



Esta herramienta te ayudará a **establecer el propósito y los parámetros de tu proyecto**. Te será de gran ayuda cuando prepares la versión final de tu propuesta.

¿Cómo se hace?

1. Define el propósito del proyecto

Qué problema se quiere resolver.

2. Establece objetivos claros y medibles.

3. Delimita el alcance

Describe qué incluye el proyecto y qué queda fuera.

4. Enlista los productos o resultados esperados (entregables)

5. Define roles y responsabilidades

6. Establece recursos (humanos, tecnológicos y financieros)

7. Define el cronograma

8. Identifica riesgos iniciales

Señala los riesgos más relevantes y cómo se mitigarán

Ejemplo

Te mostramos cómo **aplicar esta herramienta de forma práctica** con una propuesta específica.

Problemática: En las sucursales más pequeñas de **Banco Azteca**, los clientes esperan por **periodos muy largos** para ser atendidos por un asesor.

Descripción de la propuesta: **Desarrollar un sistema de agenda en el portal de Banco Azteca** para reducir los tiempos de espera de nuestros clientes.

1. Define el propósito del proyecto: Desarrollar una agenda digital para programar citas y así reducir los tiempos de espera para los clientes de Banco Azteca que requieren atención en escritorio.

2. Establece objetivos:

- Reducir el tiempo de espera en un 50% durante los primeros 6 meses después del lanzamiento.
- Incrementar la satisfacción del cliente en atención en escritorio en un 30%, medido por encuestas post-servicio.
- Lograr que al menos el 50% de las citas sean agendadas digitalmente en los primeros tres meses después del lanzamiento.

3. Delimita el alcance

El proyecto **sí** incluye:

- Diseño de un sistema de agenda digital integrado al portal del banco.
- Funcionalidad para seleccionar día, hora, motivo de visita y asesor preferido.
- Capacitación a asesores y personal en el uso del sistema.

El proyecto **no** incluye:

- Cambios en la infraestructura física de sucursales.
- Desarrollo de funcionalidades no relacionadas con la agenda.

4. Enlista los productos o resultados esperados (entregables):

- Prototipo
- Sistema de agenda digital funcional en el portal del banco.
- Manual de uso para asesores y clientes.
- Campaña de comunicación interna y externa.
- Reporte inicial de métricas (uso del sistema, tiempos de espera, satisfacción).

5. Define roles y responsabilidades

- Líder del proyecto: Responsable de la coordinación general.
- Mentores: Asesorías
- Equipo de TI: Desarrollo e integración del sistema.
- Equipo de Comunicación: Difusión y campañas informativas.

6. Establece recursos

- **Humanos:** Equipo de TI, asesores, personal de comunicación.
- **Tecnológicos:** Servidores, software para agenda, portal web.
- **Financieros:** Presupuesto para desarrollo, capacitación y comunicación.

7. Define el cronograma

- **Semana 1-2:** Definición de requerimientos y diseño del sistema.
- **Semana 3-6:** Desarrollo e integración.
- **Semana 7:** Pruebas piloto en sucursales seleccionadas.
- **Semana 8:** Capacitación y lanzamiento oficial.

8. Identifica riesgos iniciales

- Resistencia al cambio por parte de clientes y asesores: Mitigar con capacitación y comunicación clara.
- Fallas técnicas en el sistema: Mitigar con pruebas piloto y soporte técnico.
- Baja adopción del sistema: Mitigar con incentivos y campañas informativas.

CARTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	Sistema de agenda digital en el portal BAZ	LÍDER DEL PROYECTO	Responsable de la coordinación general.
FECHA DE INICIO	16/02/26	FECHA DE TÉRMINO	10/04/26
PROPÓSITO DEL PROYECTO		OBJETIVOS DEL PROYECTO	
Desarrollar una agenda digital para programar citas y así reducir los tiempos de espera para los clientes de Banco Azteca que requieren atención en escritorio.		<ul style="list-style-type: none">• Reducir el tiempo de espera en un 50% durante los primeros 6 meses después del lanzamiento.• Incrementar la satisfacción del cliente en atención en escritorio en un 30%, medido por encuestas post-servicio.• Lograr que al menos el 50% de las citas sean agendadas digitalmente en los primeros tres meses después del lanzamiento.	
ALCANCE		ENTREGABLES	
<p>El proyecto SÍ incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño de un sistema de agenda digital integrado al portal BAZ.• Funcionalidad para seleccionar día, hora, motivo de visita y asesor preferido.• Capacitación a asesores y personal en el uso del sistema. <p>El proyecto NO incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambios en la infraestructura física de sucursales.• Desarrollo de funcionalidades no relacionadas con la agenda.		<ul style="list-style-type: none">• Prototipo• Sistema de agenda digital funcional en el portal del banco.• Manual de uso para asesores y clientes.• Campaña de comunicación interna y externa.• Reporte inicial de métricas (uso del sistema, tiempos de espera, satisfacción).	

CARTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

RECURSOS	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none">• Humanos: Equipo de TI, asesores, personal de comunicación.• Tecnológicos: Servidores, software para agenda, portal web.• Financieros: Presupuesto para desarrollo, capacitación y comunicación.	<ul style="list-style-type: none">• Resistencia al cambio por parte de clientes y asesores: Mitigar con capacitación y comunicación clara.• Fallas técnicas en el sistema: Mitigar con pruebas piloto y soporte técnico.• Baja adopción del sistema: Mitigar con incentivos y campañas informativas.

CRONOGRAMA		
HITOS	FECHA PROGRAMADA	FECHA EFECTIVA
Definición de requerimientos y diseño del sistema.	Semana 1-2 / 16 a 27 febrero	16 a 20 febrero
Desarrollo e integración	Semana 3-6 / 02 a 27 marzo	02 a 31 marzo
Pruebas piloto en sucursales seleccionadas	Semana 7 / 30 marzo a 3 abril	01 a 08 abril
Capacitación y lanzamiento oficial.	Semana 8 / 06 a 10 abril	09 a 16 abril
EQUIPO		
ROL	RESPONSABILIDAD	
Líder del proyecto	Responsable de la coordinación general.	
Mentores	Asesorías	
Equipo de IT	Desarrollo e integración del sistema.	
Equipo de comunicación	Difusión y campañas informativas.	