

ENCABEZADO: DISEÑAR ESTÁNDAR METODOLÓGICO BAJO PMI

DISEÑAR UN ESTÁNDAR METODOLÓGICO BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA
GUÍA PMI EN LAS ÁREAS DEL CONOCIMIENTO GESTIÓN DE LA
INTEGRACIÓN, ALCANCE, RIESGOS, CALIDAD Y COMUNICACIONES PARA
LOS PROCESOS DE INICIO Y PLANIFICACIÓN QUE APOYEN LA
TRAZABILIDAD DE LOS PROYECTOS QUE IMPLEMENTE EL PERSONAL DE
ASEGURAMIENTO DE INGRESOS DEL NEGOCIO GAS DE EMPRESAS PÚBLICAS
DE MEDELLÍN

LILIANA MARÍA HERRERA HIDALGO Y
SANDRA LILIANA VÉLEZ GONZÁLEZ

INSTITUCION UNIVERSITARIA ESUMER
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y DE MERCADEO
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE PROYECTOS
MEDELLÍN

2020

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	6
RESUMEN	7
1 TÍTULO	9
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3 OBJETIVOS.....	11
3.1 Objetivo General.....	11
3.2 Objetivos Específicos	11
4 JUSTIFICACIÓN.....	11
5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
6 MARCO DE REFERENCIA	13
6.1 Estado Del Arte.....	13
6.2 Marco Teórico.....	16
6.3 Marco Conceptual.....	22
7 MARCO METODOLÓGICO	25
7.1 Tipo de Investigación a Desarrollar.....	25
7.2 Diseño de la Investigación.....	25
7.3 Método y Pasos de la Investigación.....	26
8 ENTREGA, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO.....	26
9 USUARIOS POTENCIALES Y SECTORES BENEFICIADOS	26
10 DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS SEGÚN LOS ESTÁNDARES DEL PROJECT MANAGMENT INSTITUTE -PMI	27
10.1 CUERPO DE CONOCIMIENTO DEL PMI APLICADA AL PROYECTO.....	27
10.1.1 Grupos de procesos.....	27
10.1.1.1 Grupo de procesos de inicio.	27
10.1.2 Areas de conocimiento.	28
10.2 INICIO DEL PROYECTO	31
10.2.1 Gestión de la integración en el proceso inicio.....	31
10.2.2 Gestión de las comunicaciones en el proceso inicio.....	32
10.3 PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	34
10.3.1 Gestión de la integración en el proceso planificación	34
10.3.2 Formular programa de actividades	35

10.3.3	Formular la estructura de división del trabajo – edt	36
10.3.4	Gestión del alcance del proyecto en el proceso planificación	36
10.3.5	Planificar la información y las comunicaciones	40
10.3.6	Monitorear y controlar las comunicaciones.....	41
10.3.7	Elaborar el plan de riesgos y respuestas	43
10.3.8	Elaborar el plan de calidad	49
CONCLUSIONES.....		52
BIBLIOGRAFÍA		53
ANEXOS		56

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas independientes de su actividad económica deben garantizar que sus procesos estén alienados al cumplimiento de su misión, visión, propósitos, y objetivos estratégicos.

Para garantizar un efectivo cumplimiento de todos estos conceptos se hace necesario que las empresas identifiquen tanto desde lo operativo, administrativo y organizacional cuales son los riesgos en los que pueden estar expuestos si alguno de sus procesos o actividades presentan alguna falencia y así buscar los mecanismos adecuados para contrarrestarlos.

Uno de estos mecanismos es la puesta en marcha de diferentes tipos de proyectos orientados a buscar solución a situaciones que generen posibles fugas de ingresos que pueden estar afectando los procesos misionales de la organización.

