*4.1. Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto PMBOK® Guide 5th*

ACTA DE CONSTITUCIÓN – PROJECT CHARTER

|  |  |
| --- | --- |
| Logotipo  Descripción generada automáticamente con confianza media  *LOGOTIPO DE LA ORGANIZACIÓN* | PROYECTO: Hotel y Eventos KYOTO |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO: Acta de Constitución |
| FECHA DE CREACIÓN: 22/04/24 |
| AUTOR: Luis Ángel Cuevas Gonzales  Juan Mendoza Martinez  Cesar Ruiz Ríos |
| REVISIÓN: |

|  |
| --- |
| ***DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO***:  ¿Que?  El proyecto consiste en el desarrollo e implementación de un sistema de software completo para la gestión de un hotel que también realiza eventos. Este sistema integrará funciones para administrar reservas de habitaciones, planificación y ejecución de eventos, gestión de catering y servicios, integración con plataformas externas de reservas, facturación y pagos, gestión de invitados y participantes, calendario de eventos (operaciones diarias) entre otras funcionalidades.  ¿Quien?  El proyecto será dirigido por un equipo liderado por el director del proyecto que incluirá desarrolladores de software, así como personal del hotel que colaborará en la definición de requisitos y pruebas de usuario.  ¿Como?  Se utilizará la metodología RUP (Proceso Unificado de Rational) para el desarrollo del software, lo que implica una planificación detallada, iterativa y flexible. Se realizarán análisis de requisitos, diseño, implementación, pruebas y despliegue de forma iterativa, adaptándose a las necesidades cambiantes del proyecto. Se emplearán tecnologías modernas de desarrollo de software y se seguirán buenas prácticas de ingeniería de software para garantizar la calidad y robustez del sistema.  ¿Cuándo?  El proyecto iniciara el 23 de Abril del 2024 y se espera que concluya el 14 de Mayo del 2024. Se establecerán hitos y plazos específicos para cada fase del proyecto, con revisiones regulares del progreso y ajustes según sea necesario.  ¿Donde?  El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en las instalaciones del equipo de desarrollo de software, las pruebas y la implementación se llevarán a cabo en el hotel KYOTO. La implementación del sistema se realizará en el hotel y estará disponible para su uso tanto por parte del personal como de los clientes. |
| ***DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO***:  El producto resultante será un sistema de gestión integral para hoteles que también realizan eventos, diseñado para optimizar todas las operaciones diarias desde la reserva de habitaciones hasta la planificación y ejecución de eventos. Este sistema ofrecerá una amplia gama de funcionalidades que mejorarán la experiencia tanto para los clientes como para el personal del hotel algunas son: Gestion de Reservas de Habitaciones, Administración de Eventos, Facturacion y Pagos, Gestion de Castering y Servicios, Integración de Paltaformas externas. |
| ***OBJETIVOS*** (Medibles, a cumplir en cuanto a tiempo, coste y alcance):  El proyecto de desarrollo del Sistema Integral de Gestión para Hotel y Eventos tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la experiencia tanto para el personal del hotel como para los clientes que participan en eventos. Para lograrlo, se establecen los siguientes objetivos:   1. Mejora de la Eficiencia Operativa:    * O1: Reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas en un 30% mediante la automatización de procesos.    * O2: Aumentar la productividad en la gestión de reservas y eventos en un 40% mediante la implementación de funcionalidades intuitivas y de fácil acceso. 2. Mejora de la Experiencia del Cliente:    * O3: Facilitar el proceso de reserva de habitaciones y la planificación de eventos para los clientes a través de una interfaz de usuario simplificada y personalizada.    * O4: Garantizar un acceso rápido a la información relevante sobre eventos, servicios y reservas para los clientes, mejorando así su satisfacción y fidelidad. 3. Cumplimiento Normativo y Seguridad:    * O5: Garantizar el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y seguridad de datos, protegiendo la confidencialidad y la integridad de la información del cliente.    * O6: Implementar medidas de seguridad efectivas para prevenir accesos no autorizados y proteger la infraestructura y los datos del sistema. 4. Reducción de Errores y Mejora de la Precisión:    * O7: Eliminar los errores de interpretación de reservas y eventos, garantizando así la precisión en la gestión de datos y la coordinación de servicios.    * O8: Verificar automáticamente las interacciones relacionadas con eventos y servicios, minimizando así los riesgos de errores y mejorando la seguridad en la atención. |
