**Project Charter**

**<SISTEMA WEB PARA LA CAPACITACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS EN EL CALL CENTER YACCE>**

**YACCE**

**LIMA**

**13/04/2025**

**TABLA DE CONTENIDO**

[Resumen Ejecutivo 3](#_Toc184391918)

[Propósito / Justificación del Proyecto 3](#_Toc184391919)

[Necesidad/Caso de Negocio 3](#_Toc184391920)

[Objetivos del Negocio 3](#_Toc184391921)

[Descripción del Proyecto 3](#_Toc184391922)

[Objetivos del proyecto y criterios de éxito 3](#_Toc184391923)

[Restricciones 4](#_Toc184391924)

[Suposiciones 4](#_Toc184391925)

[Declaración de alcance preliminar 4](#_Toc184391926)

[Riesgos 5](#_Toc184391927)

[Entregables 5](#_Toc184391928)

[Equipo de Proyecto 5](#_Toc184391929)

[Resumen del Calendario de Hitos 6](#_Toc184391930)

[Presupuesto Resumido 7](#_Toc184391931)

[Requisitos de Aprobación del Proyecto 7](#_Toc184391932)

[Gerente de Proyecto 7](#_Toc184391933)

[Autorización 8](#_Toc184391934)

# Resumen Ejecutivo

El Call Center YACCE, ubicado en San Juan de Lurigancho, presenta deficiencias en la capacitación de nuevos empleados debido a un modelo presencial ineficiente que afecta la calidad del servicio en atención al cliente y ventas. Para afrontar este problema, se desarrollará un sistema web de capacitación que permita formar a los nuevos trabajadores de forma remota, estandarizada y con evaluaciones automatizadas. Este sistema busca optimizar el proceso de incorporación, garantizar un aprendizaje efectivo, reducir costos y mejorar la productividad de los agentes desde el primer día laboral.

# Propósito / Justificación del Proyecto

## Necesidad/Caso de Negocio

La necesidad surge por la ineficiencia del modelo actual de capacitación, que consume recursos, tiempo y carece de seguimiento. El sistema presencial genera altos costos operativos y baja efectividad, impactando negativamente en la calidad de atención al cliente. La empresa requiere una plataforma digital para garantizar la uniformidad en los contenidos, una evaluación objetiva y un proceso formativo más ágil, sostenible y efectivo.

## Objetivos del Negocio

La necesidad del proyecto surge a partir de las deficiencias identificadas en el actual proceso de inducción de nuevos empleados. La formación presencial representa altos costos logísticos, tiempos prolongados de capacitación y resultados variables en cuanto al aprendizaje. El proyecto busca resolver estos problemas con la implementación de una plataforma digital que garantice uniformidad en los contenidos, reduzca el tiempo de adaptación de los nuevos empleados y facilite la gestión por parte del equipo de Recursos Humanos. Esta solución tendrá un impacto directo en la calidad del servicio brindado a clientes como Claro, Movistar y Entel.

* Mejorar la calidad del servicio al cliente a través de una capacitación más efectiva.
* Reducir el tiempo y los costos operativos del proceso de capacitación.
* Garantizar la formación estandarizada de los nuevos trabajadores.
* Ofrecer herramientas de seguimiento a RRHH para una mejor gestión del talento.

# Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en desarrollar un sistema web de capacitación para nuevos empleados del call center YACCE. Este sistema incluirá módulos de formación interactivos, evaluaciones por módulo, un examen final y la emisión de un certificado de aprobación. El sistema diferenciará entre perfiles de candidatos y personal de Recursos Humanos, permitiendo a estos últimos gestionar usuarios, monitorear el avance y controlar los plazos de capacitación. Todo el proceso será accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet y contará con medidas de seguridad para garantizar la integridad de los datos.

## Objetivos del proyecto y criterios de éxito

## El objetivo principal del proyecto es contar con un sistema funcional y accesible que permita mejorar el proceso de capacitación de nuevos colaboradores. Se considerará exitoso si:

## El sistema se encuentra operativo y es accesible desde navegadores comunes y dispositivos móviles.

## Al menos el 85% de los nuevos empleados completa satisfactoriamente el curso en el tiempo estipulado.

## Recursos Humanos puede realizar seguimiento efectivo del progreso de cada candidato.

## La empresa observa una mejora en la calidad del servicio brindado por el personal capacitado con el nuevo sistema.

## Restricciones

## El sistema web estará sujeto a las siguientes restricciones técnicas y operativas:

## El sistema solo incluirá capacitación básica para el ingreso al puesto, sin formación técnica avanzada.

## Requiere conexión a internet permanente para su funcionamiento.

## Inicialmente no estará integrado con otras plataformas como CRM o ERP.

## Solo estará disponible en idioma español.

## La evaluación de desempeño estará limitada a resultados de pruebas y progreso registrado.

## Suposiciones

El desarrollo e implementación del sistema se basan en las siguientes suposiciones:

* Los candidatos contarán con dispositivos compatibles y conexión a internet.
* El personal de RRHH estará capacitado para gestionar el sistema y realizar seguimiento.
* La empresa dispondrá del contenido necesario para cargar los módulos de formación.
* El sistema será utilizado como única fuente de capacitación para nuevos ingresos en el área de ventas y atención al cliente.

