

APLICACIÓN DE AUTOGESTIÓN PARA SOLUCIONAR INCIDENCIAS
TÉCNICAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS PARA EL HOGAR
(AUTOINCITEC)

SEBASTIAN PERDOMO REYES

Acta de constitución

Director, Ingeniero
Silvio Hernan Giraldo Gomez

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE POSGRADOS DE INGENIERIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS EN INGENIERÍA DE
TELECOMUNICACIONES
BOGOTÁ D.C
2018

1. Acta de constitución (PROJECT CHARTER)

1.1 Información del Proyecto

Tabla 1. Datos del proyecto

Empresa / Organización	AUTOINCTEC
Proyecto	APLICACIÓN DE AUTOGESTIÓN PARA SOLUCIONAR INCIDENCIAS TÉCNICAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS PARA EL HOGAR
Fecha de preparación	20 de Septiembre de 2018
Cliente	Empresa prestadora de servicios para el hogar
Patrocinador principal	Empresa prestadora de servicios para el hogar
Gerente de Proyecto	Sebastián Perdomo

Tabla 2. Datos sponsor

Responsable	Cargo	Departamento / División
Gerente de digitalización por parte del cliente	Gerente de digitalización por parte del cliente	Proyectos de digitalización

1.2 Antecedentes

Vivimos en un mundo donde la tecnología nos ha llevado a crear nuevas herramientas digitales que facilitan nuestra vida cotidiana, estas herramientas son desarrolladas para satisfacer las necesidades del usuario y hacer su vida más fácil. De acuerdo a lo anterior, se pretende desarrollar herramienta digital que le permita al usuario gestionar autónomamente a través de sus dispositivos móviles los problemas e incidencias técnicas que puedan presentar los servicios y productos que adquieren para su hogar.

Los usuarios se ven afectados cuando los productos y servicios que adquieren para su hogar presentan distintas fallas en su funcionamiento, aún más cuando se requiere generar el respectivo reporte a la empresa prestadora del servicio por medio de una línea de atención al cliente, lo cual resulta incómodo para el cliente puesto que el proceso de espera puede ser un poco prolongado e ineficiente en algunos casos, por tal motivo se quiere diseñar una aplicación para dispositivos móviles que facilite y agilice la solución a estos problemas, por medio de la correspondiente aplicación los usuarios podrán acceder desde su dispositivo móvil en cualquier lugar con conexión a internet y reportar su problema o incidencia para darle una solución oportuna e inmediata.

1.3 Justificación del Proyecto

A continuación, se enuncian los beneficios y consecuencias que conlleva la ejecución del proyecto:

1.3.1 Beneficios cliente

- Digitalización de procesos
- Mejora de la calidad y efectividad de los servicios.
- Una mejor experiencia de los servicios para los usuarios
- Atraer mayor número de clientes

1.3.2 Consecuencias cliente en caso de no ejecutar el proyecto

- Subirían los niveles de churn (tasa de cancelación es el porcentaje de clientes o suscriptores que dejan de utilizar los servicios)
- Generaría mala reputación
- El (ISC) índice de satisfacción de los clientes bajaría
- La competencia aprovecharía esta situación para ganar más clientes

1.3.3 Beneficios para la empresa que desarrolla la herramienta digital

- Ganaría un cliente valioso.
- Al ejecutar bien el desarrollo de la herramienta digital se ganaría el reconocimiento en el sector.
- Experiencia que sirve como ventaja en futuros proyectos

1.4 Objetivos

1.4.1 General

El objetivo general se centra en diseñar una aplicación en la cual el usuario pueda tener acceso a través de múltiples dispositivos móviles y gestionar de forma autónoma los problemas e incidencias técnicas que puedan presentar los servicios y productos que adquieren para su hogar de forma rápida y efectiva.

1.4.2 Específicos

- Se pretende plantear una aplicación con los correspondientes parámetros y requisitos de orden técnico especificados por el cliente.
- Desarrollar funcionalidades en la aplicación que soporten las fallas técnicas que se puedan presentar en los servicios y productos que se adquieren para el hogar.

- Planear una herramienta que se encargue de gestionar de forma ágil y efectiva la solución de las fallas reportadas por el cliente.
- Elaborar la planeación del proyecto siguiendo los lineamientos propuestos en el PMBok.

