

Proceso de administración de problemas

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

Proceso de gestión de problemas

Introducción

La gestión de problemas es el proceso de identificar y resolver problemas dentro del proyecto. Al gestionar los problemas en forma oportuna, se podrá:

- Limitar los efectos de eventos imprevistos en el proyecto
- Reducir el tiempo empleado en la gestión de problemas
- Aumentar significativamente las posibilidades de éxito.

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

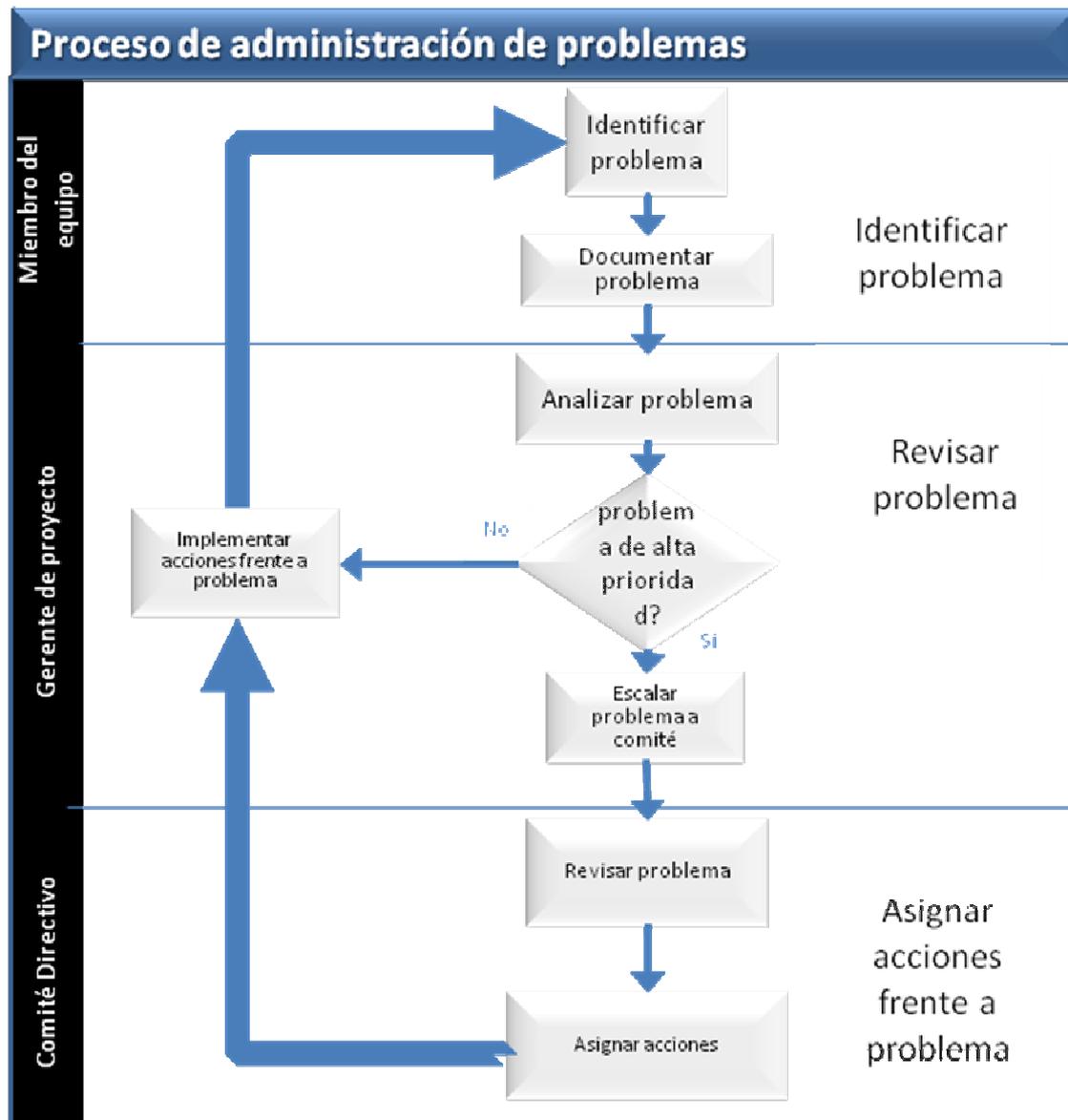
Proceso de gestión de problemas

Los problemas se definen como eventos que afectan la capacidad del proyecto de producir los entregables. Para reducir el impacto causado por los problemas será necesario contar con un proceso estructurado.