| ***CRITERIOS DE ÉXITO*** :   1. Eficiencia Operativa:    * Reducción del tiempo dedicado a tareas administrativas en un 30%.    * Aumento de la productividad en la gestión de reservas y eventos en un 40%. 2. Experiencia del Cliente:    * Tiempo de respuesta promedio de menos de 2 minutos para consultas de reserva y evento.    * Reducción del tiempo de espera del cliente en un 20% durante eventos y check-in/out. 3. Cumplimiento Normativo:    * Cumplimiento total de las regulaciones de privacidad de datos y seguridad de la información.    * Ausencia de brechas de seguridad o fugas de información durante el período de prueba y implementación. 4. Reducción de Errores:    * Eliminación de errores en la gestión de reservas y eventos en un 95%.    * Verificación automática de la precisión de los detalles de reserva y servicios solicitados con una precisión del 98%. 5. Satisfacción del Usuario:    * Calificación promedio de satisfacción del personal del hotel y de eventos de al menos 4 sobre 5.    * Calificación promedio de satisfacción de los clientes de al menos 4.5 sobre 5. 6. Adopción y Uso del Sistema:    * Al menos el 90% del personal del hotel y del personal de eventos utiliza activamente todas las funcionalidades principales del sistema.    * Al menos el 70% de las reservas de habitaciones y eventos se realizan a través del sistema dentro de los primeros seis meses de implementación. |
| ***REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO:***   1. Funcionalidad: El sistema debe cumplir con todas las funcionalidades requeridas según lo especificado en la descripción del proyecto, incluyendo la gestión de reservas, eventos, catering, facturación, etc. 2. Usabilidad: El sistema debe ser fácil de usar y entender para el personal del hotel y los clientes, con una interfaz intuitiva y procesos claros y eficientes. 3. Fiabilidad: El sistema debe ser estable y confiable, con una alta disponibilidad y mínimas interrupciones en el servicio. 4. Seguridad: El sistema debe garantizar la seguridad de los datos del cliente y del hotel, implementando medidas adecuadas de seguridad informática y protección de la información. 5. Escalabilidad: El sistema debe ser capaz de crecer y adaptarse a medida que las necesidades del hotel y eventos evolucionen, permitiendo la incorporación de nuevas funcionalidades y la gestión de un mayor volumen de usuarios y datos. 6. Integración: El sistema debe integrarse sin problemas con otras plataformas y sistemas utilizados por el hotel, como sistemas de gestión de propiedades (PMS), sistemas de gestión de eventos (EMS), etc. |
| ***FINALIDAD DEL PROYECTO***:  La finalidad del proyecto de Sistema de Gestión para Hotel y Eventos es proporcionar una serie de beneficios clave que mejorarán significativamente la operación y la rentabilidad de la organización hotelera. Estos beneficios incluyen:   1. **Optimización de Operaciones:** El proyecto permitirá una gestión más eficiente de las operaciones diarias del hotel y los eventos, lo que reducirá los tiempos de espera, minimizará los errores y mejorará la productividad del personal. 2. **Experiencia del Cliente Mejorada:** El sistema proporcionará una experiencia más personalizada y conveniente para los clientes, desde la reserva de habitaciones hasta la planificación y ejecución de eventos, lo que aumentará la satisfacción del cliente y fomentará la fidelidad a la marca. 3. **Mayor Rentabilidad:** Al mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, el proyecto contribuirá a un aumento en los ingresos generados por las reservas de habitaciones y eventos, así como a una reducción de los costos operativos asociados con la gestión manual y los errores. 4. **Cumplimiento Normativo:** El sistema garantizará el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en cuanto a la privacidad de los datos del cliente y la seguridad de la información, lo que protegerá la reputación y la integridad de la organización. 5. **Competitividad Mejorada:** Al ofrecer una plataforma integral y moderna para la gestión de hotel y eventos, la organización se destacará en el mercado y será más competitiva frente a otros establecimientos que aún dependen de métodos de gestión obsoletos. |
