

GEOACTICS

Data / Warehouse - Mart

MODERNIZACIÓN DIRECCIÓN COMERCIAL
EMAPA - I

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

Contenidos.

1.	Introducción.	3
a.	<i>Antecedentes.</i>	3
b.	<i>Proyecto de Modernización Institucional.</i>	3
c.	<i>Fases del Proyecto.</i>	3
2.	Fase I. Levantamiento de Requisitos.	4
d.	<i>Historia de Usuarios.</i>	4
e.	<i>Encuestas.</i>	5
	Imagen 1. Acceso formularios - Historia de Usuarios.	5
	Imagen 2. Formularios - Historia de Usuarios.	5
f.	<i>Resultados.</i>	6
	Diagrama 2. Gestión de Información - CATEGORIAS	6
	Diagrama 3. Consumo de Datos BDD EMAPA-I / BDD GEOTACTICS.	8
	Diagrama 4. Registro de Datos BDD EMAPAI / BDD GEOTACTICS	9
	Diagrama 5. Flujo de Proceso - Solicitud Cliente - Aplicación Móvil	10
	Diagrama 6. Flujo de Proceso - Reclamo Cliente - Aplicación Móvil	10
	Diagrama 7. Flujo de Proceso - Solicitud Cliente - Aplicación Móvil	11
	Diagrama 8. Flujo de Proceso - Emergencia - Aplicación Móvil	11
3.	Avance del Proyecto.	13
f.	<i>Dashboard.</i>	13
	Diagrama 9. Dashboard	13
g.	<i>Gantt</i>	14
	Diagrama 10. GANTT - Linea de Tiempo	14
4.	Alertas y Observaciones	15
i.	<i>Alertas.</i>	15
j.	<i>Observaciones.</i>	15
5.	Anexos.	16
k.	<i>Banco Fotográfico.</i>	16
l.	<i>Registro de Asistencia.</i>	18

1. Introducción.

a. Antecedentes.

El 14 de mayo del año en curso, se celebró el contrato entre EMAPA_I y Geotactics, 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
Duración Total	60

2. Fase I. Levantamiento de Requisitos.

Esta fase tiene como propósito el diagnóstico de la estructura de datos y como EMAPA-I obtiene, procesa, gestiona y utiliza los datos de los clientes para la generación de información.

Para el desarrollo de las aplicaciones móvil y web, Geotactics utiliza la metodología **Extreme Programming¹**, la cual hace énfasis en la obtención de los requerimientos de desarrollo directamente de los dueños y responsables de los procesos. De esta manera, para esta etapa del proyecto se utiliza la Herramienta “Historia de Usuarios”, en la cual se planifican reuniones de trabajo con todo el personal de los departamentos responsables de los procesos, a saber: Dirección de Tecnologías de la Información y Dirección Comercial. Se utiliza el modelo de encuesta para validar la necesidad de información y funciones que requieren los clientes de Emapa-I.

d. Historia de Usuarios.

Las historias de usuario, son reuniones en la que los “dueños” o quienes gestionan los procesos generadores de datos, cuentan las características que desean o el ideal posible dentro de los datos y procesos que dispone la empresa.

Para este proceso se llevan reuniones de trabajo con dos grupos de manera separada y con un tiempo promedio de tres horas, a manera de un panel de expertos en las cuales se definen los requerimientos que deben cumplir tanto la aplicación móvil, como la aplicación web.

De esta Manera se recolecta información de:

Tabla 2. Levantamiento de Información

Unidades Administrativas	Personas
Historia de Usuarios - Dirección de Comercialización	14
Historia de Usuarios - Dirección de Tecnologías de Información	5
Clientes Emapa-I	30
Total de Personas	49

¹ Programación Extrema.

e. Encuestas.

Complementariamente se crearon 3 formularios, para sistematizar los resultados de las historias de usuario, las mismas que estuvieron disponibles en los servidores y sitio web de nuestra empresa desde el día lunes 21 hasta el día viernes 25 de mayo de 2018.

IMAGEN 1. ACCESO FORMULARIOS - HISTORIA DE USUARIOS.

