

# GEOTACTICS

Data / Warehouse - Mart

MODERNIZACIÓN DIRECCIÓN COMERCIAL  
EMAPA - I

# Contenidos.

<b>1. Introducción.</b>	<b>3</b>
a. Antecedentes.	3
b. Proyecto de Modernización Institucional.	3
c. Fases del Proyecto.	3
<b>2. Fase III. Tiempo de Desarrollo de Plataforma.</b>	<b>4</b>
e. Estructura de Gestión de Información.	4
Diagrama 1. Estructura de clases para gestión de información .	5
f. Servicios.	6
Diagrama 2. Solicitud.	6
Diagrama 3. Proceso Solicitudes.	7
Diagrama 4. Reclamos.	8
g. Requisitos	8
<b>3. Avance del Proyecto.</b>	<b>9</b>
f. Dashboard.	9
Diagrama 5. Dashboard	9
g. Gantt	10
Diagrama 6. GANTT - Línea de Tiempo	10
i. Alertas.	11
j. Observaciones.	11
<b>4. Anexos.</b>	<b>12</b>
i. G_I5_EMAPA-I: Keynote Sistematización.	12

## 1. Introducción.

### a. Antecedentes.

El día 14 de mayo del año en curso, se celebró el contrato entre EMAPA\_I y Nuestra empresa para llevar a cabo la Modernización de la Dirección de Comercialización.

### b. Proyecto de Modernización Institucional.

El proyecto tiene como propósito, mejorar la comunicación de EMAPA-I y sus clientes para lo cual se han fijado los siguientes objetivos.

*Objetivo general:* Mejorar la atención al cliente con base en la sistematización de la información y acceso oportuno a servicios.

Y como *objetivos específicos:*

1. Desarrollo de una Aplicación Móvil y Plataforma WEB
2. Implementación de equipos para atención al público.

La administración del contrato la lleva a cabo el Lcdo. Edwin Díaz, Jefe de Comercialización de Emapa-I.

La estructura del proyecto esta constituida por 6 fases con un reporte de avance semanal.

### c. Fases del Proyecto.

El proyecto se encuentra dividido en 6 fases con un duración total de 60 días distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1. Fases del Proyecto**

Fases	Días
Levantamiento de Requisitos	5
Análisis y diseño aplicación	5
Tiempo de desarrollo en plataforma	35
Pruebas y ajustes	5
Implementación hardware	5
Producción	4
<b>Duración Total</b>	<b>60</b>

## 2. Fase III. Tiempo de Desarrollo de Plataforma.

Esta fase inicia la etapa de desarrollo de lo que será la materialización de las etapas anteriores.

Analizaremos una a una las funcionalidades de esta etapa de desarrollo.

### e. Estructura de Gestión de Información.

Es el conjunto de funcionalidades de la aplicación, en esta etapa desarrollaremos, Servicios, Reclamos/Solicitudes, Requisitos.

Una vez analizada la información de las historias de usuarios y revisada la estructura de la base de datos que utilizada el sistema comercial de Emapa-I, es necesario rediseñar la estructura del modelo lógico, esto debido a que Emapa-I no tiene documentado y registrado los procesos administrativos, lo cual hace imposible la automatización.

En este sentido, hemos realizado trabajos adicionales que no están contemplados en los Términos de Referencia del Contrato, por tanto, tampoco se encuentra en el presupuesto. En este sentido, es imperativo reajustar el cronograma de trabajo aprobado en 25 días adicionales, así como el ajuste del presupuesto.

Una vez que se realice este ajuste, que es, la estructura necesaria de gestión de datos, para la generación de información, permitirá la toma de decisiones del nivel directivo, y en el futuro permitirá a las aplicaciones, web y móvil integrarse de manera inteligente y con el mínimo impacto con el sistema comercial de Emapa-I.

