

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 1 de 9

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Catalina asistente del Plan de Desarrollo	CATALINA
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE?	
¿Qué es Catalina? Catalina es un chatbot diseñado específicamente para ofrecer información clara, accesible y actualizada sobre el Plan de Desarrollo de Cartagena 2024-2027. Su propósito principal es facilitar el acceso a datos relevantes sobre los pilares de desarrollo de la ciudad, mejorar la interacción entre el gobierno local y los ciudadanos, y promover la transparencia en la gestión pública. ¿Quiénes están involucrados? Catalina es un proyecto conjunto liderado por dos entidades del gobierno local de Cartagena: • Secretaría de Planeación de Cartagena: Responsable de garantizar que la información proporcionada por el chatbot esté alineada con las políticas y proyectos oficiales del Plan de Desarrollo. • Oficina Asesora de Informática de Cartagena: Encargada de la infraestructura técnica, el mantenimiento y la seguridad del chatbot, así como de su disponibilidad operativa y mejora continua. ¿Cómo funciona? Catalina utiliza una interfaz de chat amigable que permite a los usuarios hacer preguntas sobre diferentes aspectos del Plan de Desarrollo, tales como los pilares estratégicos, políticas, objetivos y proyectos específicos. Responde de forma dinámica, proporcionándoles respuestas claras y ajustadas a las áreas clave del plan de desarrollo ¿Cuándo estará disponible? Catalina está diseñada para operar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, proporcionando un acceso continuo a la información sin interrupciones. Su contenido será revisado y actualizado de forma trimestral o inmediatamente en caso de cambios significativos en las políticas del Plan de Desarrollo. ¿Dónde se puede acceder a Catalina? Catalina está disponible para todos los ciudadanos de Cartagena, funcionarios públicos y cualquier persona interesada en conocer detalles sobre el Plan de Desarrollo 2024-2027. El chatbot puede ser accesible a través de plataformas digitales como el sitio web oficial de la Secretaría de Planeación	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 2 de 9

DEFINICION DEL PRODUCTO DEL PROYECTO: Descripción del producto, servicio o capacidad a generar

Descripción del producto

El producto principal del proyecto es **Catalina**, un **chatbot inteligente** diseñado para proporcionar acceso a información oficial y relevante sobre el **Plan de Desarrollo de Cartagena 2024-2027**. Catalina es una herramienta tecnológica que actúa como un asistente virtual, facilitando la consulta de datos, políticas y proyectos relacionados con el desarrollo socioeconómico y territorial de la ciudad.

Servicio ofrecido

Catalina ofrece un **servicio de atención digital automatizado** que permite a los usuarios, tanto ciudadanos como funcionarios públicos, realizar consultas sobre los diferentes **pilares estratégicos** del Plan de Desarrollo, sus objetivos, metas y avances. El chatbot responde de manera rápida, clara y precisa a preguntas relacionadas con políticas públicas, proyectos de infraestructura, desarrollo económico, sostenibilidad ambiental y bienestar social.

Capacidades a generar

A través de Catalina, se busca generar las siguientes capacidades:

- **Acceso rápido a la información:** Los usuarios pueden obtener respuestas inmediatas sobre el Plan de Desarrollo sin necesidad de buscar manualmente en documentos extensos.
- **Transparencia en la gestión pública:** Al ofrecer información accesible y actualizada, Catalina contribuye a la rendición de cuentas y transparencia en la ejecución de los proyectos del gobierno local.
- **Interacción fluida y continua:** Catalina está disponible en cualquier momento, lo que facilita la interacción entre los ciudadanos y el gobierno sin limitaciones de tiempo o ubicación.
- **Mejora de la participación ciudadana:** Al permitir que los ciudadanos accedan a información clave, se promueve una mayor participación en los procesos de planeación y toma de decisiones de la ciudad.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 3 de 9

--

OBJETIVOS DEL PROYECTO: Metas hacia las cuales se debe dirigir el trabajo del proyecto en términos de la triple restricción		
CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIOS DE EXITO
1.- ALCANCE	Desarrollar y poner en funcionamiento un chatbot que proporcione información precisa, accesible y actualizada sobre el Plan de Desarrollo de Cartagena 2024-2027 , atendiendo a las consultas de ciudadanos y funcionarios públicos.	☐ Catalina debe cubrir la totalidad de los pilares estratégicos del Plan de Desarrollo, proporcionando información detallada sobre políticas, proyectos, objetivos y metas. ☐ El chatbot debe ser capaz de interactuar de manera eficiente con usuarios, proporcionando respuestas rápidas y claras, y cubriendo las consultas más frecuentes. ☐ Debe ofrecer una experiencia de usuario fluida y amigable , con una interfaz de fácil navegación y un lenguaje accesible para todas las audiencias.
2.- TIEMPO	Completar el desarrollo, implementación y puesta en marcha de Catalina dentro de los plazos establecidos, asegurando su disponibilidad continua para los usuarios.	☐ El chatbot debe estar operativo en un plazo máximo de seis meses , desde la fase de desarrollo inicial hasta su implementación completa. ☐ Las actualizaciones trimestrales de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 4 de 9

