**Project Charter**

**(Acta de Constitución del Proyecto)**

**A. Información General**

| **Nombre del Proyecto** | Sistema de Gestión de Incidencias | **Fecha de Preparación** | 06 de Abril de 2023 |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usuario:** | Empleados de soporte técnico, administradores de sistemas y usuarios finales. | **Fecha de Cierre:** | 30 de Junio de 2023 |
| **Preparado por:** | Grupo 5 | **Autorizado por:** | Gerencia General |

**B. Propósito del Proyecto (descripción del producto o servicio)**

El propósito del proyecto de Sistema de Gestión de Incidencias es proporcionar una plataforma eficiente y centralizada para que las empresas o instituciones puedan gestionar de manera efectiva y rápida las incidencias que surjan en su día a día. El sistema permitirá a los usuarios reportar incidencias, asignarlas a un departamento o persona responsable, dar seguimiento a su resolución y generar informes y estadísticas sobre el proceso. Con el Sistema de Gestión de Incidencias, se espera mejorar la calidad del servicio que se brinda a los clientes, aumentar la eficiencia en la resolución de incidencias y optimizar los recursos de la empresa o institución.

**C. Objetivo del Proyecto**

| **Metas de la Organización** | **Objetivos del Proyecto** |
| --- | --- |
| Informar el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de incidentes para reducir el impacto de los incidentes en las operaciones comerciales.Así también,la calidad de la gestión de incidentes proporcionando una mejor visibilidad de los incidentes y permitiendo una colaboración eficiente entre las partes interesadas. | Desarrollar un sistema de gestión de incidentes que pueda recibir, categorizar, priorizar, asignar y rastrear incidentes a lo largo de su ciclo de vida.Luego,habilitar el enrutamiento y la escalada automatizados de incidentes en función de reglas y criterios predefinidos. |
| Minimizar el costo de administrar incidentes al automatizar y optimizar los procesos de administración de incidentes. | Proporcionar un tablero centralizado que muestre el estado del incidente en tiempo real y las métricas relevantes, como el tiempo de resolución, el volumen del incidente y la gravedad del incidente.De esta manera,integrar con otros sistemas y herramientas, como herramientas de monitoreo, sistemas de emisión de tickets y canales de comunicación, para permitir flujos de trabajo de gestión de incidentes eficientes. |
| Perfeccionar la postura de seguridad general de la organización al detectar y responder a los incidentes de seguridad de manera oportuna. | Garantizar el cumplimiento de los estándares y regulaciones de la industria, como ITIL, ISO 27001 y GDPR.A la vez,desarrollar e implementar un plan de respuesta a incidentes que defina roles, responsabilidades y procedimientos para responder a incidentes. |

**D. Alcance del Proyecto**

**Funcionalidades**

* Registro de Usuarios
* Registro de administradores
* Creación de tickets
* Seguimiento y monitoreo del estado de los tickets en tiempo real.
* Asignación de tickets a un equipo de soporte técnico o técnico específico.
* Generación de informes de análisis de datos de incidencias y su solución para identificar patrones y tendencias.
* Priorización de tickets según la gravedad del incidente y el nivel de impacto en el negocio.

**Restricciones**

* Solo los usuarios registrados podrán crear tickets y hacer seguimiento a los mismos
* Los usuarios solo podrán crear un ticket por problema o incidencia.
* La prioridad de un ticket solo podrá ser modificada por los administradores o técnicos autorizados.
* Los usuarios solo podrán ver el estado de los tickets que ellos mismos hayan creado, y no los de otros usuarios.
* La gestión de incidencias que no estén relacionadas con la tecnología (por ejemplo, problemas de recursos humanos) no se incluirán en el sistema.
* Se impondrán límites claros de el presupuesto y tiempo para el desarrollo del software

**Destinatario/a**

* Personal especializado de soporte
* Administradores de sistemas
* Usuarios finales que reportan incidencias

**Beneficios para los destinatarios:**

* Proceso más eficiente y efectivo de gestión de incidencias y resolución de problemas
* Mayor control y seguimiento de las incidencias reportadas
* Mayor satisfacción del usuario final con el soporte técnico recibido
* Mejora de la productividad y eficiencia del personal de soporte técnico y administradores de sistemas
* Mayor transparencia en la resolución de incidencias y problemas
* Mejora en la toma de decisiones en cuanto a la asignación de recursos y prioridades en la gestión de incidencias

**F. Planeamiento Inicial del Proyecto al alto nivel**

**Estimación de recursos requeridos:**

* Un Gerente de proyecto - $3500/mes
* Tres analistas funcionales - $3000/mes
* Un UI/UX Designer - $3000/mes
* Tres programadores backend - $3000/mes