#### **Categorías:**

1. Servicios
2. Solicitud
3. Reclamos
4. Consultas
5. Emergencias

#### **Clases:**

- 1.1. Actualización de Cédula
- 1.2. Cambio de Nombre
- 1.3. Certificado de no Adeudar
- 1.4. Reactivación de Cuentas
- 1.5. Reimpresión de facturas (efectivas/consultas)
- 1.6. Reinstalación de Medidor
- 1.7. Reubicación de Medidor
- 1.8. Solicitud Medidor

- 1.9. Solicitud Alcantarillado
- 2.1. Falta de servicio
- 2.2. Fuga de Acometida
- 2.3. Fugas de Medidor
- 2.4. Revisión de altos consumos
- 2.5. Revisión de Medidor.
- 3.1. Tarifa
- 3.2. Plazo de Pago
- 3.3. Datos Personales
- 3.4. Cuentas/Valor
- 3.5. Requisitos
- 3.6. N° de medidores/Cuentas
- 3.7. Histórico consumo
- 4.1. Fugas de Agua
- 4.2. Robo de Alcantarillas
- 4.3. Taponamiento de Alcantarillas
- 4.4. Fuga de Hidrantes
- 4.5. Hundimiento de aceras profusa de agua

**Orden:**

- 1. Cuenta
- 2. Cliente

**DIAGRAMA 1. ESTRUCTURA DE CLASES PARA GESTIÓN DE INFORMACIÓN .**

**CLASES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

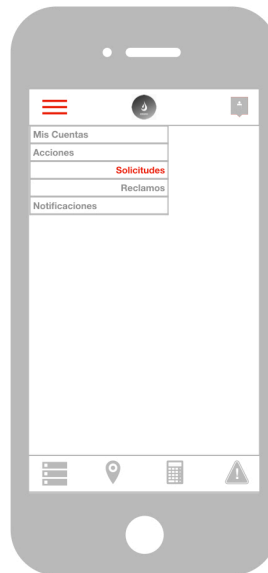


**f. Servicios.**

1. **Solicitudes:** Son acciones mediante la cual, los clientes solicitan la ejecución de algún servicio por parte de Emapa-I, las cuales se registraran en la base de datos de la aplicación web, desde el menú solicitudes de la aplicación móvil (*ver Diagrama 2*)

**DIAGRAMA 2. SOLICITUD.**

Solicitudes - Menú -



Solicitudes

Navegación



Solicitudes

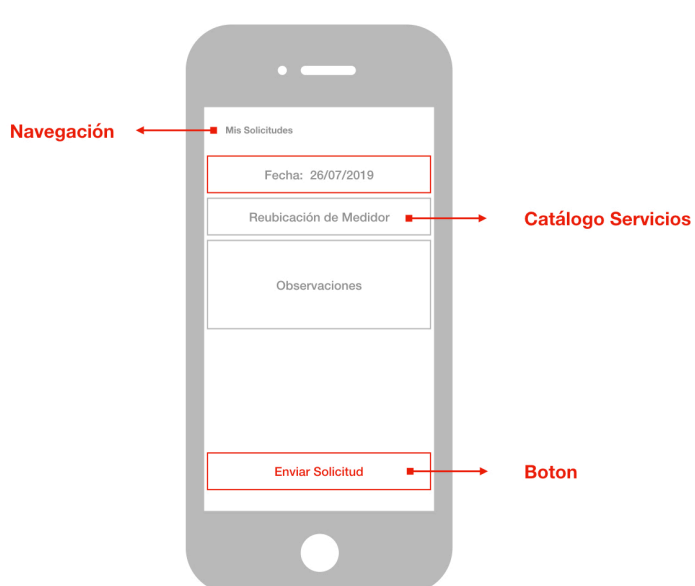
Boton



Una vez registrada la solicitud, la aplicación móvil generará un número de solicitud, con la cual, el cliente de Emapa-I, deberá presentar la documentación requerida de acuerdo al tipo de solicitud. La aplicación móvil, mostrará la lista de requisitos, una vez que se haya realizado el registro (**ver Diagrama 3**). La aplicación móvil guarda el histórico de las solicitudes por cliente, mostrando a modo de lista en el menú de solicitudes del cliente.

DIAGRAMA 3. PROCESO SOLICITUDES.

