

Carta Proyecto					
Título del Proyecto		Electro Duna: En miras a la expansión y masificación comercial			
Encargado del Proyecto		Juan David Roldan	Asesor proyecto	Diego Garcia Laura Peralta Jairo Rueda	
Fecha de Aprobación		Última Revisión			
Necesidades de la Compañía					
Contexto		Durante el año 2022, los ingresos operativos de la compañía ascendieron a 488,6 millones de soles peruanos resultante de un incremento 13,3% respecto al año anterior. En al composición de los ingresos, la estructura de Electro Dumas se divide en un 73% de clientes del régimen regulado y 27% de régimen libre, siendo estos los de mayor crecimiento porcentual periodo a periodo de un 43.8%, sin embargo, no hay un entendimiento de este segundo grupo de clientes para generar políticas de crecimiento o retención del segmento			
Planteamiento del Problema		Electro Dunas se puede enfrentar a la pérdida de clientes no regulados y la no expansión de este mercado creciente, lo que afecta su rentabilidad y competitividad en el sector eléctrico. El objetivo es desarrollar una estrategia de retención de clientes no regulados y aumento del segmento basada en el análisis de datos y modelos predictivos. Esto implica identificar a los clientes en riesgo de desertar y tomar medidas para retenerlos.			
Clientes/Stakeholders		Alta gerencia Administrativa y financiera de Electro Dunas, los clientes, el departamento de analítica, departamento de planeación financiera, la gerencia de proyectos, el departamento de calidad, servicio al cliente y producción.			
CTQ (Factores Críticos de Satisfacción)		Disponibilidad del servicio 24 horas 7 días a la semana ininterrumpido manteniendo los estándares de calidad determinados por la regulación gubernamental de Perú. Distribución de energía a niveles óptimos de suministro de 220 voltios. Implementación de líneas de atención al cliente y de respuesta rápida en caso de fallas en la red y suministro.	Key Business Drivers (Variables del negocio)	Retención del cliente: Mediante la prestación optima y de calidad del servicio; Rentabilidad: El costo de la prestación del servicio y la rápida respuesta al margen de crecimiento de los clientes no sea mayor al beneficio económico generado con la nueva base de clientes; Productividad: la capacidad instalada y los planes de inversión (CAPEX & OPEX) están determinados para poder responder a las metas planteadas; Satisfacción al cliente: Asegurar que los clientes tengan la disponibilidad del servicio y los canales necesarios para comunicar cualquier desatención o falla; SH Impact: Asegurar que las políticas a desarrollar de retención y crecimiento cumplan con las expectativas de crecimiento en corto mediano y largo plazo	
PROYECTO					
Objetivo del Proyecto		El proyecto se enfocará en desarrollar modelos predictivos para identificar a los clientes no regulados en riesgo de deserción y captura de nuevos participantes del segmento. Además, se diseñará una estrategia de retención personalizada basada en los resultados del análisis de datos. La implementación de esta estrategia será un proceso continuo que requerirá seguimiento y ajustes según sea necesario. La solución se centrará en el uso de técnicas analíticas avanzadas para la retención de clientes, considerando los limitantes mencionados y asegurando la protección de la privacidad de los clientes y el cumplimiento normativo.			
Métricas		Nombre		Valor Actual	Valor Objetivo
		Aumento de crecimiento en segmento no regulado		43.80%	10%
		Penetración en el mercado de la energía		3%	6%
Alcance del Proyecto		Predicción y estimación del incremento de la participación de mercado de la empresa	Restricciones		Capacidad física y técnica instalada Distribución actual del mercado
Beneficios		Retención e Incremento de la base del segmento de clientes no regulados, para la generación de nuevos ingreso en pro de una rentabilidad más favorable para los SH de la compañía, y así mismo tener el panorama claro de crecimiento y alcanzar un objetivo de penetración del mercado mayor con un incremento del 3% y así este diferencial del 3% al 6% se puede ver traducido en un beneficio económico directo para Electro Dunas.			
Equipo de Trabajo		Nombre		Rol	
		Juan David Roldan		Project Administrator	
		Laura Peralta		Principal investigator	
		Jairo Rueda		Principal investigator	
		Diego Garcia		Data Manager	
PLANEACIÓN					
Actividades		Fechas	Tarea	Responsables Rev	
Definir		10/23/2023	Reunión de inicio de proyecto para concretar los objetivos y alcance ya descrito en la carta	Juan David Roldan	
		10/25/2023	Recopilación de los datos ya disponibles en la empresa	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		10/28/2023	Ajuste de las métricas claves de acuerdo con los datos	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		10/30/2023	Identificación de fuentes de datos adicionales relevantes a el objeto del proyecto	Diego Garcia	
		10/31/2023	Preparación de propuesta inicial del análisis	Diego Garcia	
Medir		11/1/2023	Recopilación, organización y almacenamiento de los datos en repositorios homogéneos	Diego Garcia	
		11/3/2023	Limpieza y preparación de los datos	Diego Garcia	
		11/6/2023	Implementación de las medidas de medición de acuerdo con las métricas definidas	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		11/16/2023	Definición de los dashboards y visualización para ejemplificar los hallazgos	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		11/20/2023	Test de la calidad de los datos recopilados	Diego Garcia	
Analizar		11/22/2023	Análisis exploratorio de los datos	Diego Garcia	
		11/23/2023	Identificación de patrones y tendencias	Diego Garcia	
		11/28/2023	Segmentación de los clientes por características comunes	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		12/2/2023	Realización de análisis de cohorte o clústeres	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		12/9/2023	Desarrollo de las primeras conclusiones de los modelajes	Jairo Rueda / Laura Peralta	
Mejorar		1/13/2024	Diseño de estrategias para la mejora	Juan David Roldan	
		1/16/2024	comenzar la implementación de las estrategias de mejora	Juan David Roldan	
		2/5/2024	Documentar hallazgos y recomendaciones	Juan David Roldan	
Controlar		2/20/2024	Monitoreo de implementación de estrategias de mejoras	Jairo Rueda / Laura Peralta	
		3/11/2024	Ajuste de las estrategias según los resultados de las primeras implementaciones	Juan David Roldan	
		3/26/2024	Elaboración de informes con los hallazgos finales para ser presentados a los SH	Juan David Roldan	