecte.*



Els costos expressats en aquest apartat provenen de les preofertes orientatives demanades pel cap del projecte als proveïdors del mercat que s'han considerat més representatives per als serveis requerits. Com que encara s'està pendent de l'elecció del proveïdor per a cada servei específic, els valors expressats són els màxims i cal esperar que en el moment de la contractació definitiva es podrà obtenir un valor inferior.

| Ítems                                  | Preu                |
|--|---------------------|
| Campanyes de màrqueting (2 x 80.000 €) | 160.000,00 €        |
|  |                     |
|  |                     |
|  |                     |
| <b>Total .....</b>                     | <b>160.000,00 €</b> |

## 2.5. Altres despeses

*\*Detall d'altres despeses (sense IVA) que s'han de fer específicament per al projecte.*

D'acord amb l'EDT obtinguda per al projecte, i atesa la configuració multiempresa del projecte i que el procés d'implantació requereix desplaçaments per tot el territori de l'Àrea geogràfica de l'Est, es preveuen un grup de despeses diverses que s'han de considerar imputables al projecte. Per al valor unitari de cadascun dels conceptes que es presenten s'han fet servir els valors establerts en els convenis i procediments operatius de la FEIGAE.

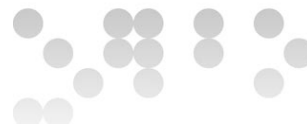
| Ítems                              | Preu              |
|------------------------------------|-------------------|
| Despeses de viatge                 | 25.000,00 €       |
| CANVI 5 -> +viatge tècnics ChiuJan | + 4.300€          |
|                                    | = 29.300€         |
|                                    |                   |
|                                    |                   |
|                                    |                   |
|                                    |                   |
| <b>Total .....</b>                 | <b>25.000,00€</b> |
|                                    | <b>29.300 €</b>   |

## 2.6 . Pressupost bàsic

*\*Suma dels totals anteriors*

**1.479.200 €**

## 2.7. Contingències



| <i>* Detall dels preus (sense IVA) dels recursos que participen en el projecte.</i> |                    |                                    |
|---|--------------------|------------------------------------|
| <b>Grup</b>   | <b>Percentatge</b> | <b>Preu</b>                        |
| Recursos interns  | 5%                 | 33.120,00 €                        |
| Recursos externs  | N/A                | N/A                                |
| Infraestructura   | 5%                 | 43.750,00<br>31.375€               |
| Serveis de tercers  | 5%                 | 8.000,00 €                         |
| Altres despeses   | 3%                 | 750,00<br>879€                     |
| <b>Total .....</b>  |                    | <b>85.620,00</b><br><b>73.375€</b> |

| <b>2.8 . Pressupost total</b> |
|-------------------------------|
| <i>*Suma de 2.6 i 2.7.</i>    |
| <b>1.552.574€</b>             |

### 3. Observacions

*\* Recull els comentaris que cal fer a les partides presentades anteriorment.*

- (1) Es considera que són dedicacions màximes.
- (2) Només s'ha considerat la infraestructura addicional a l'existent que caldrà afegir específicament per al projecte.

## Registres de Canvis - Solució 1

# Servicio de mantenimiento integrado

## Plan de gestión de riesgos

Enero del 2010

|                |   |               |               |
|----------------|---|---------------|---------------|
| Redactado por: | Revisado por:<br>Jordi Rabinet<br>Director del proyecto | Aprobado por: | Aprobado por: |
|----------------|---|---------------|---------------|



|                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Firma                | Firma                | Firma                | Firma                |
| Xx de enero del 2010 | 15 de enero del 2010 | Xx de enero del 2010 | xx de enero del 2010 |

## 1. Descripción de los riesgos principales

*\* Descripción de los riesgos identificados en el momento de constituir el proyecto*

- Marco legal del proyecto.
- Cuestiones logísticas: abastecimiento del material de campo que se ha de distribuir en el momento que sea necesario.
- Que el desarrollo tecnológico se retrase más de lo previsto y que no se pueda poner en marcha en el periodo definido.