1.5 Requerimientos de Alto Nivel

1.5.1 Requerimientos del Servicio

- Funcionamiento continuo 24/7/365, 24 horas al día, los 7 días de la semana durante todo el año.
- Desarrollo, pruebas del diseño establecido.

1.5.2 Requerimientos del Proyecto

- Autorización para recolectar información y definir los posibles escenarios.
- Contar con presupuesto aprobado para la ejecución del proyecto.
- Designar un gerente de proyectos a cargo del seguimiento y ejecución.

1.6 Premisas y restricciones

- Realizar el seguimiento al desarrollo de los acuerdos y compromisos pactados en el proyecto.
- El cliente deberá entregar la ingeniería de detalle del proceso.
- AUTOINCITEC se limitará al diseño, desarrollo y pruebas de la herramienta digital.

1.7 Riesgos Iniciales

- Falla técnica del equipo
- Pérdida o robo de equipos
- Riesgo humano por accidentes laborales
- Daño infraestructura física
- Retrasos en cronograma por personas externas al proyecto que no estén de acuerdo con alguna de las actividades del proyecto.
- Falta de requerimientos para el desarrollo.
- Desastres naturales (terremoto)
- Atentado terrorista en instalaciones del cliente

1.8 Cronograma general del proyecto

Ilustración 1. Cronograma general de proyecto.

EDT ▼	Nombre de tarea ▼	Duración ▼	Comienzo ▼	Fin ▼
1.	▲ CronogramaGeneral	90 días	lun 1/10/18	vie 1/02/19
1.1	Inicio	5 días	lun 1/10/18	vie 5/10/18
1.2	Diseño	23 días	lun 8/10/18	mié 7/11/18
1.3	Desarrollo	26 días	jue 8/11/18	jue 13/12/18
1.4	Pruebas	18 días	vie 14/12/18	mar 8/01/19
1.5	Cierre	18 días	mié 9/01/19	vie 1/02/19

Fuente: Propia

1.9 Gerente del Proyecto Asignado

El gerente de proyecto asignado tiene la responsabilidad de exigir el cumplimiento de cada uno de los entregables del proyecto, la supervisión del equipo de trabajo y de los reportes requeridos para la posterior entrega al sponsor del cliente.

1.10 Restricciones de la organización

- El costo del proyecto no debe exceder lo presupuestado.
- Se presentará un informe mensual sobre los avances del proyecto, el cual está sujeto a revisión y aprobación del sponsor del proyecto.

1.11 Requisitos de aprobación del proyecto

- Se deben ejecutar pruebas en donde se certifique el correcto funcionamiento de la aplicación, dentro del esquema de funcionamiento de los servicios que ofrece el cliente.
- Firma de documentación de implementación y acta de cierre por parte del sponsor y el gerente del proyecto.
- El patrocinador del proyecto por parte del cliente es el encargado de verificar que todo lo anterior se cumpla y se reciba a satisfacción.

1.12 Asignación del Gerente de Proyecto y nivel de autoridad

Tabla 3. Datos gerente de Proyecto

Nombre	Cargo	Departamento / División
Sebastián Perdomo	Gerente de proyecto - PMO	Oficina de Proyectos

1.13 Niveles de autoridad

Tabla 4. Niveles de autoridad del proyecto

Área de autoridad	Descripción del nivel de autoridad
Decisiones de personal	Encargado de gestionar la cantidad de personal y el tiempo asignado a cada una de las actividades del proyecto.
Gestión de presupuesto y de sus variaciones	Se encargará de la distribución y correcto gasto del presupuesto asignado para el proyecto y del manejo que se le dé al mismo con respecto a las eventualidades.
Resolución de conflictos	Se encargará de dirimir o conciliar conflictos que se presenten dentro del proyecto, con los involucrados del mismo.
Ruta de escalamiento	Ante cualquier decisión o análisis de novedades, el será el primer contacto en analizar la situación y de ser necesario escalarlo con el área especializada.

1.14 Aprobaciones

Tabla 5. Aprobaciones

	Fecha	Firma
Patrocinador	09/20/2018	
Gerente de proyecto	09/20/2018	