		contenido deben realizarse puntualmente según lo programado, para garantizar que la información sea relevante y actualizada. ☐ Catalina debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin interrupciones, asegurando una atención continua.
3.- COSTO	Ejecutar el proyecto dentro del presupuesto asignado, optimizando los recursos sin comprometer la calidad del servicio ni las funcionalidades del chatbot.	☐ El desarrollo e implementación de Catalina deben respetar el presupuesto aprobado por la Secretaría de Planeación y la Oficina Asesora de Informática, sin generar sobrecostos imprevistos. ☐ La operación y mantenimiento del chatbot, incluyendo actualizaciones, deben realizarse de manera eficiente, asegurando que los costos recurrentes sean sostenibles a lo largo del tiempo. ☐ Se deben optimizar los recursos tecnológicos y humanos para garantizar un retorno de inversión adecuado, demostrando que el

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 5 de 9

		proyecto ofrece un alto valor social y transparencia en la gestión pública a un costo razonable.
FINALIDAD DEL PROYECTO: Fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto, enlace con programas, portafolios, o estrategias de la organización.		
El fin último del proyecto Catalina es contribuir a la transparencia, eficiencia y participación ciudadana en la gestión pública de Cartagena, facilitando el acceso a información clara y oportuna sobre el Plan de Desarrollo 2024-2027. A través de un chatbot inteligente, se busca mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una mayor comprensión y seguimiento de los proyectos, políticas y estrategias que impactan el desarrollo de la ciudad. Propósito general El proyecto se ejecuta con el propósito de: • Facilitar la difusión del Plan de Desarrollo y sus pilares estratégicos, asegurando que la ciudadanía y los funcionarios públicos puedan acceder a la información de manera ágil y sencilla. • Promover la transparencia en la gestión pública mediante la automatización de consultas y el suministro de datos oficiales actualizados. • Incentivar la participación activa de los ciudadanos en los procesos de planeación y seguimiento del desarrollo de Cartagena. Enlace con programas, portafolios o estrategias de la organización Catalina está alineada con las estrategias de modernización y digitalización del gobierno local de Cartagena, específicamente en el marco de la Secretaría de Planeación y la Oficina Asesora de Informática, que buscan mejorar el acceso a la información y la eficiencia en la gestión pública. El chatbot forma parte del portafolio de proyectos relacionados con la transformación digital de la administración pública, apoyando iniciativas que buscan: • Fomentar el gobierno abierto y la rendición de cuentas, facilitando la accesibilidad a la información pública. • Optimizar la comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos. • Contribuir a los objetivos de desarrollo territorial, asegurando que el Plan de Desarrollo 2024-2027 sea comprendido y monitoreado por la ciudadanía, fomentando la participación activa en la mejora de la calidad de vida en la ciudad.		
JUSTIFICACION DEL PROYECTO: Motivos, razones, o argumentos que justifican la ejecución del		

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 6 de 9

proyecto.	
JUSTIFICACION CUALITATIVA	JUSTIFICACION CUANTITATIVA
El proyecto Catalina se justifica por su capacidad para mejorar el acceso a la información pública y promover la transparencia en la gestión del Plan de Desarrollo de Cartagena 2024-2027. A través de un chatbot inteligente, se facilita la interacción entre los ciudadanos y el gobierno local, permitiendo que la población tenga una mayor comprensión de los pilares estratégicos, proyectos y políticas que afectan su calidad de vida. Motivos cualitativos que justifican el proyecto: 1. Transparencia y acceso a la información: Catalina permite que los ciudadanos accedan fácilmente a información oficial, actualizada y de confianza sobre el Plan de Desarrollo. Esto reduce las barreras de comunicación entre el gobierno y la población. 2. Mejora de la participación ciudadana: Al facilitar la comprensión de las políticas públicas y los proyectos en marcha, Catalina impulsa la participación ciudadana en los procesos de planeación y seguimiento, lo que refuerza la democracia local. 3. Eficiencia en la atención a los ciudadanos: Un chatbot disponible las 24 horas del día optimiza los recursos humanos y tecnológicos, reduciendo la necesidad de consultas presenciales o telefónicas, lo que agiliza el acceso a la información y mejora la experiencia del usuario.	Desde una perspectiva cuantitativa, Catalina ofrece beneficios tangibles en términos de eficiencia operativa, ahorro de costos y tiempos, tanto para el gobierno como para los ciudadanos. Razones cuantitativas que justifican el proyecto: 1. Reducción en los costos de atención al público: Catalina reduce la necesidad de personal para atender consultas repetitivas, lo que genera un ahorro significativo en recursos humanos. Se espera una disminución del 30% en las consultas presenciales o telefónicas al centralizar la información en una plataforma automatizada. 2. Mayor cobertura: Con Catalina, el gobierno puede atender un número ilimitado de consultas simultáneas, superando las limitaciones de atención tradicionales. Se estima que la herramienta puede manejar más de 1000 interacciones diarias, cubriendo un rango amplio de la población. 3. Ahorro de tiempo: Catalina permite que los ciudadanos accedan a la información en cuestión de segundos. Se proyecta un 80% de reducción en los tiempos de espera para obtener información comparado con los métodos tradicionales, como llamadas telefónicas o visitas a oficinas. 4. Mejor eficiencia en la gestión de la información: Con la actualización periódica