Teniendo en cuenta que uno de los propósitos de EPM es la sostenibilidad que le permite incrementar el valor para sus grupos de interés y donde se identifica que algunos procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia Gas de Empresas Públicas de Medellín requieren de un mejoramiento, se vio la oportunidad de desarrollar este trabajo para aprovechar las herramientas que suministra el PMBOK y diseñar un estándar metodológico bajo los lineamientos y áreas del conocimiento de la Guía PMI que le van a aportar al personal de Aseguramiento de Ingresos los instrumentos necesarios para llevar a cabo los procesos las actividades y tareas con estándares de calidad.

Es por lo anterior que se definen las áreas del conocimiento en las fases de inicio y planeación como son la gestión de la integración, alcance, riesgos, calidad y gestión de las comunicaciones las que apoyen al personal de Aseguramiento de Ingresos en la trazabilidad de los proyectos que estos implementen.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Sánchez, K. (2008). Aseguramiento De Ingresos: Una Actividad Fundamental En Las Empresas De Telecomunicaciones. *Ingeniería Industrial*, 29(2), 1 - 6.
- Acosta, I., Varela Tapia, E. A., & Navas, W. (2016). Enfoque Ágil en la Gestión de Unidades de Aseguramiento de Ingresos de Empresas con Dinámica de Negocio Altamente Cambiante. *1er. Congreso Internacional de Software Aplicado a la Agricultura, Turismo e Industria, At Milagro*, (págs. 106-117). Ecuador.
- Castro Aguilar, G. F., Bermudez Peña, A., Palacios Ortiz, F. G., Orozco Lara, L., Espinoza Villón, D. J., & López Álvarez, D. M. (2018). Método para el aseguramiento de ingresos basado en análisis de riesgos y computación con palabras. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 126 - 140. doi:10.17013/risti.27.126-140
- Certificacionpm. (02 de julio de 2019). *Certificaciones - Fases en la evolución de la dirección de proyectos*. Obtenido de Certificaciones - Fases en la evolución de la dirección de proyectos: <http://www.certificacionpm.com/fases-la-evolucion-la-direccion-proyectos/>
- ConceptoDefinicionDe. (18 de mayo de 2019). *Definición del Método Cartesiano*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/metodo-cartesiano/>
- Definición. (19 de mayo de 2019). *Definición de Proceso*. Obtenido de <https://definicion.mx/proceso/>
- EPM. (16 de mayo de 2019). *EPM Gas*. Obtenido de EPM Gas: <https://www.epm.com.co/site/home/institucional/nuestros-servicios/gas-natural>
- EPM. (15 de mayo de 2019). *EPM Historia*. Obtenido de EPM Historia: <https://www.epm.com.co/site/home/institucional/historia>
- Estay-Niculcar, C. (02 de julio de 2019). *Ingeniería del Proyecto: 4 definiciones de proyecto a partir de la perspectiva de Jaume Blasco: como productor de artefactos, como acción, como sucesión de encuentros, y como proceso evolutivo*. Obtenido de Ingeniería del Proyecto: 4 definiciones de proyecto a partir de la perspectiva de Jaume Blasco: como productor de artefactos, como acción, como sucesión de encuentros, y como proceso evolutivo: <https://cestay.wordpress.com/2010/01/25/discusion-acerca-del-sentido-conceptual-de-los-proyectos-y-su-relacion-con-los-sistemas-de-innovacion/>
- Hammer, M., & Champy, J. (1994a). *Avoiding The Hottest New Management Cure*.