## 2. Participantes en la gestión de riesgos

*\* Identificar quién es quién en la gestión de los riesgos del proyecto*

### 2.1. Responsable

La responsabilidad de la gestión de riesgos en el proyecto SMI ha sido asignada al jefe de proyecto, Jordi Rabinet, que tomará las últimas decisiones sobre las políticas que se han de aplicar e informará al comité director de las acciones necesarias.

### 2.2. Personal asignado



El responsable de gestionar los riesgos está apoyado por las siguientes personas:

- Los componentes de la oficina de proyecto, básicamente en las tareas de monitoreo y seguimiento de la evolución de los riesgos. Éstos y el jefe de proyecto constituyen el equipo de gestión de riesgos.
- Los responsables de los diferentes equipos del proyecto, con respecto a la identificación de los riesgos y a la detección de los parámetros necesarios para realizar el monitoreo.
- Los responsables de los equipos de proyecto para aplicar las acciones correctoras que se decidan.

|               |                                    |                                     |
|---------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>MGPTIC</b> | <b>Proyecto:</b>                   | Servicio de mantenimiento Integrado |
|               | <b>Tipo de documento:</b>          | Plan de gestión de riesgos          |
|               | <b>Versión del documento:</b> V1.0 | <b>Fecha:</b> 15 de enero del 2010  |

### 3. Evaluación de riesgos

*\* Identificación de todos los riesgos del proyecto y tipificación del nivel de riesgo que tienen*

| Código | Nombre   | Causa  | Descripción  | Consecuencia  | Probabilidad | Impacto | Nivel |
|--------|--|--|--|---|--------------|---------|-------|
| R01    | Marco legal del proyecto                             | Carece del tiempo que tiene el equipo legal para estudiarlo.         | Viabilidad legal del acuerdo y de la manera en que se transferirán los clientes entre LSP y la FEIGAE.                               | Quizás no se podrán transferir directamente los clientes y habrá que definir una nueva política. Impacto en la viabilidad legal del proyecto.                 | Baja         | Medio   | Medio |
| R02    | Distribución de los PDA                              | Desconocimiento del equipo y de los stocks existentes.               | Problemas de materiales suficientes para ser distribuidos en el momento de empezar la operación.                                     | Si no hay bastante equipamiento, algunos de los técnicos se pueden quedar sin equipo de campo y empezarán a trabajar más tarde.                               | Baja         | Medio   | Medio |
| R03    | Retraso en las adaptaciones                          | Más trabajo del previsto porque no está muy concretado.              | El desarrollo tecnológico se retrasa más de lo previsto, principalmente en la FEIGAE.  | El SMI no se podrá poner en marcha en el momento previsto.  | Baja         | Medio   | Medio |
| R04    | Coordinación general                                 | Muchas compañías implicadas con fuerte interdependencia entre ellas. | El SMI implica el trabajo conjunto de cuatro compañías que han de entrelazar los sistemas y se han de integrar de manera coordinada. | El SMI no se podrá poner en marcha en el momento previsto si las compañías no llegan a unos mínimos.  | Alta         | Alto    | Alto  |
| R05    | Retraso en el suministro de la solución de movilidad | No se sabe qué solución se escogerá.                                 | Este desconocimiento hace que no se puedan asegurar cuáles serán las funciones disponibles ni los plazos de instalación.             | Afecta a las adecuaciones que se han de realizar a los desarrollos de FEIGAE y de las parametrizaciones del servicio de comunicaciones. Retraso en el inicio. | Alta         | Alto    | Alto  |

| Código | Nombre  | Causa   | Descripción   | Consecuencia  | Probabilidad | Impacto | Nivel |
|--------|---|---|---|---|--------------|---------|-------|
| R06    | No hay cobertura inalámbrica en todo el territorio.             | Imposibilidad de ejecutar los cambios en el periodo indicado. | La empresa de telefonía no ha sido capaz de realizar las obras y adaptaciones necesarias para dar una cobertura del 99%.                        | No todos los asociados pueden utilizar los PDA y por lo tanto beneficiarse del SMI en la fecha de puesta en marcha. | Alta         | Alto    | Alto  |
| R07    | El dispositivo es propietario                                   | Los PDA no soportan protocolos estándares                     | Al ser los PDA propietarios de la compañía desconocemos si cumplen con los estándares del mercado   | No poder introducir nuevos modelos y estar sujetos a los productos de la compañía                                   | Bajo         | Alto    | Medio |
| R08    | Retraso en la formación del SAU                                 | Externalización de la formación                               | Al externalizar la formación no se cumplan los hitos de la formación  | No poder realizar las pruebas pilotos al no estar formado el SAU y retrasar la puesta en marcha del SMI             | Medio        | Medio   | Medio |
| R09    | Retraso en las configuraciones de los servicios de comunicación | Entrada en escena de Chiu-Jan                                 | La obligación por parte Chiu-Jan en la metodología de implantación y garantizar que el sistema sea compatible con sus aplicaciones y servicios. | Retraso de todas las fases desde casi el inicio del proyecto (aproximadamente abril)                                | Alta         | Alto    | Alto  |