El primer paso en el proceso de gestión de problemas es el diligenciamiento del formulario de problemas. Con este formulario, cualquier miembro del proyecto puede documentar un nuevo problema describiéndolo en detalle y determinando su posible impacto en el proyecto. Todos los formularios de problemas se entregan al gerente del proyecto, quien evaluará cada problema y determinará si debe ser elevado al comité directivo o no. De ser así, el comité directivo revisa el problema e identifica las acciones necesarias para resolverlo oportuna y eficientemente. Esas acciones requeridas, una vez completadas, se revisan nuevamente para establecer si aún tienen impacto en el proyecto.

Resumen

El proceso general de gestión de problemas 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 problemas.

Identificar problemas

El primer paso en el proceso de control de problemas consiste en identificar los problemas. Cualquier miembro del equipo puede registrar un problema. Llena un formulario de problemas para establecer el impacto sobre el proyecto. Así mismo, se identifican las acciones para resolver el problema.

Revisión de problemas

El gerente del proyecto analiza los problemas para establecer su prioridad. La prioridad de los problemas se establece en base al impacto sobre la capacidad del proyecto de lograr sus objetivos. Si el problema tiene un alto impacto se le da un rating de alta prioridad y se somete a consideración del comité directivo.

En la determinación de la priorización de problemas, el gerente del proyecto tomará en consideración si:

- Los entregables registrados en el carta constitutiva del proyecto pueden verse afectados
- Los objetivos de calidad definidos en el plan de calidad pueden verse afectados
- Los tiempos definidos en el plan de proyecto pueden verse afectados
- Los recursos definidos en el plan de recursos pueden verse afectados
- El presupuesto definido en el plan financiero puede verse afectados

Si el gerente del proyecto no considera de alta prioridad el problema, pero estima que se requieren acciones, podrá definirlos para darles solución pronta y efectivamente .

Asignar acciones frente a los problemas

El comité directivo revisa los problemas de alta prioridad con base en el impacto y determina si decide:

- Ignorar el problemas si no es probable que ocurra dentro del ciclo de vida del proyecto
- Validar el problemas mediante la solicitud de mayor información
- Tomar una serie de acciones para solucionarlo oportuna y efectivamente.

El gerente del proyecto será responsable de calendarizar e implementar las decisiones adoptadas por el comité y revisar regularmente los problemas para asegurarse que hayan sido resueltos como se estableció.

A lo largo de la vigencia del proyecto el gerente podrá monitorear y controlar los problemas manteniendo actualizado el registro general de problemas.

Roles del proceso de gestión de problemas

El proceso de gestión de problemas 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">• Identificar los problemas del proyecto• Registrar en el formulario de problemas cada problemas• Ejecutar las acciones requeridas por el gerente del proyecto
Gerente del proyecto	El gerente del proyecto es responsable de: <ul style="list-style-type: none">• Revisar los problemas para determinar su prioridad• Implementar acciones de problemas para los problemas de mediana y baja prioridad• Elevar los problemas de alta prioridad al comité directivo• Implementar las decisiones del comité directivo• Revisar los problemas después de

	implementadas las acciones
Comité directivo y director del proyecto	<p>El comité directivo y director del proyecto tienen las siguientes responsabilidades frente a los procesos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los problemas de alta prioridad • Identificar acciones para resolverlos • Dar apoyo al gerente en la implementación de las acciones frente a los problemas.

Documentos de gestión del problemas

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

Formulario de problemas. Esta forma se usa para registrar y cuantificar problemas del proyecto.

Formulario Registro de problemas. Esta forma se emplea para monitorear y controlar los efectos de los problemas.

c.