**Acta de Constitución**

**del Proyecto**

**Marriot**

***Fecha: 27/09/2019***

***Integrantes: Nazareth Mateluna***

***Vicente Ramírez***

***Jhon Salazar***

***Francisco Marfull***

**Información del Proyecto**

**Datos**

|  |  |
| --- | --- |
| Empresa / Organización | DCWS |
| Proyecto | Marriott |
| Fecha de Preparación | 27/09/2017 |
| Cliente | Santiago Marriott Hotel |
| Patrocinador Principal | Bill Marriot |
| Gerente de Proyecto | Nazareth Mateluna |

**Patrocinador / Patrocinadores**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** | **Rama Ejecutiva (Vicepresidencia)** |
| Arne Sorenson | Presidente y CEO de Marriott | Administración | Sub Director General |
| Bill Marriott | Creador de la cadena Marriott Hotel | Administración | Director General |

**Propósito y Justificación del Proyecto**

|  |
| --- |
| Propósito  Marriot, requiere implementar un sistema que ayude a administrar la reserva de habitaciones y la gestión de eventos que se pueda ocupar también por una plataforma web.  Justificación  El sistema, deberá llevar un registro de los pagos efectuados por cada reserva de habitaciones y eventos, para poder llevar un orden administrativo de los fondos.  El sistema deberá registrar usuarios.  EL sistema deberá mostrar las opciones de habitación que tiene el hotel.  El sistema deberá asignar habitaciones a usuarios que ya se han registrado.  El sistema deberá mostrar opciones de eventos que posee el Hotel.  El sistema entregará la información detallada de cada evento.  El sistema deberá tener un control de seguridad con cámaras.  El sistema deberá entregar una información con disponibilidad de eventos, habitaciones y fechas. |

**Descripción del Proyecto y Entregables**

|  |
| --- |
| **Descripción del Proyecto:**  El proyecto consiste en crear un SW que pueda funcionar en un computador y en una plataforma web.  La gerente de proyectos, tendrá la labor de llevar adelante el proyecto y dependerá del  departamento de informática de DCWS, que opera a nivel de staff después de la Gerencia de Operaciones. Además, tendrá la responsabilidad de administrar y controlar el personal bajo su cargo; en lo relativo a la parte financiera deberá coordinarse con el Gerente de Finanzas y Control de Presupuesto.  Será responsable de todas las decisiones que se adopten, en el marco del proyecto. Tendrá plena autoridad para resolver los conflictos que puedan presentarse, por tener una posición de confianza. Cualquier problema, que exceda el marco del proyecto, deberá reportarlo al Gerente de Operaciones.  **Entregables:**  Este proyecto tiene como principal objetivo generar los siguientes servicios y  entregables:  • El sistema Marriott va a ser desarrollado con las mejores prácticas y bajo el  estándar PMBOK.  • Colocar la información de los mismos en manos del personal a cargo de su  satisfacción para que tengan las herramientas necesarias para mejorar el trato al usuario y  generar fidelización con el cliente.  • Acta de constitución, para la aprobación e inicio del proyecto.  • Definición de alcance.  • Diccionario.  • Cronograma con las actividades y recursos empleados (Carta Gantt).  • Análisis de Stakeholders.  • Reporte Final del Proyecto.  • Requerimientos del Sistema.  • Diseño de la Aplicación.  • Documento de Aceptación de Pruebas.  • Matriz de Riesgos.  • Manual de Usuario.  • Documentos de Gestión de Cambios.  • Documentos de paso a Producción.  • Documento de Respaldo. |

**Requerimientos de Alto Nivel**

**Requerimientos del Producto**

|  |
| --- |
| Los requerimientos del producto son:  • El sistema debe llevar un registro de cada cliente que se encuentra registrado, en la plataforma web y de manera presencial.  • El sistema debe registrar por cada evento los datos del cliente.  • El sistema debe llevar un registro de los pagos efectuados por concepto de servicios,  reparaciones y otros.  • El sistema debe llevar un registro de los recursos físicos con que cuenta cada Hotel.  • El sistema debe capturar y almacenar la información de todos nuestros actores  (personal, proveedores, eventos y clientes).  • El sistema debe Informar sobre la disponibilidad de habitaciones y eventos.  • El sistema debe generar información que permita ver la demanda de habitaciones y eventos.  •EL sistema deberá tener varios métodos de pago para la facilidad del sistema  • El sistema debe traspasar a histórico la información de los eventos transcurridos, las habitaciones utilizadas y la información de los clientes.  • El sistema debe Informar los abandonos de habitaciones. |

**Requerimientos del Proyecto**

|  |
| --- |
| Los requerimientos del proyecto son:  • Crear un sistema informático que también tenga una plataforma web, desde los cuales se acceda, y que permita a los encargados de la gestión y control hacer las funciones que normalmente ejecuta el hotel.  • Digitalizar la información que almacena el hotel.  • Crear una base de datos que permita almacenar los datos que generan las diferentes  tareas que se llevan cabo dentro del hotel.  • Contar con equipamiento adecuado a nivel de Hardware y Software, que permita la  implementación de la aplicación. |

**Objetivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** | **Indicador de éxito** |
| **Alcance** | |
| El sistema se centra en la automatización del sistema de reserva de habitaciones y eventos para la cadena Marriot Hotel | % de aceptación del sistema. |
| Reducir los tiempos de reservas | % de personas satisfechas con la demora de la reserva |
|  |  |
| **Cronograma (Tiempo)** | |
| Duración no mayor a 6 meses | % de cumplimiento |
| **Costo** | |
| $45.000.000 CLP (Cuarenta y cinco millones de pesos) | % de cumplimiento |
| **Calidad** | |
| Mejorar el servicio | % de mejora de servicio. |
| Fidelización con la aplicación | % de usuarios que utilizan la app |
| Identificación de usuarios | % de usuarios identificados |
| **Otros** | |
|  |  |