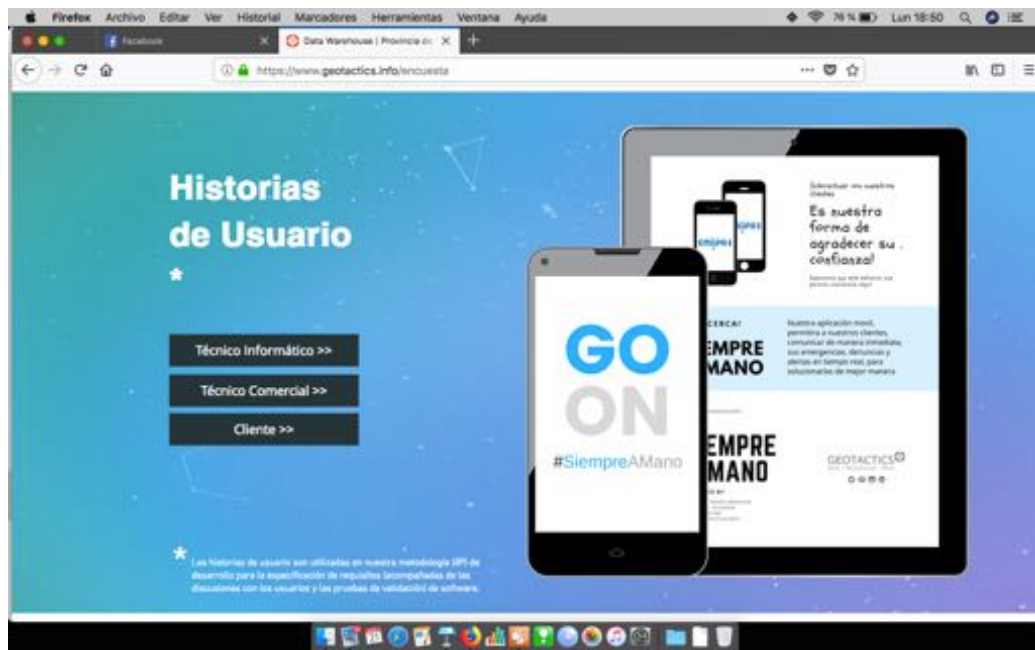
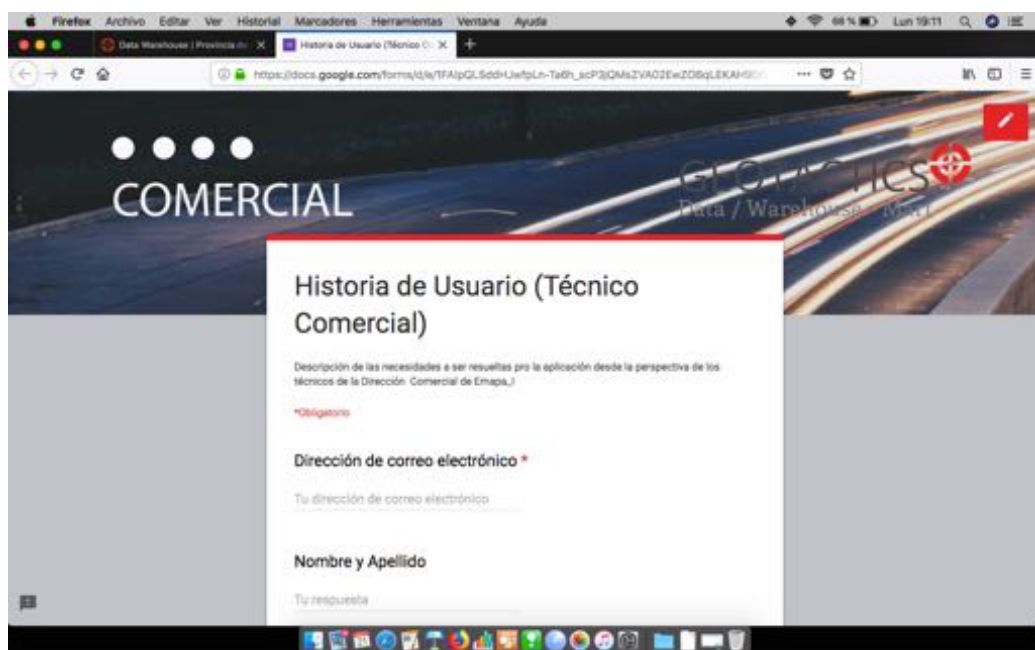


IMAGEN 2. FORMULARIOS - HISTORIA DE USUARIOS.