Nueva Solicitud



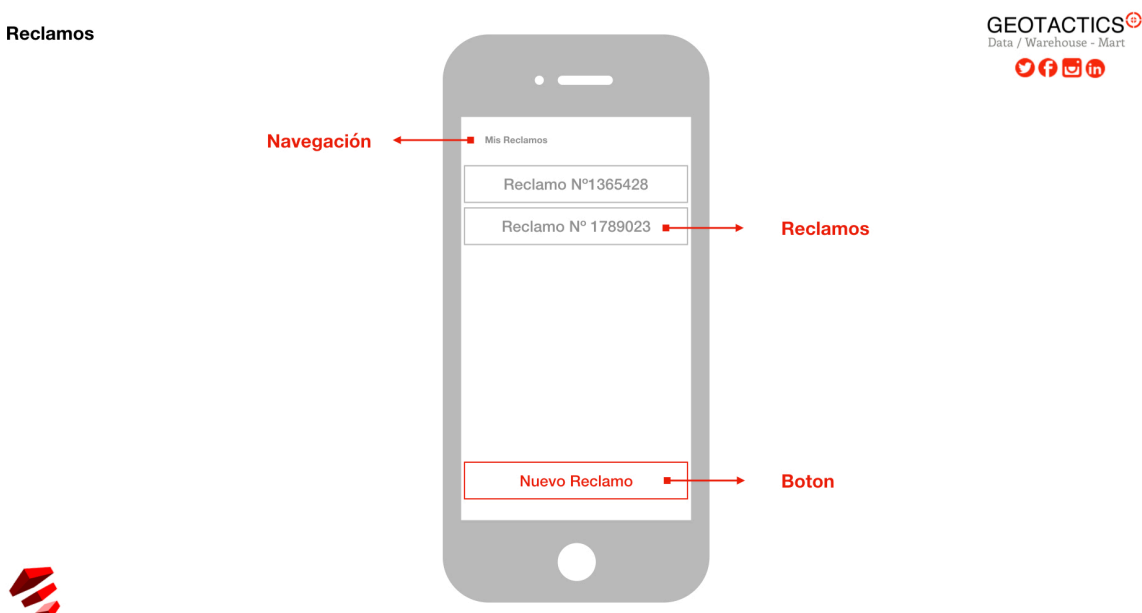
Cuentas



2. **Reclamos:** Son acciones mediante la cual los clientes realizan o demuestran su insatisfacción respecto a la calidad de los servicios que presta Emapa-I . Tienen la misma lógica descrita en el acápite de solicitudes, no obstante la diferencia está en el momento del control estadístico.

DIAGRAMA 4. RECLAMOS.

Reclamos



### g. Requisitos

Los requisitos son un listado de documentación requerida por Emapa-I, para proceder formalmente a realizar de manera valida y legal un determinado servicio, razón por la cual, cada uno de los servicios definidos en la estructura de gestión de información tiene un conjunto único y finito de requisitos, que se utilizará de manera estándar para todos los clientes de Emapa-I.

