

	FORMATO	Versión: 1
	Acta de Constitución del Proyecto	F03-PR-GGT-02
		FECHA EDICIÓN 09-09-2024

ACTA CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

MEJORA DEL PROCESO DE SOPORTE AL CLIENTE EN
ELECTROTECH

Septiembre, 09 del 2024
Lima, Perú

	FORMATO	Versión: 1
	Acta de Constitución del Proyecto	F03-PR-GGT-02
		FECHA EDICIÓN 09-09-2024

HISTORIAL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1	09/09/2024	Elaboración y aprobación inicial del Acta de Constitución del proyecto, estableciendo objetivos, alcance y roles de los participantes clave,etc .	-Mendoza -Alvarado -Laura - Maldonado

	FORMATO	Versión: 1
	Acta de Constitución del Proyecto	F03-PR-GGT-02
		FECHA EDICIÓN 09-09-2024

TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u>	<u>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</u>	
<u>2.</u>	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</u>	4
<u>3.</u>	<u>OBJETIVOS</u>	4
<u>4.</u>	<u>JUSTIFICACIÓN</u>	4
<u>5.</u>	<u>ALCANCE</u>	4
<u>6.</u>	<u>ENTREGABLES</u>	5
<u>7.</u>	<u>LÍMITES DEL PROYECTO</u>	6
<u>8.</u>	<u>RIESGOS DEL PROYECTO</u>	6
<u>9.</u>	<u>INTERESADOS CLAVES</u>	6
<u>10.</u>	<u>ACEPTACIÓN Y FIRMAS</u>	7

	FORMATO	Versión: 1
	Acta de Constitución del Proyecto	F03-PR-GGT-02
		FECHA EDICIÓN 09-09-2024

1.INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Nombre del proyecto:	MEJORA DEL PROCESO DE SOPORTE AL CLIENTE EN ELECTROTECH
Patrocinadores:	ElectroTech
Gerente:	Andres Rejas Matheus

2.DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

ElectroTech, una empresa líder en la venta de productos electrónicos, está experimentando insatisfacción de los clientes debido a ineficiencias en su proceso de soporte al cliente, como tiempos de respuesta largos, procesos manuales ineficaces y falta de información centralizada.

Este proyecto está alineado con el estándar de la dirección de proyectos del PMBOK 5ª edición, emitido por el Project Management Institute (PMI). El PMBOK es una guía que agrupa las mejores prácticas para la gestión de proyectos, dividiendo el ciclo de vida del proyecto en cinco grupos de procesos: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre. Además, organiza el conocimiento en diez áreas clave, entre ellas: gestión de la integración, alcance, tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicaciones, riesgos, adquisiciones, y stakeholders. Al seguir este estándar, ElectroTech asegura que el proyecto sea gestionado de manera estructurada y eficiente, optimizando la toma de decisiones y la ejecución de las actividades clave.

Las principales partes interesadas en el proyecto de Optimización de Procesos de Soporte al Cliente de ElectroTech incluyen a la Gerencia, responsable de supervisar que el proyecto esté alineado con los objetivos estratégicos de la empresa y de tomar decisiones clave en cuanto a recursos y presupuesto. Los Clientes, quienes serán los beneficiarios directos de la mejora en los procesos de soporte, aportarán retroalimentación clave para asegurar que las optimizaciones satisfagan sus necesidades, aunque su participación será principalmente durante las fases de pruebas. El equipo de Ventas participa de manera moderada, asegurando que las mejoras en los procesos de soporte también impacten positivamente en la experiencia del cliente desde una perspectiva comercial. Finalmente, el Equipo de soporte técnico tendrá un papel fundamental, ya que estará directamente involucrado en la implementación de las mejoras, garantizando que las nuevas soluciones sean eficientes y sostenibles a largo plazo.

El alcance del producto para el proyecto incluye la implementación de un Manual de Procedimientos Centralizado para el autoservicio de los clientes, la capacitación del

equipo de soporte en los nuevos procesos y mejoras en los tiempos de respuesta. En cuanto al alcance del proyecto, abarca la planificación detallada del mismo, la gestión de comunicaciones para mantener informados a los interesados, la asignación de recursos necesarios, el monitoreo y control del progreso, y finalmente, la entrega del sistema optimizado.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Mejorar la satisfacción del cliente mediante la optimización de los procesos de soporte al cliente de ElectroTech, reduciendo los tiempos de respuesta, eliminando procesos manuales ineficientes y mejorando la centralización y accesibilidad de la información.

Objetivos Específicos

- Reducir los tiempos de respuesta en la atención al cliente mediante la implementación de protocolos más ágiles y eficientes.
- Estandarizar y documentar los procesos de soporte para asegurar que todas las solicitudes sean gestionadas de manera consistente y efectiva por el equipo de atención.
- Optimizar la comunicación interna entre los departamentos de ventas y soporte, asegurando una transición fluida de la información del cliente desde la compra hasta el soporte postventa.
- Capacitar al equipo de soporte en la implementación de estos nuevos procesos para asegurar que las mejoras sean sostenibles y efectivas a largo plazo.

4. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de Optimización de Procesos de Soporte al Cliente en ElectroTech representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en el competitivo sector de la electrónica. Al eliminar ineficiencias como tiempos de respuesta prolongados y procesos manuales, se fortalecerá la lealtad del cliente y se reducirá la carga operativa de la empresa. Además, este proyecto aporta al sector al establecer nuevos estándares de calidad en la atención al cliente, destacando a ElectroTech como un referente de innovación. En términos de gestión de proyectos, el proyecto contribuye a la PMO al optimizar los recursos, seguir las mejores prácticas del PMBOK, y mejorar la capacidad de la empresa para gestionar futuras iniciativas de manera estructurada y eficiente.

