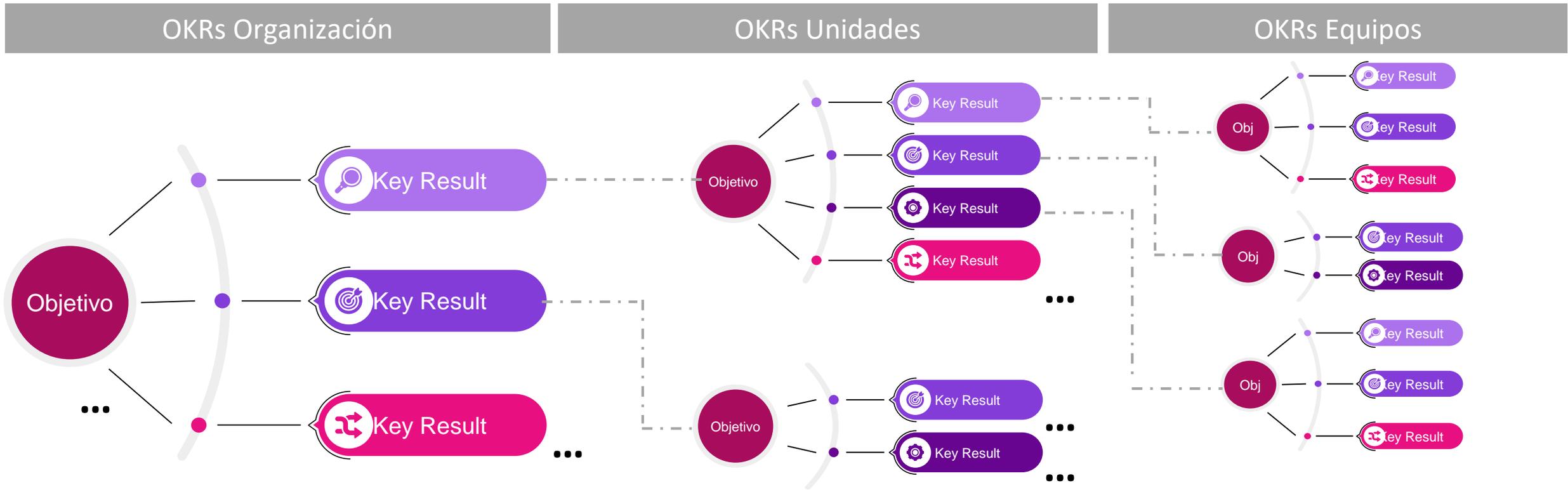


¿Cómo medimos la gestión organizacional de proyectos?

Metodología de OKRs



La clave en la gestión con OKRs es **definir qué perseguimos, cómo lo logramos y cómo evidenciamos su éxito**. El cascadeo de objetivos es vital para el despliegue de los OKRs.



Portafolios y programas

Objetivo (O):
Ser reconocida como la empresa con mejor experiencia al cliente.

Resultado Clave (KR):
Alcanzar un NPS de 2% en los próximos 12 meses

Iniciativas y Proyectos

Objetivo Unidad TI (O):
Llevar la experiencia de los canales digitales al siguiente nivel

Resultado Clave (KR):
1. Alcanzar un NPS de 5% en canales digitales a los 12 meses
2. Incrementar el nivel de recomendación en un 30% al 1er trimestre.

Iniciativas y proyectos:
1. Nuevo portal WEB
2. App transaccional

Entregables y Actividades

Objetivo developers (O):
Implementar 2 funcionalidades de IA para la atención al cliente

Objetivo Producción (O):
Sistemas disponibles 24x7

Resultado Clave (KR):
1. Alcanzar un NPS de 5% en canales digitales a los 12 meses
2. Reducción de 5% en # reclamos al 2 semestre

Entregables/Actividades:
Nuevo modulo de atención al cliente
Implementar un chatbot
Implementar reconocimiento de imágenes
... etc