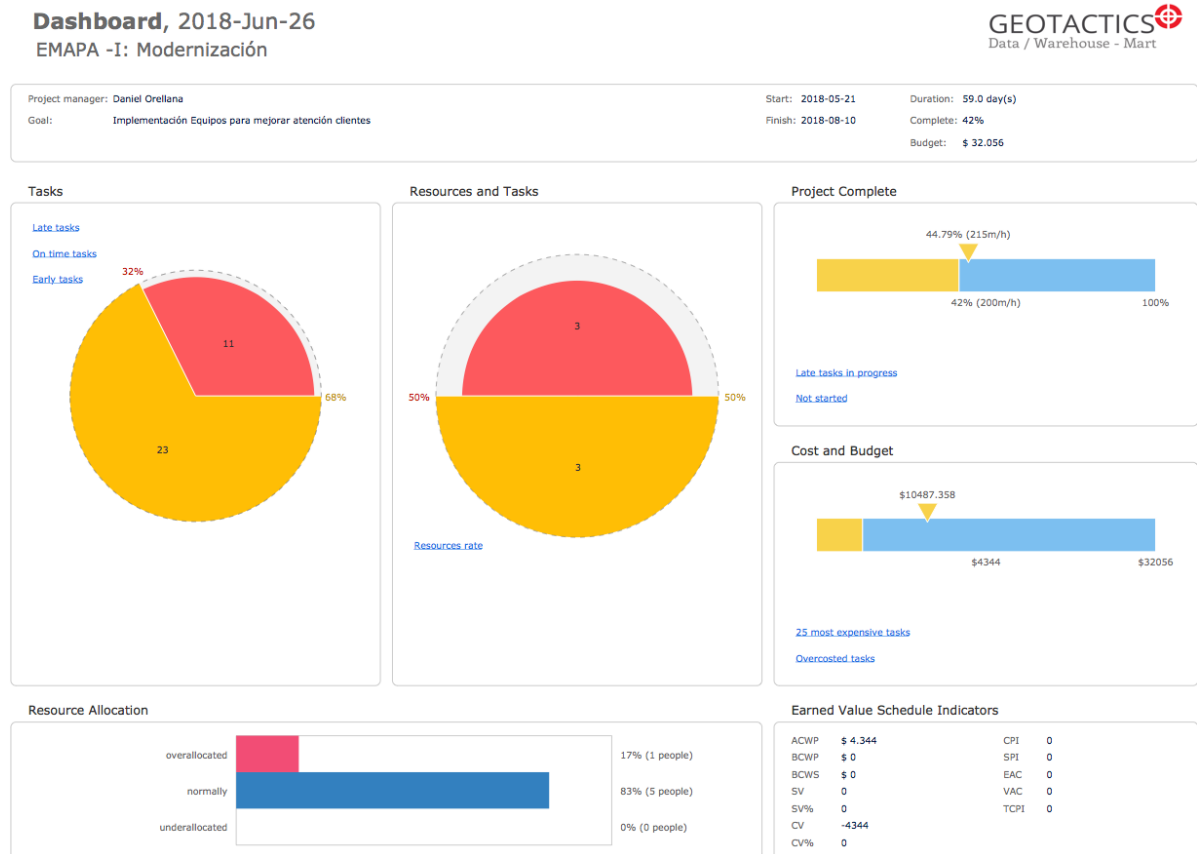


### 3. Avance del Proyecto.

#### f. Dashboard.

Es la herramienta de seguimiento de la ejecución del proyecto, el cual, a la fecha de este informe tiene un avance del 42%, sin días de retraso.