- Hammer, M., & Champy, J. (1994b). *Reingeniería. Olvide Lo Que Usted Sabe Sobre Cómo Debe Funcionar Una Empresa. ¡Casi todo está Errado!* Bogotá: Norma.
- HMD Project Managers. (01 de septiembre de 2016). *Diferencia Entre Operaciones y Proyectos*. Obtenido de Blog – Artículos y Ayuda Para La Dirección De Proyectos: <https://uv-mdap.com/blog/gestion-proyectos-gestion-operaciones/>
- Isotools. (20 de mayo de 2019). Blog Calidad y Excelencia *La Gestión de Procesos Como Estrategia de Mejora de la Calidad* en blog calidad y excelencia. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2015/02/18/la-gestion-de-procesos-como-estrategia-de-mejora-de-la-calidad/>
- Khan, N. (2014). *Internship Report on Revenue Assurance and Fraud Management*. Recuperado el 24 de mayo de 2019, de BRAC University Institutional Repository: <http://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/bitstream/handle/10361/3180/10104009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mattison, R. (2005). *The Telco Revenue Assurance Handbook*. Oakwood Hills, Illinois: XiT Press.
- Mattison, R. (2009). *Los Estándares de Aseguramiento de Ingresos*. Illinois, USA: XiT Press.
- Nutcache. (15 de octubre de 2019). *Metodologías Comunes En La Gestión De Proyectos*. Obtenido de Principales Métodos, Enfoques y Técnicas de Gestión de Proyectos.
- Open. (16 de mayo de 2019). *Open*. Obtenido de Crítica de consumos y facturación, la clave para potenciar el aseguramiento de ingresos y la productividad: <https://www.openintl.com/es/la-clave-para-potenciar-el-aseguramiento-de-ingresos-y-la-productividad/>
- Osorio Patiño, J. (2018). *Diseño Para La Gestión De Proyectos En La Empresa Encert Ingeniería, Bajo La Guía Metodológica Del Pmi®, Para Los Grupos De Procesos De Inicio Y Planeación (Tesis Especialización Gerencia de Proyectos)*. Medellín: Universidad Esumer.
- PMI - Project Management Institute. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) 5ª Edición (5 ed.)*. Pensilvania.
- PMI - Project Management Institute. (2017). *Guía de Fundamentos Para La Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) 6ª Edición*. Pensilvania: PMI Book Service Center.
- PMI Capítulo España. (05 de junio de 2019). *PMI Capítulo España*. Obtenido de PMI Capítulo España - ¿Quiénes Somos?: <https://pmi-mad.org/quienes-somos/capitulo-de-madrid-espana-del-pmi>
- PMI Capítulo México. (05 de junio de 2019). *PMI Capítulo México - Historia del Project Management Institute*. Obtenido de PMI Capítulo México:

<http://www.pmichapters-mexico.org/pmi/detalle-de-contenido?es,0,PAG;CONC;7;8;D;677439289;2;PAG;>

Promigas. (2018). *Informe del Sector Gas Natural 2018. Cifras 2017*.

Rafoso Pomar, S., & Artilles Visbal, S. (2011). Reingeniería de Procesos: Conceptos, Enfoques y Nuevas Aplicaciones. *Ciencias de la Información*, 42(3), 29-37.

Real Academia Española. (02 de julio de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española- Proyecto,ta: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=proyecto>

Ribera, J. (21 de junio de 2000). *Project Management. MBA Course IESE, Universidad de Navarra (Spring 2000)*. Obtenido de Project Management. MBA Course IESE, Universidad de Navarra (Spring 2000): <http://web.iese.edu/ribera/>

Rodríguez Valencia, J. (2002). *Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Thomson.

Sanchez Moreno, Y. (20 de mayo de 2019). *Ciclo PHVA*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

Segura Pinzón, J. C. (2011). Modelo de administración de riesgos aplicado en el análisis del aseguramiento de ingresos en compañías de telecomunicaciones bajo el marco de una administración por objetivos. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Significados. (19 de mayo de 2019). *Significado de Proceso*. Obtenido de <https://www.significados.com/proceso/>

Tecnológico Monterrey CVA. (20 de mayo de 2019). *Reingeniería de Procesos*. Obtenido de <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/7.3.4/reingproce/reingenieria.htm>

Unidad Gestión del Rendimiento VP Gas. (2019). *Datos Relevantes Abril 2019*. Medellín.

Unidad Gestión del Rendimiento VP Gas. (2019). *Informe Cierre Líneas de Trabajo 2018*. Medellín.

Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e Importancia en la Empresa. *Economía Industrial*, 8 - 88.