| ***ENTREGABLES PRINCIPALES*** (Tanto del Proyecto como del producto, servicio o resultado):   1. Documentación del Proyecto   - Plan de proyecto detallado, que incluye cronograma, recursos asignados y presupuesto.  - Documentación de requisitos, que especifica las necesidades y funcionalidades del sistema.  - Plan de pruebas, que describe los procedimientos y criterios de evaluación para validar el funcionamiento del sistema.  2.Desarrollo de Software  - Sistema de Gestión para Hotel y Eventos KYOTO, que incluye todas las funcionalidades especificadas en los requisitos del proyecto.  - Código fuente del software, debidamente documentado y versionado para facilitar futuras actualizaciones y mantenimiento.  3.Documentacion del Usuario  - Manuales de usuario, que proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo utilizar el sistema.  - Guías de administración, que describen los procedimientos para mantener y gestionar el sistema.  4. Capacitación del Personal:  - Sesiones de capacitación para el personal médico y administrativo, que les permite familiarizarse con el sistema y utilizar todas sus funcionalidades de manera efectiva. |
| ***JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO***: La justificación del proyecto de Sistema de Gestión para Hotel y Eventos se fundamenta en diversos motivos y razones que demuestran la necesidad y la importancia de su ejecución:   1. **Mejora de la Eficiencia Operativa:** Actualmente, el hotel y los eventos dependen en gran medida de procesos manuales y poco eficientes para la gestión de reservas, planificación de eventos y coordinación de servicios. La implementación de un sistema de gestión automatizado permitirá optimizar estas operaciones, reduciendo los tiempos de espera, minimizando los errores y mejorando la productividad del personal. 2. **Experiencia del Cliente Mejorada:** La satisfacción del cliente es fundamental para el éxito del hotel y los eventos. Sin embargo, los procesos manuales pueden generar demoras, errores y una experiencia poco personalizada para los clientes. La implementación de un sistema integral permitirá ofrecer una experiencia más fluida y personalizada, desde la reserva de habitaciones hasta la planificación de eventos, lo que aumentará la satisfacción del cliente y fomentará la fidelidad a la marca. 3. **Rentabilidad y Competitividad:** La eficiencia operativa y la mejora de la experiencia del cliente conducirán directamente a un aumento en los ingresos generados por las reservas de habitaciones y eventos. Además, al ofrecer una plataforma moderna y completa, el hotel se destacará en el mercado y será más competitivo frente a otros establecimientos que aún dependen de métodos de gestión obsoletos. 4. **Cumplimiento Normativo:** En un entorno cada vez más regulado, es fundamental garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en cuanto a la privacidad de los datos del cliente y la seguridad de la información. La implementación de un sistema de gestión adecuado asegurará que el hotel cumpla con estas normativas, protegiendo su reputación y evitando posibles sanciones legales. 5. **Necesidad de Innovación:** En un mundo donde la tecnología avanza rápidamente, es crucial que el hotel se mantenga a la vanguardia en términos de innovación y tecnología. La implementación de un sistema de gestión moderno y completo permitirá al hotel adaptarse a las nuevas tendencias y necesidades del mercado, asegurando su relevancia y competitividad a largo plazo. |