## Declaración de alcance preliminar

El proyecto abarcará el desarrollo completo de una plataforma web educativa que permita a los nuevos colaboradores capacitarse en línea. El sistema incluirá funcionalidades de autenticación de usuarios, acceso a módulos formativos, evaluaciones interactivas, generación de certificados y herramientas administrativas para el personal de Recursos Humanos. Se garantizará la compatibilidad con distintos dispositivos, tiempos de carga eficientes y medidas básicas de seguridad. No se incluye en el alcance la integración con plataformas externas ni funciones avanzadas de análisis de datos.

# Riesgos

Durante el desarrollo y posterior implementación del sistema, se han identificado los siguientes riesgos potenciales:

* Resistencia al cambio por parte de usuarios poco familiarizados con plataformas digitales.
* Problemas de conectividad por parte de los candidatos que dificulten el acceso al sistema.
* Retrasos en el desarrollo por cambios en los requerimientos o contenidos.
* Dificultades en la gestión por parte del equipo de RRHH ante falta de capacitación interna.
* Posibles fallos técnicos si no se realiza un mantenimiento adecuado post implementación.

# Entregables

El proyecto finalizará con los siguientes entregables que aseguran el funcionamiento correcto del sistema y su implementación en YACCE:

* Plataforma web de capacitación funcional, alojada y en línea.
* Módulos formativos desarrollados e integrados en el sistema.
* Evaluaciones por módulo y examen final operativos.
* Función de generación de certificados internos en formato PDF.
* Panel de control para el monitoreo de candidatos por parte de RRHH.
* Manual de usuario para candidatos y guía técnica para el equipo de RRHH.

# Equipo de Proyecto

A continuación, se presentarán las personas que conformaran el equipo que llevará a cabo el proyecto:

|  |  |
| --- | --- |
| **EQUIPO DE PROYECTO** | |
| **CARGO** | **INTEGRANTE** |
| 1. Gerente del Proyecto | Victor Manuel Palomino Astulle |
| * Desarrollador | Cesar Jesus Ipushima Rios |
| 1. Diseñador | Miguel Angel Dulanto Mantilla |

# Resumen del Calendario de Hitos

A continuación, se presenta el Resumen de Hitos del Proyecto. Como los requisitos se definen más claramente, este horario puede ser modificado. Cualquier cambio será comunicado a través de reuniones de estado del proyecto por el gerente del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resumen del calendario de hitos: Liste hitos clave del proyecto desde el inicio.** | |
| **Hitos** | **Fecha Objetivo** |
| 1. H01 - Entrega del Primer Avance | **13/04/2025** |
| * H02 - Entrega del Segundo Avance | **11/05/2025** |
| 1. H03 - Entrega del Tercer Avance | **08/06/2025** |
| 1. H04 - Entrega del Cuarto Avance | **29/06/2025** |
| 1. H05 - Entrega del Proyecto Final | **20/07/2025** |
| **Fin del Proyecto** | **20/07/2025** |

# Presupuesto Resumido

La siguiente tabla contiene un resumen del presupuesto basado en los componentes de costos planificados y los costos estimados necesarios para la finalización exitosa del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **Presupuesto resumido - Listar componentes de costo del proyecto** | |
| **Componentes** | **Costo** |
| * Inicio | $1,500.00 |
| * Planificación | $2,000.00 |
| * Ejecución | $5,000.00 |
| * Monitoreo y control | $2,500.00 |
| * Cierre | $1,500.00 |
| **Total** | $12,500.00 |

# Requisitos de Aprobación del Proyecto

# El proyecto se considerará aprobado y exitoso cuando:

# El sistema esté completamente funcional y disponible para los nuevos empleados de YACCE.

# Los módulos formativos estén cargados y operativos dentro de la plataforma.

# Se valide que al menos el 85% de los usuarios logra completar la capacitación en el plazo definido.

# El personal de RRHH pueda gestionar usuarios, hacer seguimiento y generar reportes desde el panel administrativo.

# Se evidencie una mejora en la calidad del servicio brindado por los colaboradores capacitados.

# Gerente de Proyecto

El Gerente de Proyecto asignado es el Sr. Víctor Manuel Palomino Astulle, responsable de liderar el desarrollo, coordinar al equipo de trabajo, gestionar los avances del proyecto, asegurar el cumplimiento del cronograma y comunicarse con los stakeholders. Tendrá la responsabilidad de garantizar que el proyecto cumpla con los objetivos de calidad, tiempo y alcance definidos.

# Autorización

Aprobado por el Project Sponsor:

Fecha: 13/04/2025

<Project Sponsor>

<Cargo Del Project Sponsor>