**Premisas y Restricciones**

|  |
| --- |
| Premisas:   * El sistema debe ser amigable al usuario. * El sistema debe ser confiable, estable y seguro.. * Presupuesto de implementación inflexible. * El sistema debe estar adaptado a personas con cualquier tipo de discapacidad.   Restricciones:   * El sistema no aborda el control de inventario. * El sistema no genera descuentos. |

**Riesgos Iniciales de Alto Nivel**

|  |
| --- |
| * Los requerimientos no están definidos de manera correcta * Reducción del presupuesto inicial. * Intento de robo de información delicada * No existe un buen manejo del sistema |

**Matriz de Riesgo**

Probabilidad (1 = Baja, 2 = Media, 3 = Alta)

Impacto (2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto)

Puntuación = Probabilidad x Impacto

Mitigación = Medida que se adopta para prevenir o resolver la situación descrita.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nro. | Descripción | Probabilidad | Impacto | Puntuación | Mitigación |
| 1 | Caída del sistema de pago | 1 | 4 | 4 | Informar a los usuarios que el sistema de pago está caido |
| 2 | Daños en los servidores donde se almacena la información | 1 | 4 | 4 | Respaldo de la información en servidor diferente |
| 3 | No tener la red LAN  protegida ante ataques  internos y externos. | 1 | 3 | 3 | Proteger la red con Firewall y software indicados para prevenir posibles ataques. |
| 4 | Evento catastrófico que impida la reservación de habitaciones o eventos | 1 | 4 | 4 | Avisar a los usuarios sobre lo que ha pasado y reembolsar en caso de no poder utilizar el producto. |

Nivel de Riesgo: Tendencia que se observa, a partir de la Puntuación, que muestra la Matriz de Riesgo (Bajo, Medio, Alto)

**Nivel de Riesgo**

**Cronograma de Hitos Principales**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hito** | **Fecha Tope** |
| Fase y planificación del proyecto. | 27/09/2019 |
| Diseño del proyecto. | 15/09/2019 |
| Implementación del proyecto. | 15/10/2019 |
| Validación del proyecto. | 19/11/2019 |
| Control del proyecto. | 30/11/2019 |

**Presupuesto Estimado**

|  |
| --- |
| $45.000.000 CLP (Cuarenta y cinco millones de pesos chilenos) |

**Lista de Interesados (Stakeholders)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** | **Rama Ejecutiva (Vicepresidencia)** |
| Bill Marriot | Patrocinador principal. | Administración | Director General |
| Nazareth Mateluna | Gerente del proyecto | Informática | Administración |
| Arne Sorenson | Presidente y CEO de Marriott | Administración | Subdirector General |

**Requisitos de Aprobación del Proyecto**

|  |
| --- |
| El sistema debe llevar a cabo las siguientes operaciones, según:   1. Administrador: 2. Revisar stock de habitaciones 3. Generar reportes estadísticos 4. Crear eventos nuevos 5. Asignar permisos a usuarios. 6. Recepcionista: 7. Registrar clientes 8. Consultar clientes 9. Monitorear cámaras 10. Asignar habitaciones 11. Actualizar datos. 12. Pagos: 13. Pagos de un Cliente 14. Mora en pagos de un Cliente 15. Pagos realizados 16. Pagos pendientes 17. Clientes: 18. Registrarse 19. Reservar habitación 20. Reservar evento 21. Realizar pagos online 22. consultar cotizaciones de evento 23. Reservaciones: 24. Generar Reservación de habitaciones 25. Generar Reservación de eventos   Requisitos Básicos que debe cumplir el Sistema:  • Se espera que el sistema posea una interfaz amigable y que sea fácil de utilizar.  • El sistema podrá adaptarse a distintas plataformas durante el tiempo.  •El sistema deberá tener un tiempo de respuesta rápido para el fácil manejo del usuario. |

**Asignación del Gerente de Proyecto y Nivel de Autoridad**

**Gerente de Proyecto**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** | **Rama Ejecutiva (Vicepresidencia)** |
| Nazareth Mateluna | Gerente de proyecto | Informática | Administración |
| Jhon Salazar | Ingeniero de software | Informática | Equipo de desarrollo |

**Niveles de Autoridad**

|  |  |
| --- | --- |
| **Área de Autoridad** | **Descripción del Nivel de Autoridad** |
| Decisiones de personal (Staffing) | Creación de equipos de trabajos, asignación de tareas.  (Gerente del proyecto) |
| Gestión de presupuesto y de sus variaciones | Se encargará de los pagos al equipo, tanto como presupuesto de los equipos de hardware como equipos de trabajo.  (Gerente del proyecto) |
| Decisiones técnicas | Se encargará de las especificaciones del sistema y manejo del personal.  (Ingeniero de software) |
| Resolución de conflictos | Se debe encargar de debugear los errores del sistema y encargarse del desarrollo.  (Desarrollador) |
| Ruta de escalamiento y limitaciones de autoridad | Manejo del personal encargado.  (Gerente de proyecto y coordinadores) |

**Personal y Recursos Preasignados**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recurso** | **Departamento / División** | **Rama Ejecutiva (Vicepresidencia)** |
| Gerente del proyecto | Informática/Gerencia | Administración |
| Dos programadores | Informática/Desarrollo | Administración |
| Un QA | Informática/Testing | Administración |
| Un experto en arquitectura de software | Informática/Desarrollo | Administración |
| Un experto en bases de datos | Informática/Base de datos | Administración |

**Aprobaciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Patrocinador** | **Fecha** | **Firma** |
| Bill Marriott | 27/09/2019 |  |