**NOTAS PARA LA SOLUCIÓN DEL EJERCICIO.**

R05: Al indicar Chiu-Jan que ellos serán los proveedores, directamente desaparece este riesgo aunque aparece otro nuevo que está indicado con el R07.

R02: Se baja la probabilidad ya que al finalizar el proyecto solo se necesita el equipamiento para cubrir el 75% no el 100% del territorio.

## 4. Plan de contingencia

\* *Cómo actuar ante los riesgos identificados*

### 4.1. Estrategia

La estrategia que se ha de aplicar para mitigar los riesgos del proyecto SMI es proactiva. Se han de plantear aquellas acciones que, en primer lugar, nos permitan evitar la aparición de la incidencia y, en segundo lugar, en caso de que no se pueda evitar un riesgo, establecer los planes de contingencia que nos permitan minimizar su impacto.

### 4.2. Medidas correctoras

| Código         | Acción  | Tipo       | Riesgo Residual | Responsable   | Fecha límite |
|----------------|---|------------|-----------------|---|--------------|
| A1R01          | El equipo legal consulta a expertos en estos temas.                     | Corrector  | Muy bajo        | Responsable del equipo legal                            | 30/01/10     |
| A1R02          | Estudiar la posibilidad de utilizar más de un modelo.                   | Corrector  | Bajo            | Responsable de implantación de la solución de movilidad | 31/05/10     |
| A1R03<br>A1R09 | Si es necesario, reforzar equipos de desarrollo con recursos externos.  | Corrector  | Bajo            | Responsables de equipos de desarrollo                   | 25/03/10     |
| A1R04          | Establecer reuniones periódicas al máximo nivel.                        | Mitigadora | Medio           | Coordinador general del proyecto                        | 30/01/10     |
| A1R05<br>A1R07 | Concretar unos requisitos de movilidad tan estándares como sea posible. | Mitigadora | Medio           | Responsable de implantación de la solución de movilidad | 25/03/10     |
| A1R06          | Reunirse con los nuevos dueños de NOTA para cambiar esta situación      | Mitigadora | Alto            | Coordinador general del proyecto                        | 31/01/2015   |

| Código | Acción   | Tipo        | Riesgo Residual | Responsable                      | Fecha límite |
|--------|--|-------------|-----------------|----------------------------------|--------------|
| A2R06  | Estudiar la posibilidad de llegar a acuerdos con otras compañías               | Mitigadoras | alto            | Coordinador general del proyecto | 01/03/2015   |
| A1R08  | Acordar con la empresa de formación el aumento de profesorado o tiempo diario. | Correctora  | Bajo            | Coordinador Formación            | 01/09/2015   |

Código: código de identificación del riesgo de la tabla de evaluación de riesgos.  
 Acción: descripción de las acciones para corregir o mitigar el riesgo identificado. Un riesgo puede tener más de una acción. Tipo: si la acción es correctora (anula el riesgo) o es mitigadora.  
 Riesgo residual: tipificación del riesgo una vez se ha aplicado la acción.  
 Responsable: responsable de aplicar la medida o llevar a cabo la acción.  
 Fecha límite: si es necesario, fecha límite para aplicar la acción.

**NOTAS A LAS MEDIDAS CORRECORAS.:**

A1R06: Parece lógico que la primera opción por parte de FEIGAE sea la de convencer a los nuevos dueños de NOTA la necesidad de que la cobertura sea la prometida en un primer momento por lo tanto la primera opción será mantener una reunión con ellos. De todas formas he indicado un valor residual alto ya que no se prevé que esto tenga éxito.

