

Proceso de administración de aceptación

Proyecto

Control del documento

Información del documento

Identificación del documento	
Responsable del documento	
Fecha de emisión	
Fecha de última modificación	
Nombre del archivo	

Historia del documento

Versión	Fecha de versión	Modificaciones
<i>(1.0)</i>	<i>(Fecha)</i>	<i>(Sección, páginas, texto revisado)</i>

Aprobaciones

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Director proyecto			
Grupo de revisión del proyecto			
Gerente del proyecto			
Gerente de calidad <i>(si aplica)</i>			
Gerente de adquisiciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de comunicaciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de oficina de proyectos <i>(si aplica)</i>			

Tabla de contenido

1. Proceso de aceptación
 - a. Resumen
 - b. Reportar problema
 - c. Revisar problema
 - d. Asignar acciones frente al problema
2. Roles de la administración de aceptación
 - a. Miembro del equipo
 - b. Gerente del proyecto
 - c. Comité directivo
3. Documentos de la administración del costo
 - a. Formato de aceptación
 - b. Registro de aceptación

Proceso de gestión de aceptación

Introducción

La gestión de aceptación es el proceso de revisar los productos o entregables para obtener la aceptación de los clientes en el sentido que la totalidad de los entregables ha sido completada. Al gestionar la aceptación, se podrá:

- Problemas respecto de la aceptación de los clientes, en forma temprana
- Mejorar los entregables para que cumplan con los requerimientos
- Maximizar la confianza de los clientes en las entregas del proyecto
- Mantener contentos a los clientes y aumentar las posibilidades de éxito

La gestión de aceptación se compone de procesos, roles y documentos para gestionar la aceptación de los entregables del proyecto.

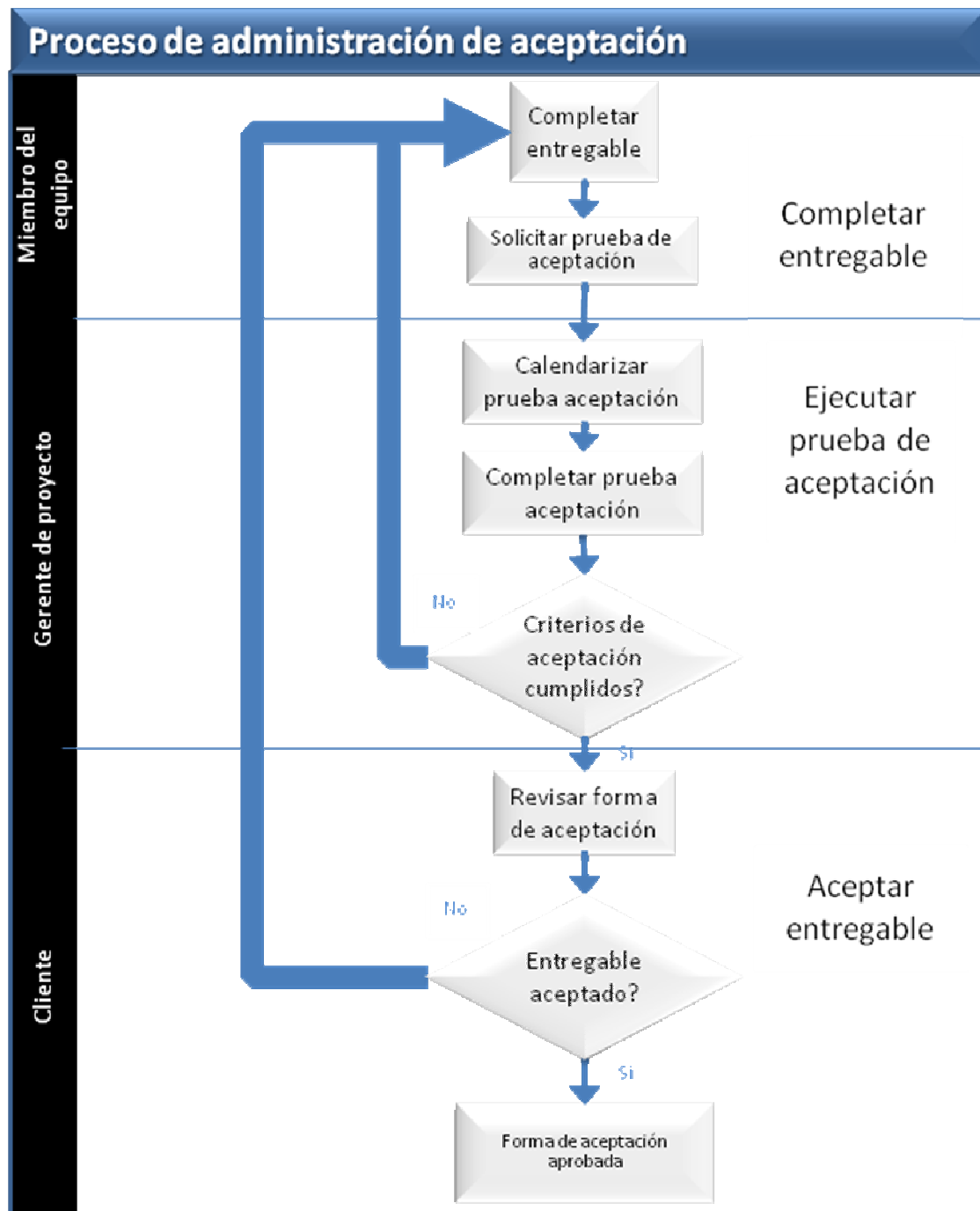
Proceso de gestión de aceptación

Para asegurar que los clientes queden satisfechos con los productos del proyecto será necesario contar con un proceso estructurado para hacer entrega y revisión de los entregables. Este proceso permite que los clientes firmen un acta de aceptación por cada uno de los entregables que se completen.