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 7 de 9

4. Innovación tecnológica y modernización del gobierno: El uso de inteligencia artificial y chatbots representa un paso significativo hacia la modernización de la administración pública, alineándose con las tendencias globales de gobierno digital.	automatizada, se estima que el tiempo dedicado a la revisión manual de documentos e información se reducirá en un 50%, permitiendo a los funcionarios enfocarse en tareas de mayor impacto.
---	---

DESIGNACION DEL PROJET MANAGER DEL PROYECTO		
NOMBRE	Rubén Romero	NIVEL DE AUTORIDAD
REPORTAR A	Víctor Ortiz Gándara	
SUPERVISAR A	Michael Jack Cohen	

CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO	
HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	FECHA PROGRAMADA

ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO	
ORGANIZACIÓN O GRUPO ORGANIZACIONAL	ROL QUE DESEMPEÑA
Rubén Romero	
Víctor Ortiz Gándara	
David Díaz	
Michael Jack Cohen	
Ernesto Jose Robles Gómez	

PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO (RIESGOS NEGATIVOS)
☐ Desactualización de la Información Riesgo: La información proporcionada por Catalina puede volverse obsoleta si no se actualiza de manera regular. Impacto: Los ciudadanos recibirían datos incorrectos o desfasados, lo que afectaría la confianza en el chatbot y en el gobierno. ☐ Fallas Técnicas o Interrupciones del Servicio Riesgo: Problemas técnicos como caídas del sistema o errores en el funcionamiento del chatbot.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 8 de 9

Impacto: Interrupciones en la disponibilidad de Catalina, afectando la experiencia del usuario y el acceso a la información.

☐ **Baja Adopción por Parte de los Usuarios**

Riesgo: Los ciudadanos pueden no utilizar Catalina debido a la falta de conocimiento sobre la herramienta o preferencia por métodos tradicionales.

Impacto: Baja interacción y menor impacto del proyecto en términos de accesibilidad y transparencia.

☐ **Problemas de Seguridad y Privacidad de los Datos**

Riesgo: Vulnerabilidades en la seguridad del sistema podrían exponer datos sensibles de los usuarios o permitir accesos no autorizados.

Impacto: Violación de la privacidad de los usuarios y pérdida de confianza en la plataforma.

☐ **Falta de Recursos para el Mantenimiento**

Riesgo: Insuficiencia de recursos humanos o financieros para mantener y mejorar Catalina a largo plazo.

Impacto: Degradación de la calidad del servicio y posibles interrupciones en la operación.

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO (RIESGOS POSITIVOS)

☐ **Mejora en la Transparencia Gubernamental**

Oportunidad: Catalina puede incrementar la confianza de los ciudadanos en el gobierno al facilitar el acceso a información clara y actualizada sobre el Plan de Desarrollo.

Impacto: Esto puede resultar en una mayor legitimidad del gobierno y un aumento en la colaboración entre ciudadanos y funcionarios públicos.

☐ **Aumento en la Participación Ciudadana**

Oportunidad: Al ofrecer un canal de comunicación accesible y disponible las 24 horas, Catalina puede incentivar una mayor participación y compromiso de los ciudadanos en la gestión pública.

Impacto: Un aumento en la participación puede llevar a decisiones más inclusivas y representativas, mejorando la calidad de las políticas públicas.

☐ **Optimización de Recursos Humanos**

Oportunidad: La automatización de consultas frecuentes liberará recursos humanos en la administración pública, permitiendo una mayor eficiencia en la atención de otras tareas críticas.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 9 de 9

Impacto: Esto puede resultar en un uso más efectivo de los recursos disponibles, aumentando la productividad del personal gubernamental.

☐ Mejora **Continua en la Calidad del Servicio**

Oportunidad: La retroalimentación de los usuarios permitirá mejoras constantes en las funcionalidades y en la experiencia del chatbot, fortaleciendo su utilidad y eficacia.

Impacto: Una experiencia de usuario más satisfactoria puede aumentar el uso del sistema y, a su vez, mejorar el acceso a la información pública.

☐ Expansión y **Escalabilidad del Sistema**

Oportunidad: Catalina puede servir como modelo para otros proyectos gubernamentales, permitiendo la expansión de su uso a otros temas o departamentos dentro del gobierno local.

Impacto: Esto puede crear un ecosistema digital más cohesivo y eficiente en la administración pública, facilitando el acceso a diversos servicios y programas para los ciudadanos.

PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO		
CONCEPTO	MONTO	
1.- PERSONAL		
2.- MATERIALES		
3.-MAQUINAS		
4.- OTROS COSTOS		
TOTAL LINEA BASE		
5. RESERVA CONTINGENCIA		
6. RESERVA DE GESTION		
TOTAL PRESUPUESTO		

SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FECHA

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
20/05/2021	Elaboración de Documento	1.0