f. **Resultados.**

I. Historia de Usuarios - Técnicos Dirección Comercial. (22/05/18)

La reunión de trabajo para levantar la historia de los usuarios se realizó el 22 de mayo de 2018, con el personal de la Dirección de Comercialización hizo notoria la necesidad de utilizar un mecanismo de gestión de información que permita que los datos recolectados en los procesos de EMAPA-I permitan generar información para la toma de decisiones del nivel directivo, para lo cual se agruparan los datos de la siguiente manera:

DIAGRAMA 2. GESTIÓN DE INFORMACIÓN - CATEGORIAS

CATEGORIAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN



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 Tapas de Alcantarilla
- 4.3. Taponamiento de Alcantarillas
- 4.4. Fuga de Hidrantes
- 4.5. Hundimiento de aceras profusa de agua

Orden:

1. Cuenta
2. Cliente

DIAGRAMA 2. GESTIÓN DE INFORMACIÓN - CLASES

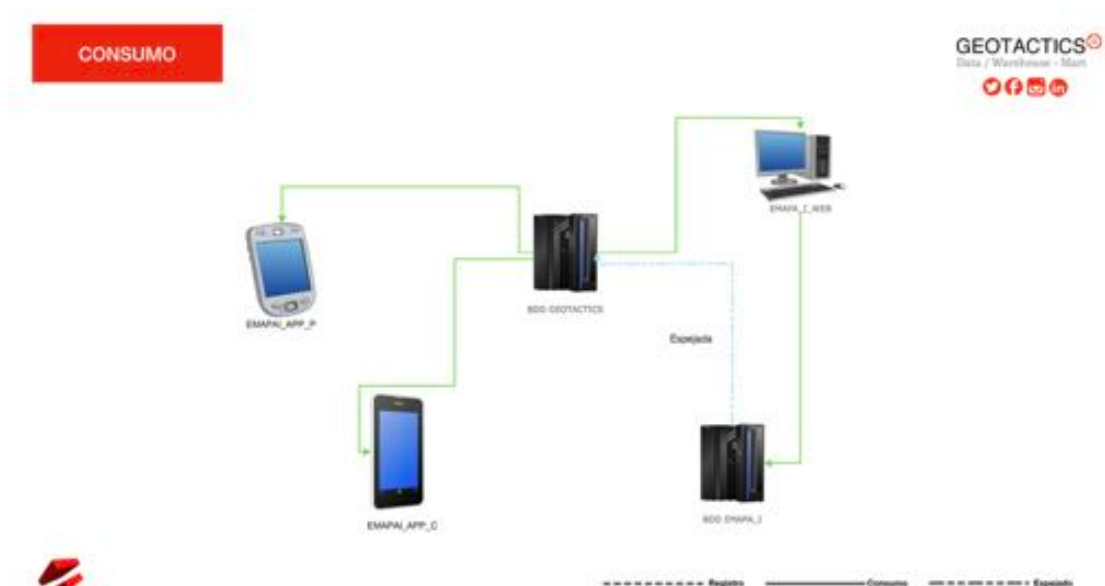
CLASES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN



II. Historia de Usuarios - Técnicos Tecnologías de la Información. (23/05/18)

Las historias de usuarios con el personal de tecnologías de información se realizó el 23 de mayo del 2018, y se determinaron que la información almacenada en la base de datos que se encuentra en funcionamiento, no organiza los datos con la estructura que necesita la Dirección Comercial. No obstante, dada la naturaleza de nuestra metodología se va a realizar un proceso técnico mediante el cual vamos a trabajar con un reflejo de la base de datos, la cual permitirá que la interacción con la base original sea mínima y en un ambiente controlado.

DIAGRAMA 3. CONSUMO DE DATOS BDD EMAPA-I / BDD GEOTACTICS.