A2R06: Esta medida que podría ser lógica si queremos llegar al 100% de los afiliados, tampoco la he convertido a un valor monetario ya que deberíamos tocar una gran cantidad de partidas para las que no tenemos información. Debemos tener en cuenta que entraría un nuevo actor competidor del anterior con el cual habría que llegar a un acuerdo e incorporarlo a los equipos incrementando en gran medida su importe. Esta nueva incorporación crearía mucha tensión con NOTA y poner gravemente en dificultades el proyecto (por eso la he puesto con riesgo residual rojo).



## 5. Planificació

*\* Seguimiento de la evolución de los riesgos*

### 5.1. Monitoreo

Para cada uno de los riesgos identificados, los componentes de la oficina de proyecto implicados en la gestión de riesgos definen parámetros que permitan hacer el seguimiento de la probabilidad de que un riesgo suceda.

Los responsables de las partes del proyecto relacionadas con un riesgo en particular son los responsables de actualizar los valores de estos parámetros y notificarlos semanalmente, el día antes de las reuniones de gestión de riesgos, al equipo de gestión de riesgos.

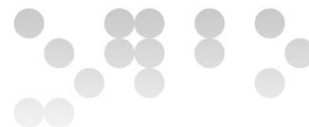
Asimismo, los responsables comprueban la efectividad de las medidas correctoras que se han aplicado para constatar que continúa la efectividad de acuerdo con lo que se había previsto, e informan puntualmente de cualquier variación que haya.

El equipo de gestión de riesgos actualiza semanalmente el informe de seguimiento de riesgos, compuesto por la fusión de las dos tablas anteriores (la de evaluación y la de medidas).

### 5.2. Reuniones

Las reuniones para gestionar riesgos se hacen una vez por semana.

En las reuniones del comité ejecutivo, el jefe de proyecto informa de la situación de los riesgos, de acuerdo con la última información disponible.



## Registres de Canvis – Solució2

- Dado que aparece una tercera empresa que gestionará el SAU podríamos considerar un aumento en la probabilidad de riesgo en la coordinación general (código R04) pero como esta ya está en su nivel máximo no se modificará.
- La cobertura se ve reducida al 75% el primer año por lo que se hace necesario activar el protocolo A1R05 y buscar una solución. Esta solución podría ser la implantación de un servicio telefónico que atienda de forma directa las peticiones o la implementación de una página web con servicio de chat que dé servicio a las zonas donde no es posible la cobertura.  
Estas medidas producen un cambio en el punto R05 ya que con esta solución se eliminaría el riesgo de no tener cobertura al finalizar el proyecto, por lo que el código R05 desaparece.
- En cuanto a la distribución de las PDA, la empresa Chiu-Jan dice tener los dispositivos desde hace más de 4 años, por lo que la posibilidad de que estos no lleguen a tiempo es una posibilidad remota. A pesar de ello se mantiene el código R02 pero este baja de probabilidad a mínimos.
- Sobre las adaptaciones se eleva el nivel de probabilidad de retraso en el punto R03 a pesar del refuerzo de dos técnicos de Chiu-Jan ya que pueden surgir problemas adicionales que aumenten el retraso ya anunciado. Por tanto, este punto se eleva a “nivel medio”
- Además de las modificaciones expuestas, se añaden nuevos riesgos, el R06 y R07, con sus correspondientes medidas correctoras.

### 3 Avaluació de riscos

| Codi | Nom                     | Causa  | Descripció  | Conseqüència   | Probabilitat at | Impacte | Nivell |
|------|-------------------------|--|---|--|-----------------|---------|--------|
| R01  | Marc legal del projecte | Manca de temps de l'equip legal per a estudiar-ho. | Viabilitat legal de l'acord i de la manera com es transferiran els clients entre LSP i la FEIGAE. | Potser no es podran transferir directament els clients i caldrà definir una nova política. Impacte a la viabilitat legal del projecte. | Baixa           | Mitjà   | Mitjà  |
| R02  | Distribució dels PDA    | Desconeixement de l'equip i dels estocs existents. | Problemes de materials suficients per a ser distribuïts en el moment de començar l'operació.      | Si no hi ha prou equipament, alguns dels tècnics es poden quedar sense equip de camp i començaran a treballar més tard.                | Baixa           | Mitjà   | Baix   |





