

# Carta de constitución del proyecto



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

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

# CARTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

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

CRONOGRAMA		
HITOS	FECHA PROGRAMADA	FECHA EFECTIVA
Definición de requerimientos y diseño del sistema.	<b>Semana 1-2 / 16 a 27 febrero</b>	16 a 20 febrero
Desarrollo e integración	<b>Semana 3-6 / 02 a 27 marzo</b>	02 a 31 marzo
Pruebas piloto en sucursales seleccionadas	<b>Semana 7 / 30 marzo a 3 abril</b>	01 a 08 abril
Capacitación y lanzamiento oficial.	<b>Semana 8 / 06 a 10 abril</b>	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.