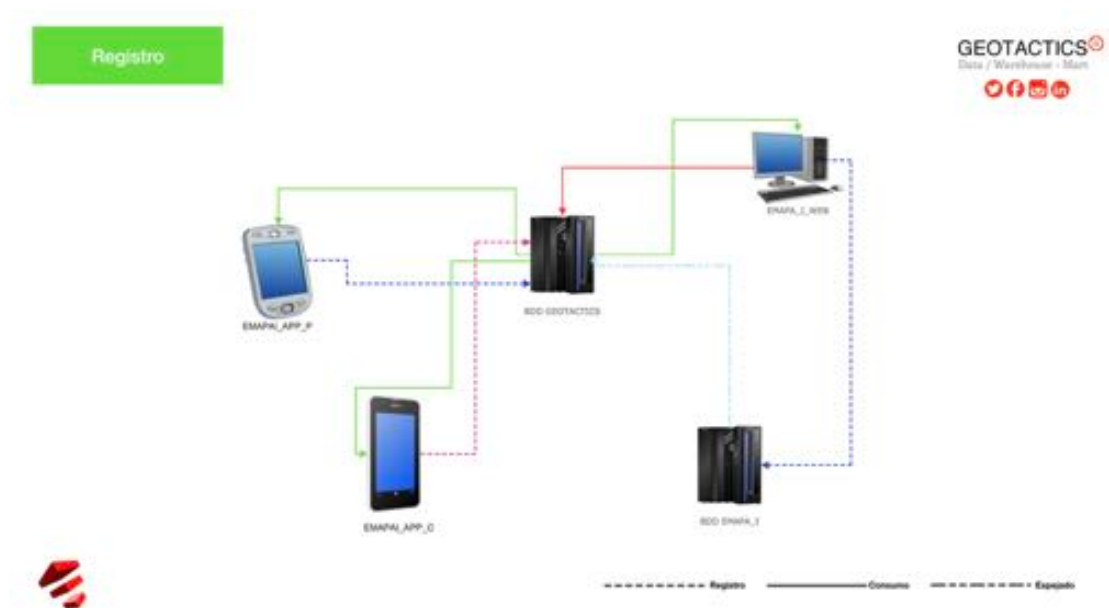


Nuestra aplicación móvil y web consumirá datos de la base espejo de EMAPA-I y únicamente luego de procesar las solicitudes en nuestra base, realizara un registro en la base original, de esta manera el ciclo de información nunca se rompe.

Este mecanismo permite mantener la integridad de la base de datos del sistema comercial de EMAPA-I segura y en control del departamento de Tecnologías de la información.

Como se observa en el Diagrama 4, la base de datos original recibirá un registro una vez que el administrador de la plataforma web, realice la acción pertinente a la petición que realice el usuario o el promotor de EMAPA-I mediante la aplicación móvil.

DIAGRAMA 4. REGISTRO DE DATOS BDD EMAPAI / BDD GEOTACTICS



Implica los siguientes procesos en las peticiones de la aplicación móvil y aplicación web:

DIAGRAMA 5. FLUJO DE PROCESO - SOLICITUD CLIENTE - APLICACIÓN MÓVIL

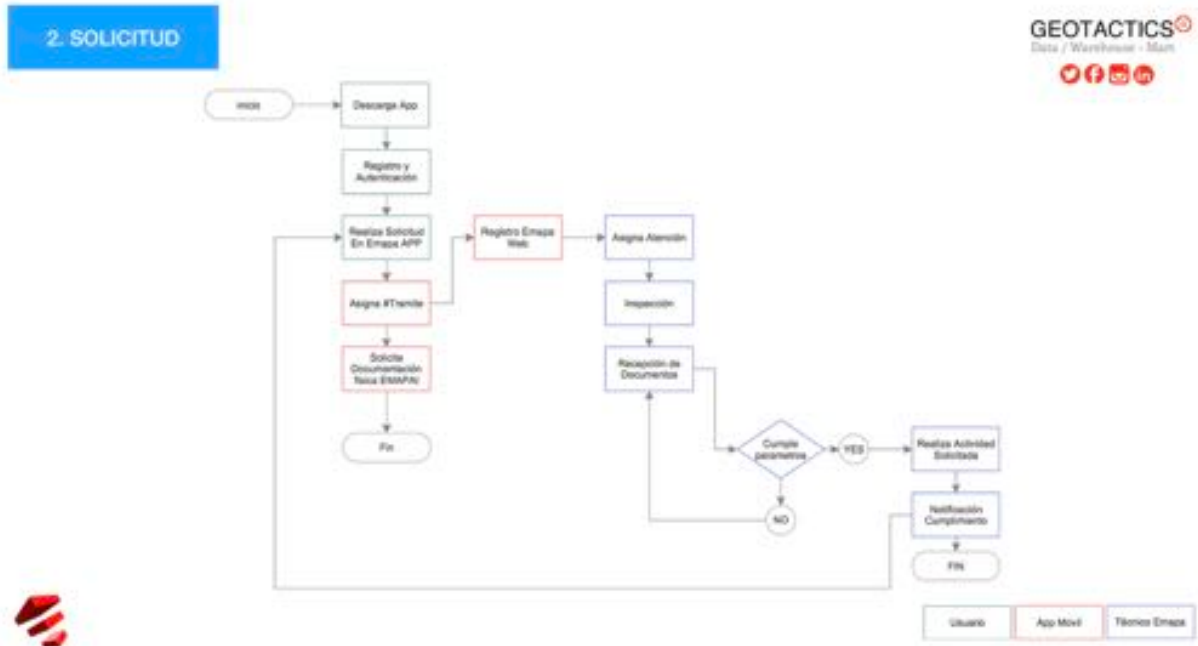


DIAGRAMA 6. FLUJO DE PROCESO - RECLAMO CLIENTE - APLICACIÓN MÓVIL

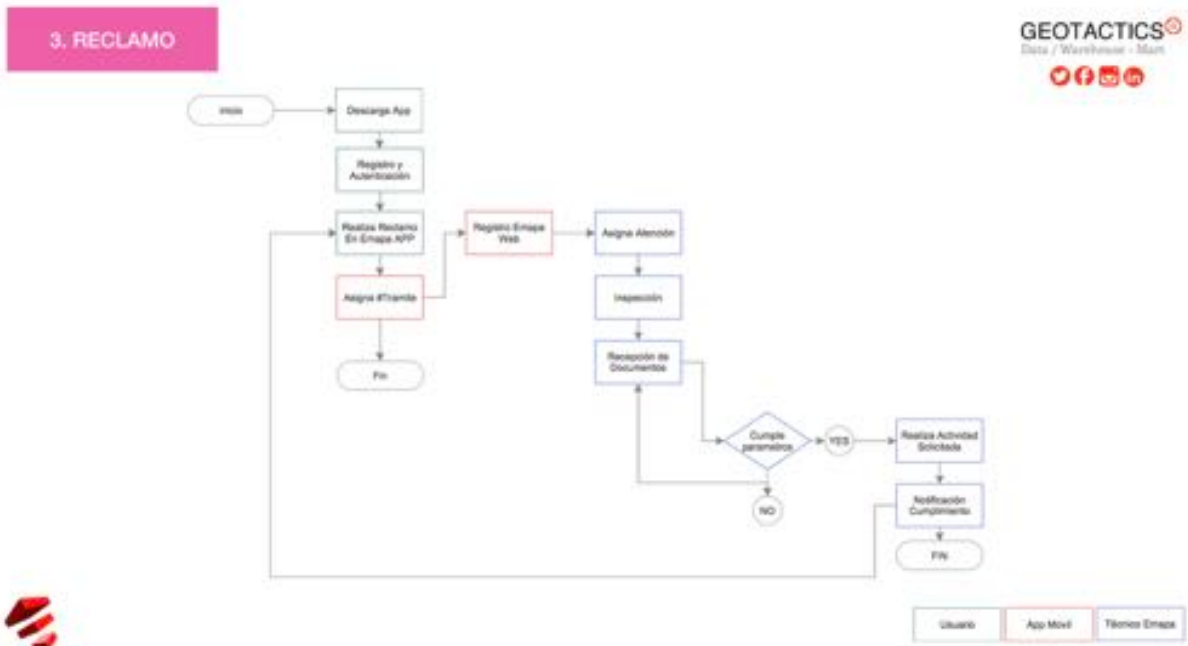


DIAGRAMA 7. FLUJO DE PROCESO - SOLICITUD CLIENTE - APLICACIÓN MÓVIL

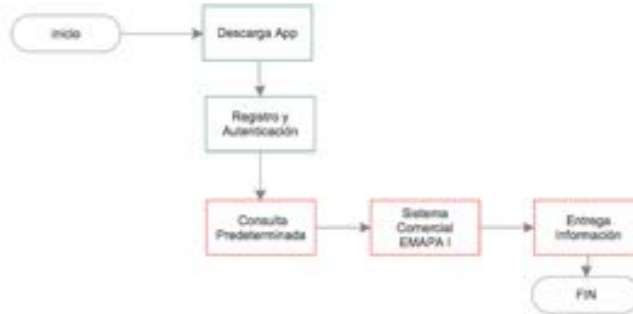


DIAGRAMA 8. FLUJO DE PROCESO - EMERGENCIA - APLICACIÓN MÓVIL



III. Historia de Usuarios - Clientes. (24/05/18)

Las historias de usuarios se realizó el 24 de mayo del 2018 con los clientes, lo que permitió tener un panorama claro de lo que los clientes de EMAPA-I requieren se solucione con la aplicación móvil, adicionalmente arrojó la necesidad de revisar y actualizar los protocolos de atención al cliente.

