

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

## SISTEMA DE GESTIÓN PARA CONGRESOS UNIVERSITARIOS

Documento: Plan de Gestión de los Interesados

Proyecto: Sistema de Gestión - Congreso de Mercadotecnia

Fecha: 5 de Noviembre de 2025

Versión: 1.0

## 7. GESTIÓN DE INTERESADOS

### 7.1. Introducción

El objetivo de este plan es identificar a todas las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, analizar sus expectativas y definir las estrategias de comunicación necesarias para asegurar su participación efectiva y la satisfacción con el sistema final.

### 7.2. Identificación y Clasificación de Interesados

Se han identificado los siguientes actores clave (Stakeholders):

#### Internos (Equipo y Cliente)

1. **Dra. Adriana Noyola (Jefa del Depto. de Mercadotecnia):** Patrocinadora y cliente principal. Toma decisiones finales.
2. **Equipo de Desarrollo:** Responsables técnicos de la implementación.
3. **Personal Administrativo (Depto. Mercadotecnia):** Usuarios operadores del sistema (Back-office).

#### Internos (Usuarios Finales)

4. **Estudiantes de Mercadotecnia:** Usuarios principales de la plataforma (Front-office).
5. **Profesores / Ponentes:** Expositores cuya asistencia y horarios se gestionan en el sistema.

## Institucionales y Externos

6. **Coordinación del CCEA:** Autoridad académica supervisora.
7. **Dirección de Tecnologías de Información (DTI - UAA):** Proveedores de infraestructura y validadores normativos.
8. **Patrocinadores:** Entidades externas de apoyo.

### 7.3. Matriz de Análisis (Poder vs. Interés)

Esta matriz determina la estrategia de gestión para cada grupo, basándose en su nivel de autoridad (Poder) y su preocupación por el resultado del proyecto (Interés).

Cuadrante	Estrategia	Interesados
Alto Poder / Alto Interés	GESTIONAR DE CERCA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dra. Adriana Noyola</li><li>• Equipo de Desarrollo</li><li>• Personal Administrativo (Operadores)</li></ul>
Alto Poder / Bajo Interés	MANTENER SATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación CCEA</li><li>• DTI - UAA</li></ul>
Bajo Poder / Alto Interés	MANTENER INFORMADO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes (Colectivo)</li><li>• Profesores / Ponentes</li></ul>
Bajo Poder / Bajo Interés	MONITOREAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Patrocinadores</li></ul>

## 7.4. Estrategias de Gestión y Comunicación

### A. Estrategia para Interesados Clave (Gestionar de Cerca)

- **Dra. Adriana Noyola:**
  - *Objetivo:* Asegurar alineación con los objetivos de negocio y aprobación de entregables.
  - *Comunicación:* Reuniones de avance quincenales (Jueves). Presentación de demos funcionales al finalizar cada fase. Validación de requerimientos vía correo oficial.
- **Personal Administrativo:**
  - *Objetivo:* Garantizar que el sistema sea usable y reduzca su carga laboral.
  - *Comunicación:* Talleres de capacitación práctica (Fase 6). Canal directo de soporte técnico durante la implementación. Sesiones de feedback de usabilidad.

### B. Estrategia para Interesados Institucionales (Mantener Satisfecho)

- **DTI - UAA:**
  - *Objetivo:* Cumplimiento de normas de seguridad y despliegue correcto en servidores.
  - *Comunicación:* Entrega de documentación técnica de arquitectura y seguridad. Solicitudes formales de recursos de servidor con antelación.
- **Coordinación CCEA:**
  - *Objetivo:* Visibilidad del éxito del proyecto.
  - *Comunicación:* Reportes ejecutivos mensuales con métricas de avance y ROI proyectado.

### C. Estrategia para Usuarios Finales (Mantener Informado)

- **Estudiantes:**
  - *Objetivo:* Maximizar la tasa de adopción y minimizar errores de usuario.
  - *Comunicación:*
    - Campaña de lanzamiento vía redes sociales institucionales.
    - Envío de correos informativos con Guías de Usuario (PDF) y enlaces a video-tutoriales.
    - Sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) integrada en la plataforma.

## 7.5. Plan de Monitoreo

La satisfacción de los interesados se medirá mediante:

1. **Encuestas de Satisfacción (NPS):** Aplicadas a estudiantes y administrativos post-evento (Meta: >90% satisfacción).
2. **Validación de Entregables:** Aprobación formal por parte de la Dra. Noyola en cada hito del cronograma.
3. **Registro de Incidentes:** Monitoreo de tickets de soporte generados por usuarios para identificar brechas de comunicación o capacitación.

**Elaborado por:** Equipo de Gestión de Proyectos #5