**Estimación de Fechas a Programar:**

* Fecha de inicio: 10 de abril de 2023 (Semana 2)
* Fecha de término: 30 de junio 2023 (Semana 11)

**G. Funcionalidades del Proyecto**

| **Funciones de usuario** |
| --- |
| * Registrar cuenta de usuario. * Login usando credenciales de usuario. * Creación de reporte para indicar la incidencia. * Adicionar mayor información mediante un textbox dentro de la interfaz usuario * Visibilidad del progreso de solución de la incidencia |
| **Funciones de Administrador** |
| * Filtrar el ingreso de incidencias * Generar un dashboard que indique la cantidad de incidencias registradas y cuantas fueron resueltas. * Mostrar a qué área corresponde la incidencia ingresada por el usuario * Establecer el grado de prioridad de las incidencias * Derivar al personal técnico las incidencias reportadas por el usuario |
| **Funciones de Personal Técnico** |
| * Resolver las incidencias reportadas por el usuario * Revisar la prioridad de las incidencias * Generar un informe sobre si se llego a solucionar la incidencia * Cambio de estado a “resuelto” y notificar al usuario |

**H. Hitos del proyecto**

| **Hito o evento significativo** | **Fecha Programada** |
| --- | --- |
| **Hito 1:** Requisitos y diseños iniciales | 04/05/2023 |
| **Hito 2:** Desarrollo de módulos de login y registro de tickets. | 02/06/2023 |
| **Hito 3:** Desarrollo de los módulos de asignación de personal y finalización del proyecto. | 30/06/2023 |

**I. Presupuesto del Proyecto**

| **Gastos Fijos** | Laptops | S/ 12000 Pago Único |
| --- | --- | --- |
| Servicio de Nube | S/ 1000 mensual |
| Internet | S/ 800 mensual |
| Seguros y Beneficios | S/ 2000 mensual |
| Alquiler de oficina | S/ 3000 mensual |
| Servicios básicos | S/ 1000 mensual |
| Pago Jefe de proyecto | S/ 8000 mensual |
| Pago Programador back-end | S/ 4000 mensual |
| Pago Analista QA | S/ 4000 mensual |
| Pago DBA | S/ 6000 mensual |
| Pago Arquitecto de Software | S/ 6000 mensual |
| Pago Analista Funcional | S/ 5000 mensual |
| Pago Diseñador UX | S/ 3000 mensual |
| **Gastos Variables** | Licencias de Software | S/ 500 mensual |
| Mantenimiento de Laptops | S/ 1000 mensual |
| Compra de periféricos | S/ 3000 Pago Único |
| Horas de trabajo extra | S/ 10000 mensual |
| **Total** | | S/ 60300 mensual |

**J. Autoridad del Proyecto**

* **Gerente del proyecto**

Balarezo Ramos, Luis Jesús

* **Comité de Seguimiento (Dirección)**
* Gerente de Satisfacción al Cliente

Durand Caracuzma, Marlon

* Gerente de Desarrollo de Software

Canecillas Contreras, Juan Mariano

**K. Integrantes del equipo del proyecto, Roles y Responsabilidades**

**1. Jefe del Proyecto:**Balarezo Ramos, Luis Jesús

**2. UX Designer:**

Huarhua Piñas Edson Sebastian

**3. Desarrolladores Backend:**

Durand Caracuzma,Marlon Milko

Balceda Delgado, Mariana Alejandra

Soller Barnechea,Carlos Javier

**4. Analista de base de datos:**

Canecillas Contreras, Juan Mariano

**5. Analistas Funcionales:**

Justiniano Quispe,Diego André

**6. Arquitecto de Software:**

Huarhua Piñas Edson Sebastian

**7. Quality Assurance – Tester:**

Del Aguila Febres,Brayan Tadeo

**L. Firmas**

| **Nombre/Función** | **Firma** | **Fecha** |
| --- | --- | --- |
| Balarezo Ramos, Luis Jesus / JP |  | 06 de Abril de 2023 |
| Durand Caracuzma,Marlon Milko / PB |  | 06 de Abril de 2023 |
| Del Aguila Febres,Brayan Tadeo / QA |  | 06 de Abril de 2023 |
| Balceda Delgado, Mariana Alejandra / PB |  | 06 de Abril de 2023 |
| Canecillas Contreras,Juan Mariano / DBA - A |  | 06 de Abril de 2023 |
| Soller Barnechea,Carlos Javier / PB |  | 06 de Abril de 2023 |
| Huarhua Piñas Edson Sebastian / UX - AS |  | 06 de Abril de 2023 |
| Justiniano Quispe,Diego André / A |  | 06 de Abril de 2023 |