



Plantilla Acta de Constitución



Plantilla Acta de Constitución del Proyecto

Acta de constitución			
Nombre del proyecto:	ABCall		
Patrocinador:	Universidad de los Andes – Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación	Gerente del proyecto:	Jesús Henríquez
Cliente:	ABCall	Responsable:	Equipo de proyecto final
Fecha de inicio esperada:		Fecha de finalización esperada:	25/11/2024 - 01/12/2024

Definición del problema	
<p>ABCall, una empresa dedicada a la tercerización de servicios de atención al cliente busca posicionarse en el segmento de pequeñas y medianas empresas que no cuentan con la infraestructura necesaria para operar un centro de servicio al cliente. El desafío radica en ofrecer un servicio integral que incluya manejo de llamadas, automatización de procesos, integración con sistemas de información, y servicios basados en IA y tecnología blockchain.</p>	
Definición de los objetivos	
Objetivos :	Criterios de evaluación de los objetivos



<ol style="list-style-type: none">1. Diseñar y construir un sistema de manejo de llamadas para ABCall, incluyendo llamadas de entrada y salida, automatización de procesos, y multicanalidad.2. Desarrollar capacidades de analítica predictiva e inteligencia artificial generativa en la gestión de incidentes.3. Implementar un sistema de integración ágil con APIs REST y GraphQL.4. Desplegar el sistema en la nube asegurando atributos de calidad como latencia, escalabilidad, disponibilidad, y confidencialidad.	<ol style="list-style-type: none">5. Cumplimiento de las funcionalidades requeridas en la prueba de concepto en la semana 16.6. Desempeño del sistema en términos de latencia, escalabilidad y disponibilidad.7. Aceptación por parte del cliente en la presentación del prototipo final.8. Implementación exitosa de los servicios de analítica predictiva e IA generativa.
Alcance	
Dentro del alcance	Fuera del alcance
<ol style="list-style-type: none">9. Desarrollo de una prueba de concepto plataforma multicanal de atención al cliente que incluye llamadas, correos, chatbot y app móvil.10. Implementación de tableros de control e indicadores para monitoreo de incidentes.11. Desarrollo e integración de servicios de analítica predictiva y IA generativa.12. Despliegue en la nube de todo el backend y la persistencia de los datos.	<ol style="list-style-type: none">13. Expansión del sistema más allá de la prueba de concepto.14. Implementación de nuevas funcionalidades no previstas en la etapa inicial del proyecto.
Suposiciones	
Lista de cualquier supuesto que deba ser resaltado	
<ol style="list-style-type: none">15. El equipo de trabajo está compuesto por 4 personas dedicadas al desarrollo durante 8 semanas.	



16. El presupuesto y los recursos disponibles son suficientes para completar la prueba de concepto. 17. Los servicios de integración y analítica serán viables con las tecnologías seleccionadas. 18. No habrá cambios en los requerimientos
Restricciones
Lista de restricciones más importantes como fechas de hitos, fechas de finalización del proyecto, disponibilidad de recursos, disponibilidad de habilidades de los recursos, presupuesto.
19. Tiempo limitado de 16 semanas para presentar un prototipo funcional. 20. Disponibilidad de recursos y habilidades del equipo limitadas a los 4 integrantes del grupo aproximadamente con una disponibilidad de 12 horas por semana.
Factores generales de riesgo
Lista de los 5 o 10 factores de riesgo más importantes que puedan afectar el proyecto. Incluir las consecuencias de su impacto y los dueños de los planes de respuesta al riesgo
21. Retrasos en el desarrollo: Impacto en la entrega final del prototipo. Responsable: Gerente del Proyecto. 22. Limitaciones tecnológicas: Problemas con la integración de APIs y la implementación de IA generativa. Responsable: Equipo de desarrollo. 23. Problemas de escalabilidad: Riesgo de no cumplir con los requisitos de escalabilidad en la nube. Responsable: Arquitecto del Sistema. 24. Desempeño del sistema: Riesgo de alta latencia o baja disponibilidad. Responsable: Líder de Infraestructura. 25. Incertidumbre en la inversión: Riesgo de no asegurar la inversión si el prototipo no cumple con las expectativas. Responsable: Patrocinador del Proyecto.
Interesados
Lista (mínimo 10) de todos los individuos u organizaciones que tienen un interés positivo o negativo (o son impactados por) en los resultados del proyecto
26. Director de ABCall 27. Clientes de ABCall (Empresas que contratan los servicios) 28. Usuarios finales (clientes de las empresas que utilizan ABCall) 29. Equipo de desarrollo



- 30. Equipo de arquitectura
- 31. Patrocinador del proyecto
- 32. Inversores de riesgo
- 33. Proveedores de tecnología (API, IA, Blockchain)
- 34. Gerente del proyecto
- 35. Universidad de los Andes

Hitos principales

Fechas más importantes del proyecto

- 36. **Inicio del proyecto:** [Fecha estimada] Semana 2 – 12/08/2024 - 18/08/2024
- 37. **Finalización de la arquitectura del sistema:** Semana 8
- 38. **Desarrollo del prototipo:** Semana 4
- 39. **Presentación del prototipo a los inversores:** Semana 6
- 40. **Entrega del proyecto final:** [Fecha de finalización del curso] Semana 16 - 25/11/2024 - 01/12/2024



© - **Derechos Reservados:** la presente obra, y en general todos sus contenidos, se encuentran protegidos por las normas internacionales y nacionales vigentes sobre propiedad Intelectual, por lo tanto su utilización parcial o total, reproducción, comunicación pública, transformación, distribución, alquiler, préstamo público e importación, total o parcial, en todo o en parte, en formato impreso o digital y en cualquier formato conocido o por conocer, se encuentran prohibidos, y solo serán lícitos en la medida en que se cuente con la autorización previa y expresa por escrito de la Universidad de los Andes.

De igual manera, la utilización de la imagen de las personas, docentes o estudiantes, sin su previa autorización está expresamente prohibida. En caso de incumplirse con lo mencionado, se procederá de conformidad con los reglamentos y políticas de la universidad, sin perjuicio de las demás acciones legales aplicables.