5. ALCANCE

El **alcance del producto** para el proyecto de **Optimización de Procesos de Soporte al Cliente** en **ElectroTech** incluye la implementación de varias soluciones clave diseñadas para mejorar la eficiencia y efectividad del soporte. Esto abarca:

1. **Manual de Procedimientos Centralizado:** Creación de un manual accesible para clientes y personal, que facilite la autoayuda mediante la digitalización y organización de soluciones a problemas frecuentes, reduciendo la necesidad de intervención directa del soporte técnico.
2. **Capacitación del Personal de Soporte:** Diseño y ejecución de programas de formación para el equipo de soporte técnico, enfocándose en el uso del nuevo sistema y en técnicas de optimización de procesos, asegurando que el personal esté bien preparado para utilizar las nuevas herramientas.
3. **Mejoras en los Tiempos de Respuesta:** Implementación de métricas de rendimiento y procesos optimizados para reducir los tiempos de respuesta y resolución de incidencias, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Alcance del Proyecto:

El **alcance del proyecto** se enfoca en los entregables relacionados con la dirección y gestión del proyecto, que incluyen:

1. **Planificación del Proyecto:** Desarrollo de un plan detallado que incluya cronograma, presupuesto, y recursos necesarios. Definición de los hitos y fases del proyecto para garantizar una ejecución organizada y eficiente.
2. **Gestión de Comunicaciones:** Establecimiento de un plan de comunicación para mantener informados a todos los interesados sobre el progreso del proyecto, hitos alcanzados, y cualquier cambio o ajuste necesario.
3. **Asignación de Recursos:** Identificación y asignación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la ejecución del proyecto, asegurando que todas las áreas estén adecuadamente cubiertas.
4. **Monitoreo y Control del Proyecto:** Implementación de mecanismos de seguimiento y control para asegurar que el proyecto se mantenga dentro del alcance, presupuesto y cronograma definidos, gestionando los riesgos y problemas que puedan surgir.
5. **Entrega Final y Cierre del Proyecto:** Realización de la entrega final de los productos y servicios del proyecto, cierre administrativo, y documentación de las lecciones aprendidas para futuras referencias, asegurando que todas las metas y objetivos se hayan cumplido satisfactoriamente.

6. ENTREGABLES

Entregables de la dirección de proyectos – alcance del proyecto		
No.	Etapas	Entregable
1.	Inicio del Proyecto.	Acta de Constitución del Proyecto.
2.	Planificación.	Plan de Proyecto (incluye cronograma, presupuesto y plan de recursos)
3.	Ejecución.	Implementación de manual de procedimiento centralizado, Capacitación del Personal y optimización de los procesos.
4.	Monitoreo y Control	Informes de Avance, Registros de Incidencias y Soluciones
5.	Cierre del Proyecto	Informe Final del Proyecto.

Entregables del alcance del producto		
No.	Etapas	Entregable
1.	Ejecución	Manual de Procedimientos Centralizado
2.	Ejecución	Capacitación del Personal de Soporte
3.	Monitoreo y Control	Entrega de los resultados de las mejoras en los Tiempos de Respuesta

7. LÍMITES DEL PROYECTO

Se centrará en la implementación de un Manual de procedimientos centralizado para centralizar y gestionar la información de soporte, así como en la capacitación del personal mediante la creación de manuales y sesiones de formación. Además, el proyecto incluirá la optimización de los sistemas de soporte existentes, lo que abarca la revisión y ajuste de procesos, la automatización de tareas repetitivas, la mejora de la integración entre sistemas, la optimización de la infraestructura tecnológica, y la eliminación de cuellos de botella en los flujos de trabajo. También se medirá el impacto de estas mejoras en los tiempos de respuesta. Quedan excluidos del alcance el desarrollo de nuevos productos o servicios no relacionados con el soporte al cliente y la modificación de sistemas de TI no directamente vinculados al soporte.

8. RIESGOS DEL PROYECTO

Resistencia al Cambio

La resistencia al cambio puede dificultar la adopción del Manual de Procedimientos Centralizado, con personal que prefiera los métodos antiguos. Esto puede afectar la implementación y la efectividad de la capacitación.

Inadecuada Capacitación del Personal

Una capacitación insuficiente en el uso del manual puede llevar a errores en los procedimientos y reducir la eficiencia.

Desactualización del Manual

Si el Manual de Procedimientos no se actualiza regularmente, puede volverse obsoleto y causar errores operativos.

Falta de Integración con Otros Procesos

El manual debe integrarse adecuadamente con otros procesos y sistemas existentes. La falta de integración puede causar desconexiones en el flujo de trabajo y problemas en la implementación.

Problemas de Comunicación

Una comunicación deficiente sobre el nuevo manual y los procedimientos puede llevar a malentendidos y errores.

9. INTERESADOS CLAVES

No	Nombre	Cargo – Rol en proyecto	Correo
1.	Andres Rejas Matheus	Gerente	andresrejas@electrotech.com
2.	Daniel Diaz Matheus	Jefe de Ventas	danieldiaz@electrotech.com
3.	Jaime Matheus Seminario	Jefe de Soporte Técnico	jaimematheus@electrotech.com

10. ACEPTACIÓN Y FIRMAS

Patrocinador del proyecto
<hr/> <p>Andres Rejas Matheus Gerente andresrejas@electrotech.com 968951588</p>
Gerente del proyecto
<hr/> <p>Diego Alonso Laura Rodríguez Gerente del proyecto diegoalonso.lr@gmail.com 987654321</p>