|     |   |  |   |   |       |       |       |
|-----|---|--|---|---|-------|-------|-------|
| R03 | Retard en les adaptacions                               | Més feina de la prevista perquè no està tot concretat.                   | El desenvolupament tecnològic s'endarrereix més del previst, principalment a la FEIGAE.   | L'SMI no es podrà posar en marxa en el moment previst.  | Mitjà | Mitjà | Mitjà |
| R04 | Coordinació general                                     | Moltes companyies implicades amb forta interdependència entre elles.     | L'SMI implica el treball conjunt de quatre companyies que han d'entrelligar els sistemes i s'han d'integrar de manera coordinada. | L'SMI no es podrà posar en marxa en el moment previst si les companyies no arriben a uns mínims.  | Alta  | Alt   | Alt   |
| R05 | Retard en el subministrament de la solució de mobilitat | No se sap quina solució s'escollirà.                                     | Aquesta desconexió, fa que no es puguin assegurar quines seran les funcions disponibles ni els terminis d'instal·lació.           | Afecta a les adequacions que s'han de fer als desenvolupaments de FEIGAE i de les parametritzacions del servei de comunicacions. Retard en l'inici. | Alta  | Alt   | Alt   |
| R06 | Problemas con nuevo personal o la formación             | No todo el mundo aprende a la misma velocidad ni tiene la misma destreza | Cuando se contrata a gente es difícil asegurar sus habilidades o conocimientos.   | Puede producir retrasos en la formación o problemas de calidad.   | Baixa | Baixa | Mitja |
| R07 | Retraso en cobertura                                    | No se consigue cobertura acordada  | No se consigue para el segundo año el 99% de la cobertura pactada   | Puede producir un alargamiento del servicio telefónico o página web provisional.  | Baixa | Mitja | Baixa |



## 4. Pla de contingència

\* Com cal actuar davant dels riscos identificats.

### 4.1. Estratègia

L'estratègia que s'ha d'aplicar per a mitigar de riscos el projecte SMI és proactiva, i s'han de plantejar aquelles accions que en primer lloc ens permetin evitar l'aparició de la incidència i, en segon lloc, en cas que no es pugui evitar un risc, establir els plans de contingència que ens permetin minimitzar-ne l'impacte

### 4.2. Mesures correctores

| Codi  | Acció  | Tipus       | Risc residual | Responsable  | Data límit |
|-------|--|-------------|---------------|--|------------|
| A1R01 | L'equip legal consulta a experts en aquests temes                          | Corrector   | Molt baix     | Responsable de l'equip legal                         | 30/01/10   |
| A1R02 | Estudiar la possibilitat d'emprar més d'un model                           | Corrector   | Baix          | Responsable d'implantació de la solució de mobilitat | 31/05/10   |
| A1R03 | Si escau, reforçar equips de desenvolupament amb recursos externs          | Corrector   | Baix          | Responsables d'equips de desenvolupament             | 25/03/10   |
| A1R04 | Establir reunions periòdiques al màxim nivell                              | Mitigador a | Mitjà         | Coordinador general del projecte                     | 30/01/10   |
| A1R05 | Concretar uns requisits de mobilitat tan estàndard com sigui possible      | Mitigador a | Mitjà         | Responsable d'implantació de la solució de mobilitat | 25/03/10   |
| A1R06 | Reforzar la formació   | Mitigador   | Baja          | Responsable del equipo de desarrollo de FEIGAE       | Abril 2010 |
| A1R07 | Aumentar la partida presupuestaria para alargar el servicio telefónico/web | Mitigador   | Bajo          | Equipo desarrollo<br>NOTA                            | Julio 2010 |

Codi: codi d'identificació del risc de la taula d'avaluació de riscos.

Acció: descripció de les accions per a corregir o mitigar el risc identificat. Un risc pot tenir més d'una acció.

Tipus: si l'acció és correctora (anul·la el risc) o és mitigadora.

Risc residual: tipificació del risc una vegada s'ha aplicat l'acció.

Responsable: responsable d'aplicar la mesura o dur a terme l'acció.

Data límit: si escau, data límit per a aplicar l'acció.