| ***PRINCIPALES INTERESADOS***:   1. **Propietarios del Hotel:** Tienen un interés directo en el proyecto ya que son los propietarios o accionistas del hotel. Su rol es asegurar que el proyecto mejore la rentabilidad y la competitividad del hotel. 2. **Gerencia del Hotel:** La gerencia del hotel tiene un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas y operativas relacionadas con el proyecto. Su objetivo es garantizar que el sistema implementado cumpla con las necesidades del hotel y mejore la eficiencia operativa. 3. **Personal del Hotel:** Incluye al personal de recepción, personal de eventos, personal de catering, entre otros. Su rol es utilizar el sistema de gestión en su trabajo diario y proporcionar retroalimentación sobre su funcionalidad y usabilidad. 4. **Clientes del Hotel:** Los clientes del hotel son una parte importante de los interesados ya que se beneficiarán directamente de las mejoras en la experiencia del cliente y la eficiencia operativa proporcionadas por el sistema de gestión. 5. **Proveedores de Servicios:** Incluye a los proveedores de catering, servicios de limpieza, servicios de mantenimiento, entre otros. Están interesados en el proyecto ya que su eficiencia y rentabilidad pueden verse afectadas por el sistema de gestión implementado. |
| ***RIESGOS INICIALES***:  Amenazas:   1. **Resistencia al Cambio:** El personal del hotel podría resistirse al cambio y tener dificultades para adaptarse al nuevo sistema de gestión, lo que podría ralentizar la implementación y afectar la eficiencia operativa. 2. **Problemas de Integración:** La integración del nuevo sistema con los sistemas existentes del hotel podría presentar desafíos técnicos, lo que podría provocar interrupciones en las operaciones y retrasos en la implementación. 3. **Incumplimiento Normativo:** Si el sistema no cumple con las regulaciones y normativas aplicables en cuanto a la privacidad de los datos del cliente y la seguridad de la información, el hotel podría enfrentar multas y sanciones legales. 4. **Fallas Tecnológicas:** Las fallas tecnológicas, como fallos del sistema o ciberataques, podrían interrumpir las operaciones del hotel y comprometer la seguridad de los datos del cliente.   Oportunidades:   1. **Mejora de la Eficiencia Operativa:** La implementación del nuevo sistema de gestión presenta la oportunidad de mejorar la eficiencia operativa del hotel, reduciendo los tiempos de espera, minimizando los errores y mejorando la productividad del personal. 2. **Experiencia del Cliente Mejorada:** El nuevo sistema permitirá ofrecer una experiencia más personalizada y conveniente para los clientes, lo que podría aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la fidelidad a la marca. 3. **Incremento de Ingresos:** La eficiencia operativa mejorada y la experiencia del cliente mejorada podrían conducir a un aumento en los ingresos generados por las reservas de habitaciones y eventos, así como a una mayor retención de clientes y recomendaciones. 4. **Mayor Competitividad:** Al ofrecer un sistema moderno y completo, el hotel podría destacarse en el mercado y ser más competitivo frente a otros establecimientos, atrayendo a más clientes y mejorando su reputación. |
| ***DURACIÓN E HITOS*** (Cronograma de hitos, fechas previstas y/o plazos):   1. Inicio del Proyecto 23 de Abril del 2024 2. Finalización de Planificación 25 de Abril del 2024 3. Desarrollo de Software 26 de Abril del 2024 - 3 de Mayo del 2024 4. Pruebas y validación 4 de Mayo del 2024 – 6 de Mayo del 2024 5. Capacitación del Personal 7 de Mayo del 2024 – 9 de Mayo del 2024 6. Implementación y depliegue 12 de Mayo del 2024 7. Lanzamiento 16 de Mayo del 2024 |
| ***PRESUPUESTO*** (Presupuesto preliminar del Proyecto):  **1. Hardware y Software:**   * **Servidor:** Un servidor para este tipo de proyecto puede costar entre $2,000 USD y $10,000 USD, dependiendo de la capacidad y características requeridas. Considerando las funcionalidades del sistema, se estima un costo de $5,000 USD. * **Computadoras para el personal:** Las computadoras para el personal de recepción, eventos y administración pueden variar entre $500 USD y $2,000 USD cada una, según las especificaciones. Se estima un costo de $1,000 USD por computadora, considerando 15 computadoras, para un total de $15,000 USD. * **Herramientas de desarrollo y otro software:** El costo de las herramientas de desarrollo y otros softwares necesarios para el proyecto puede estar entre $500 USD y $2,500 USD. Se estima un costo de $2,000 USD en este caso. * **Seguridad:** Los costos de seguridad informática pueden ser considerables. Se deben considerar licencias de software de seguridad, servicios de auditoría y mantenimiento, y otros gastos relacionados. Se estima un costo de $2,000 USD para este rubro.   **Total Hardware y Software:** $24,000 USD  **2. Licencias:**   * **Licencias del sistema operativo:** Se deben considerar las licencias del sistema operativo para el servidor y las computadoras del personal. Se estima un costo de $1,000 USD. * **Licencias de software de terceros:** Se pueden requerir licencias de software de terceros para funcionalidades específicas del sistema. Se estima un costo de $5,000 USD.   **Total Licencias:** $6,000 USD  **3. Desarrollo del Software:**   * **Costo por hora de desarrollo:** Se estima un costo de desarrollo de $100 USD por hora. * **Horas estimadas de desarrollo:** El tiempo de desarrollo dependerá de la complejidad del sistema. Se estima un total de 1,500 horas de desarrollo.   **Costo de desarrollo del software:** $150,000 USD  **4. Implementación y Capacitación:**   * **Costo por hora de consultoría:** Se estima un costo de consultoría de $50 USD por hora para la implementación y capacitación del personal. * **Horas estimadas de implementación y capacitación:** Se estima un total de 200 horas para la implementación y capacitación del personal.   **Costo de implementación y capacitación:** $10,000 USD  **5. Mantenimiento:**   * **Costo de mantenimiento mensual:** Se estima un costo de mantenimiento mensual del 5% del costo total del desarrollo del software, incluyendo actualizaciones, correcciones de errores y soporte técnico. * **Costo anual de mantenimiento:** $9,000 USD   **Total:** $200,000 USD |
| ***SPONSOR*** (Persona que autoriza el Proyecto):  *El sponsor del proyecto de Hotel y Eventos KYOTO es la persona o entidad responsable de autorizar y respaldar el proyecto a nivel ejecutivo. En este caso, el sponsor es: Judith Pérez Marcial*  *1. Propietario(a) del Hotel KYOTO:*  *• Como propietario o director del HOTEL KYOTO, esta persona tiene un interés directo en la implementación exitosa del sistema de gestión. Es responsable de proporcionar el apoyo financiero y de recursos necesarios para el proyecto, así como de garantizar su alineación con los objetivos estratégicos del hotel*  *El sponsor desempeña un papel crucial en la definición de los objetivos del proyecto, la asignación de recursos, la resolución de problemas y la eliminación de obstáculos que puedan surgir durante su ejecución. Además, el sponsor es quien autoriza formalmente el inicio del proyecto y proporciona la dirección y el respaldo necesarios para su éxito* |
| ***DIRECTOR DEL PROYECTO***:  El director del proyecto de Hotel y Eventos KYOTO es el individuo responsable de liderar y supervisar todas las actividades relacionadas con la planificación, ejecución y finalización del proyecto. Sus responsabilidades y nivel de autoridad pueden incluir:  Director del Proyecto: Luis Ángel Cuevas Gonzales  Responsabilidades:  1. Planificación y coordinación general del proyecto, incluyendo la definición de objetivos, alcance, plazos y recursos.  2. Supervisión del equipo de proyecto y asignación de tareas y responsabilidades.  3. Comunicación con los interesados clave, incluidos el propietario del hotel KYOTO, el personal administrativo y los proveedores externos.  4. Gestión de riesgos y problemas, identificando posibles obstáculos y tomando medidas correctivas.  5. Seguimiento del progreso del proyecto, asegurando que se cumplan los plazos y que se alcancen los objetivos establecidos.  6. Presentación de informes regulares sobre el estado del proyecto y el rendimiento del equipo a la alta dirección y los interesados.  7. Aseguramiento de la calidad del producto final, garantizando que cumpla con los requisitos y estándares establecidos.  Nivel de Autoridad:  1. Autoridad para tomar decisiones relacionadas con la planificación y ejecución del proyecto, sujeto a la aprobación del sponsor y la alta dirección cuando sea necesario.  2. Supervisión directa del equipo de proyecto y capacidad para asignar recursos según sea necesario.  3. Responsable de garantizar que se cumplan los requisitos del proyecto y de tomar medidas para corregir cualquier desviación o problema que surja durante su ejecución. |

**Gladys Gbegnedji PMP®**

[www.gladysgbegnedji.com](http://www.gladysgbegnedji.com/)

The PMI logotipo, PMI y PMBOK son marcas registradas del Project Management Institute, Inc.