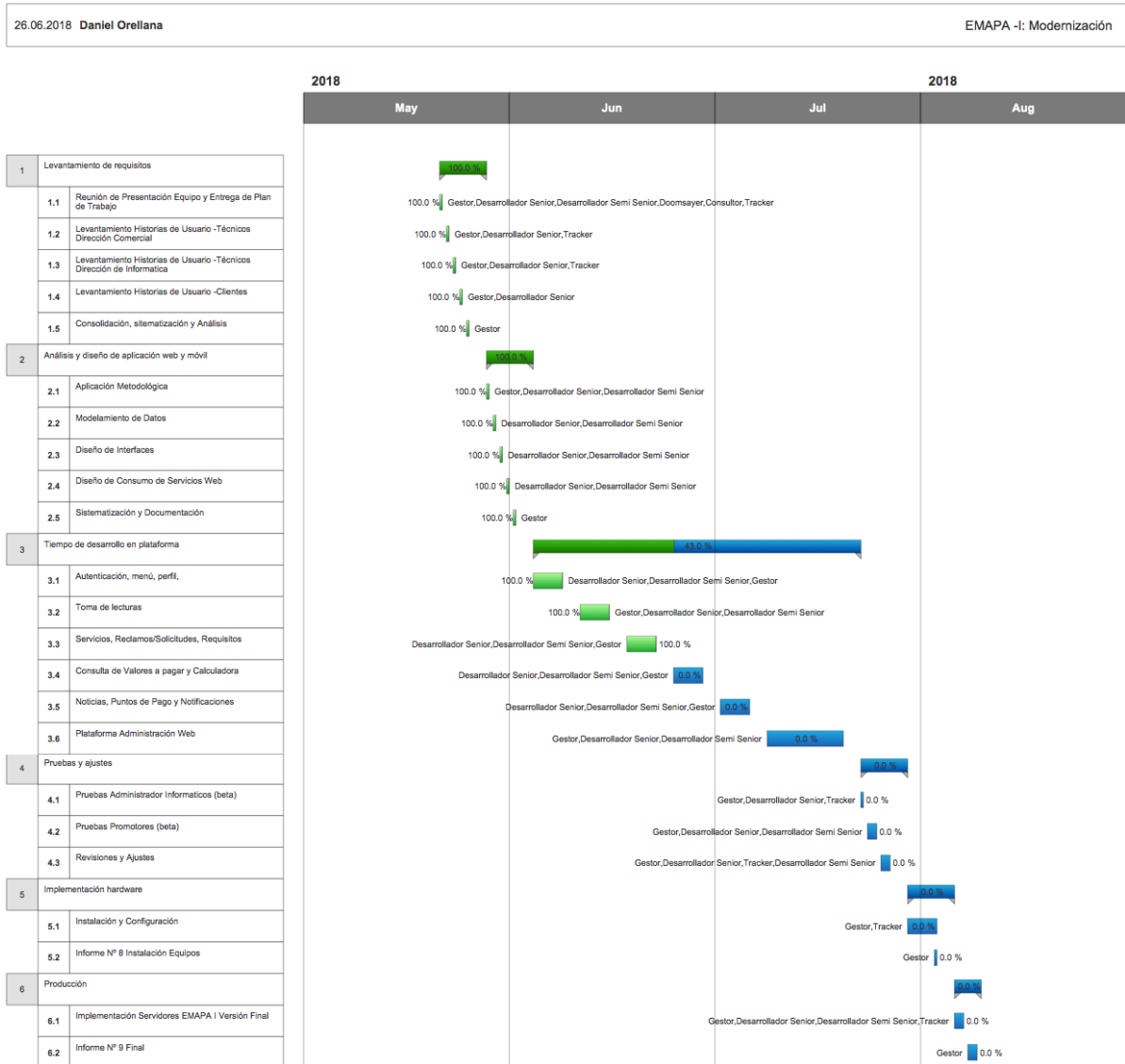
**DIAGRAMA 5. DASHBOARD**



## g. Gantt

En nuestra planificación se ha completado la Etapa III correspondiente diseño de la aplicación y desarrollo.

DIAGRAMA 6. GANTT - LÍNEA DE TIEMPO



## 4. Alertas y Observaciones

### i. Alertas.

Las actividades se están desarrollando en el tiempo previstos contratiempos, sin embargo, se ha detectado posibles imprevistos que deben ser resueltos en una reunión directiva y técnica, antes de llegar a la etapa de producción:

- (a) El tema de demanda de almacenamiento, por cuanto la dimensión actual de los servidores con los que cuenta Emapa-I, potencialmente pueden ser saturados, lo que demandaría, un incremento en la infraestructura física institucional.
- (b) Con respecto a las tecnologías de voz, es necesario revisar la utilización y potenciación de la infraestructura existente o su remplazo.
- (c) No se ha podido mantener las reuniones de trabajo planificadas.
- (d) Revisión de Protocolos de uso de Lector OCR.
- (e) Por cuestión de automatización de rutas, detección de errores en lectura y procesamiento automático, se requiere ampliación de plazo de 25 días hábiles.

### j. Observaciones.

- I. De las alertas anteriores es necesario programar una reunión técnica entre el Señor Ingeniero Edwin Díaz, Carlos Hidrobo, Danilo Garrido y nuestro equipo para evaluar las acciones con relación a la infraestructura tecnológica de EMAPA-I. (programar fecha).
- II. Se recomienda a EMAPA-I realizar la solicitud de acceso de información digital de sus clientes a los organismos custodios, tales como: Registro Civil, Sistema de Rentas Internas y Dato Seguro.
- III. Reunión de Trabajo para revisión de Lector OCR con promotores, Gerente comercial y Administrador del Contrato fecha tentativa. (programar fecha).

## 5. Anexos.

### i. G\_I5\_EMAPA-I: Keynote Sistematización.



<b>Control de Versiones:</b>		V.01
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Daniel Orellana Torres (DOT)	Christian Montalvo Loza (CML)	Edwin Díaz EMAPA-I
<b>Distribución:</b>		Libre
<b>geotactics.info</b>	<b>EMAPA-I</b>	
Sitio Geotactics s. a.	Restringido	
		