

Actividad 7

Sistema de Indicadores y Plan de Marketing

Autor: José Manuel Beas (jbeasa@uoc.edu)

Sistema de Indicadores

Tareas completadas

- **Descripción:** Se trata de conocer el tanto por ciento de compleción¹ de las tareas planificadas.
- **Objetivo:** Identificar posibles desviaciones sobre la planificación antes de que éstas ocurran.
- **Método de cálculo:** En las reuniones semanales de seguimiento, el jefe de proyecto recopilará, a partir de los miembros de su equipo, la información necesaria para elaborar este informe.

Errores

- **Descripción:** Se trata de conocer el número de errores cometidos en las entregas.
- **Objetivo:** Estimar la calidad de los resultados parciales que se van obteniendo.
- **Método de cálculo:** Existe un juego de pruebas (parte automático y parte manual) que se revisa con cada nuevo requerimiento y que se debe pasar exhaustivamente en cada entrega parcial.

Aprendizaje

- **Descripción:** Se trata de conocer si los miembros del equipo se sienten recompensados en el aspecto del aprendizaje.

¹ Acción y efecto de completar.

- **Objetivo:** Estimar la satisfacción de los empleados, porque se considera que un personal satisfecho es más rentable y obtiene resultados de mayor calidad.
- **Método de cálculo:** La organización realiza encuestas de satisfacción mensuales; uno de los apartados de esta encuesta es el aprendizaje de nuevas herramientas, de metodologías, etc.

Plan de Marketing

Dado el presupuesto reducido de este proyecto, se ha decidido que la comunicación del proyecto se realizará mediante los siguientes canales:

Reuniones de seguimiento

- **Descripción:** Reuniones de seguimiento con la Dirección.
- **Objetivo:** Que la Dirección tenga presente los logros y los riesgos a lo largo de la vida del proyecto.
- **Implementación:** Una reunión, de aproximadamente una hora cada dos o tres semanas, en la que se le presenta a la Dirección un resumen con los indicadores antes mencionados y un análisis de la situación. Si es necesario, en este momento se deben poner de manifiesto riesgos sobrevenidos que pongan en peligro el cumplimiento de los objetivos, y además se deben proponer a la Dirección las acciones correctoras a tomar.
- **Presupuesto:** El correspondiente al coste de las horas dedicadas a la preparación de la reunión (elaboración del informe) y las dedicadas a la reunión en sí misma (horas de Jefe de proyecto y de Dirección).²

Comunicación en el Boletín-e

- **Descripción:** Comunicación de avances e incorporación de nuevas funcionalidades en el boletín electrónico de la empresa.
- **Objetivo:** Que toda la compañía conozca que existe y lo que ofrece esta herramienta que tarde o temprano será usada por todos.
- **Implementación:** Inclusión en el boletín-e semanal de una breve reseña con la descripción de la entrega parcial ocurrida más recientemente.
- **Presupuesto:** Podemos considerar que el coste de esta actividad es cero porque no es más que enviar un correo-e con un texto ya existente en la documentación del proyecto a la persona encargada de elaborar el boletín-e y, dado el tamaño del texto,

² 5 reuniones x ((250 € / 8 * 4 h) + ((250 € + 800 €) / 8 * 1 h)) = 1281,25 €

podemos entender que no representa un gran inconveniente para ésta al inclusión de dicho texto.

Recepción de incidencias

- **Descripción:** Recepción de las incidencias enviadas por los usuarios del portal.
- **Objetivo:** Retroalimentar al proyecto y, sobre todo, fidelizar a los usuarios.
- **Implementación:** Una vez realizada la primera implantación parcial, dedicar a un miembro del equipo a recibir los correos-e con las incidencias de los usuarios del portal. Esta persona (a falta de una herramienta de gestión de incidencias) debe incluir en una base de datos cada incidencia, asignarle una importancia, una persona encargada de resolverla (es posible que tenga que consultar con el jefe de proyecto o incluso que sea él mismo quien pueda resolverla) y mantener informado al usuario del estado de la incidencia. Periódicamente se debe elaborar un informe que será publicado en el portal (íntegramente) y en el boletín-e (un resumen).
- **Presupuesto:** El coste de esta actividad dependerá del número de incidencias pero, por experiencias anteriores, es muy posible que la persona asignada termine necesitando una asignación del 100 %. ³

³ 100 € (programador junior) * 60 jornadas = 6000,00 €