

Acta de Constitución del Proyecto

Título y Descripción del Proyecto (¿Qué es el proyecto?) **Proyecto para Corregir la Satisfacción del Cliente**

Durante los últimos meses, el departamento de aseguramiento de calidad ha descubierto que varios de nuestros clientes han tardado diez veces más tiempo en ingresar las órdenes de compra para el equipo XYZ en nuestra red que en las redes de nuestros competidores. El propósito de este proyecto es investigar las razones del problema y proponer una solución. La solución será autorizada como un proyecto subsiguiente. Control de Calidad tiene registros detallados de sus hallazgos que pueden ser utilizados para acelerar este proyecto.

Director del Proyecto Asignado y Nivel de Autoridad (¿A quién se le dará la autoridad para ser el líder del proyecto, y dicha persona puede determinar, gestionar y aprobar cambios en el presupuesto, cronograma, empleados, etc.?)

Jan Navratil será el director de proyectos para este proyecto y tiene la autoridad para seleccionar a los miembros del equipo y determinar el presupuesto final del proyecto.

Caso de Negocios (¿Por qué se está realizando el proyecto? ¿Qué bases financieras o de otra índole podemos usar para justificar la realización de este proyecto? Describe el propósito y justificación del proyecto.)

Este proyecto está siendo realizado para prevenir una disminución futura en la satisfacción del cliente. Esperamos que al mejorar la satisfacción del cliente se incrementen las ganancias de la compañía en el primer año, por lo menos en \$200,000 debido a una reducción en las llamadas de servicio. Como un beneficio extra, esperamos que el proyecto genere ideas sobre cómo mejorar la satisfacción del cliente mientras se resuelve este problema.

Recursos Preasignados (¿Cuántos o qué recursos se proveerán?)

Steve Peterson y Julie Dirksen ya están dedicados al proyecto debido a su experiencia en redes de computadoras de este tipo. Los demás recursos serán determinados por el director del proyecto.

Interesados (¿Quién afectará o será afectado por el proyecto (influirá al proyecto) hasta la fecha?)

Los interesados incluyen a Jason Craft representando al Control de Calidad, Jennie Rutter en Servicios al Cliente y Eric Rudolf de Mercadeo. Estos recursos se encuentran disponibles para asistir al proyecto según los vaya necesitando el director del proyecto.

Los Requisitos de los Interesados hasta la Fecha (Los requisitos relacionados tanto con el alcance del proyecto como con el alcance producto)

Junto a este documento se encuentran las especificaciones detalladas para el sistema existente y los requisitos que deben cumplir el sistema existente. Se espera que el proyecto no cambie la manera en que el sistema afecta los requisitos existentes.

El proyecto debe incluir la utilización de los datos disponibles de Control de Calidad.

Descripción del Producto/Entregables (¿Qué entregables específicos del producto son deseados y cuál será el resultado final del proyecto?)

1. Un reporte que especifique lo que puede ser cambiado, cuánto costará cada cambio y la disminución de tiempo calculada que tomará el ingresar una orden como resultado de cada cambio. Se necesitan pocas palabras en el reporte, pero debe ser creado electrónicamente y debe ser acordado con los representantes de Control de Calidad, Servicio al Cliente y Mercadeo, adicionalmente al equipo del proyecto.
2. Es necesaria una lista de las interacciones con nuestros clientes para completar los cambios.
3. Una estructura de desglose de trabajo, entregable en las siguientes dos semanas, que especifique el plan para lograr el proyecto; seguida, una semana después, por una lista de riesgos en la conclusión del proyecto.

Objetivos Medibles del Proyecto (¿Cómo se ajusta el proyecto a las metas estratégicas de la organización?

¿Qué objetivos del proyecto apoyan estas metas? Los objetivos necesitan ser medibles y dependerán de la prioridad definida de las restricciones del proyecto.)

El objetivo de este proyecto es mejorar la satisfacción del cliente a través de la reducción del tiempo que los clientes pasan ingresando órdenes a través de la red informática al 10% del tiempo actual. El alcance y la satisfacción del cliente son las prioridades más importantes de este proyecto, seguidas cercanamente por el cronograma y los costos.

- ▶ **Resumen del cronograma de hitos:** A ser entregado a más tardar 1/Septiembre/20XX.
- ▶ **Resumen del presupuesto:** US \$50,000.

Requisitos de Aprobación del Proyecto (¿Qué elementos necesitan ser aprobados para el proyecto y quién los autorizará? ¿Qué determina el éxito?)

Las aprobaciones para este proyecto incluyen:

- ▶ El patrocinador aprobará la estructura de desglose de trabajo antes de que continúen los esfuerzos de planificación.
- ▶ El patrocinador aprobará la lista de riesgos antes de que continúen los esfuerzos de planificación.

La aprobación final del proyecto será determinada por el patrocinador.

Riesgos del Proyecto de Alto Nivel (Amenazas y oportunidades potenciales para el proyecto).

- ▶ Dado que este proyecto analiza la satisfacción del cliente, el proyecto puede ayudar a generar ideas para mejorar la satisfacción del cliente, lo que tendría como resultado una mayor retención de clientes.
- ▶ Dado que tenemos poca experiencia en esta área, el implementar una solución inadecuada puede causar más frustración y retrasos para los clientes, lo que tendría como resultado pérdidas adicionales de negocio.