Mediante un conjunto de pruebas de aceptación, el proceso de aceptación asegura que se satisfacen los criterios establecidos por el cliente en el plan de aceptación. Los resultados de las pruebas de aceptación se consolidan en el formulario de aceptación, el cual se presenta al cliente conjuntamente con los entregables, para su firma. Solamente cuando el cliente haya firmado el acta de aceptación se considera terminado al 100% el entregable. A lo largo del proceso el cliente puede monitorear y controlar la aceptación de los entregables del proyecto, revisando el Registro de Aceptación.

Resumen

El proceso general de gestión de aceptación se compone de los procedimientos y flujos que se describen en el siguiente diagrama:



A continuación se explica en forma más detallada cada uno de los procedimientos del proceso de gestión de aceptación.

Completar el entregable

El primer paso en el proceso de control de aceptación consiste en terminar el entregable. Los miembros del equipo informan al gerente que el entregable se encuentra listo para las pruebas de aceptación. Cuando el gerente estime que el entregable está completo se da inicio a las pruebas de aceptación. El gerente puede optar por dar inicio a las pruebas en forma inmediata, o esperar para hacerle las pruebas a varios productos relacionados. Es común esperar hasta la conclusión de la fase de ejecución antes de comenzar las pruebas de

aceptación . No obstante, es una buena práctica realizar las pruebas de aceptación tan pronto como sea posible para rectificar cualesquier problemas que puedan surgir.

Efectuar las pruebas de aceptación

El gerente del proyecto calendariza las pruebas de aceptación de los entregables producidos por el proyecto. Las pruebas incluyen la revisión de cada uno de los entregables para ver si cumplen con los requerimientos establecidos en el plan de aceptación. Se pueden usar varios métodos de pruebas como:

- Inspección física de los entregables
- Auditoría realizada por terceros
- Análisis de los procesos empleados para obtener los entregables
- Revisión de los tiempos empleados frente al plan del proyecto
- Revisión de los costos incurridos frente al plan financiero
- Revisión de la calidad obtenida frente al plan de calidad

Para mejorar la probabilidad de aceptación firmada por parte del cliente, es conveniente involucrarlo en las pruebas de aceptación. Esto aumenta la confianza del cliente en la conformidad de los requerimientos.

Después de completar las pruebas de aceptación, el gerente de proyecto comisionará cualquier trabajo adicional resultante. Al terminar los trabajos adicionales se somete el entregable a un nuevo conjunto de pruebas de aceptación. Este proceso se repetirá cuantas veces se requiera hasta lograr la satisfacción del cliente.

Una vez terminadas las pruebas y se esté listo para la firma del acta de aceptación final, el gerente del proyecto diligencia el formulario de Aceptación, el cual describe los criterios de aceptación y los resultados de las pruebas. Esto debe darle confianza al cliente que el entregable o conjunto de entregables está totalmente concluido y satisface los requerimientos.

Aceptación del entregable

El cliente revisa el formulario de aceptación y decide:

- Realizar su propia prueba de aceptación para asegurar que el entregable está completo
- Solicita mayor información respecto de las actividades de las pruebas y sus resultados
- No aprobar el entregable y elevar un problema ante el gerente del proyecto
- Aprobar el entregable como completado al 100% firmando el acta de aceptación.

A lo largo de la vigencia del proyecto el gerente del proyecto mantiene actualizado el Registro de Aceptación para poder monitorear y controlar la aceptación de entregables.

Roles del proceso de gestión de aceptación

El proceso de gestión de aceptación requiere de los siguientes roles y responsabilidades:

Rol	Responsabilidad
Miembro del equipo	Los miembros del equipo son responsables de:

	<ul style="list-style-type: none"> • Producir los entregables especificados en la carta constitutiva del proyecto • Informar al gerente del proyecto cuando cada entregable sea terminado y esté listo para ser sometido a pruebas de aceptación • Completar cualesquier acciones remediales requeridas para obtener la aceptación del cliente.
Gerente del proyecto	<p>El gerente del proyecto es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar las pruebas de aceptación de los entregables para revisar que estén totalmente terminados. • Asegurarse que las pruebas de aceptación sean cabales y efectivas. • Revisar los resultados de las pruebas de aceptación e identificar las acciones remediales necesarias para asegurar que los entregables satisfacen los criterios definidos de aceptación • Involucrar al cliente en las pruebas de aceptación cuando sea apropiado • Completar el formulario de aceptación para solicitar la aceptación de uno o varios entregables. • Presentar los formularios de aceptación al cliente para su firma. • Comunicar el estado de aceptación de los entregables a los intervinientes y partes interesadas del proyecto
Cliente	<p>El cliente del proyecto tiene las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar parte en el proceso de pruebas de aceptación si se le solicita • Autorizar el formulario de aceptación para confirmar que los entregables cumplen con los criterios establecidos en el plan de aceptación. • Tomar custodia de los entregables en su entorno.

Documentos de gestión del riesgo

Las siguientes plantillas hacen parte de esta metodología de gestión de aceptación:

Formulario de aceptación. Esta forma se usa para registrar los resultados de las pruebas de aceptación y solicitar aprobación de la aceptación.

Formulario Registro de Aceptación. Esta forma se emplea para monitorear y controlar el estado de aceptación de los entregables del proyecto.

c.