Si bien la cantidad levantada de encuestas es un poco limitada para el universo de EMAPA-I se utilizó:

- Se utilizó un día de atención al público normal. Para la aplicación de la metodología se seleccionó el día jueves.
- La edad mínima de los clientes de EMAPA-I encuestados es de 18 años y la máxima de 77 años.
- El género predominante es el femenino con un total de 21 mujeres que equivale al 70% de la población encuestada.

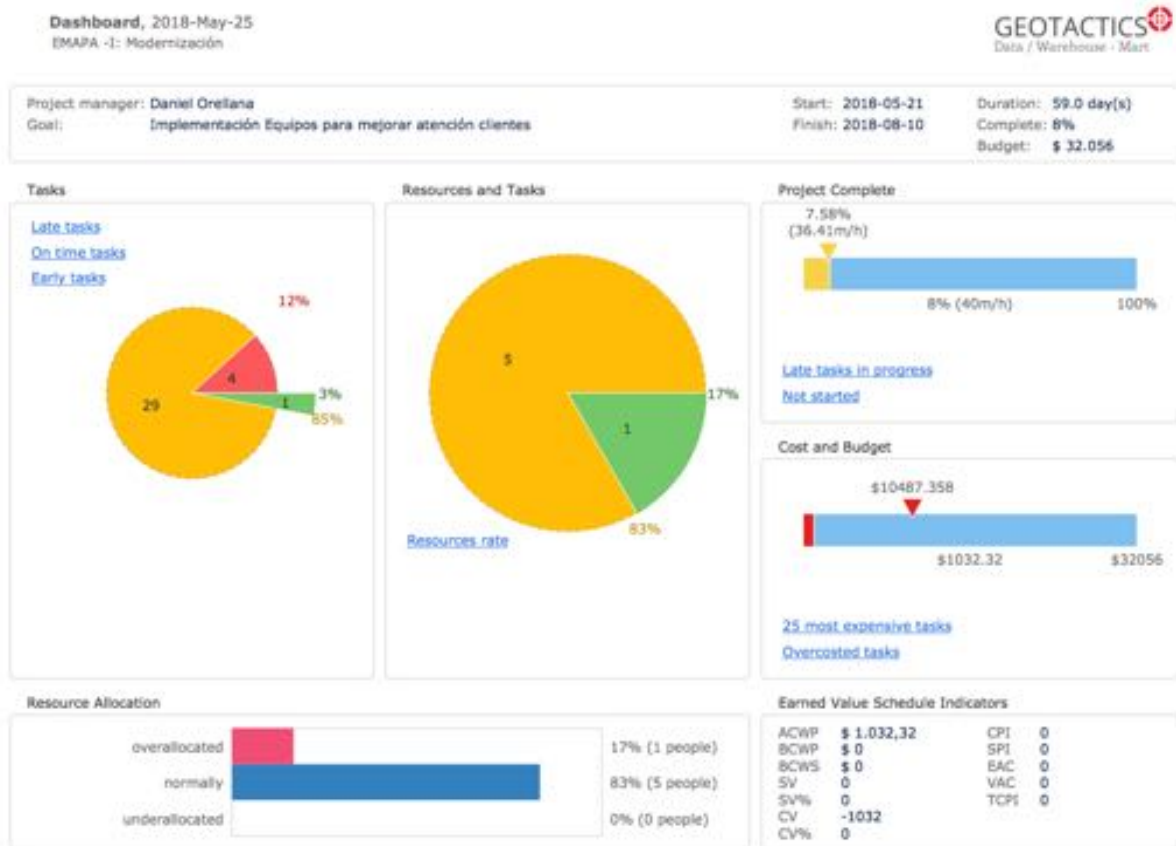
Los resultados de la encuesta señalan que existe una lectura adecuada, realizada por los técnicos de la Dirección de Comercialización. No obstante, **como los resultados no son producto de un estudio de mercado formal**, esta es únicamente un aproximación, en vista de que nuestro contrato se rige por lo solicitado en los términos de referencia formalizados.

3. Avance del Proyecto.

f. Dashboard.

El seguimiento de la ejecución del proyecto, muestra a la fecha de este informe un avance del 8%. Cero días de retraso.

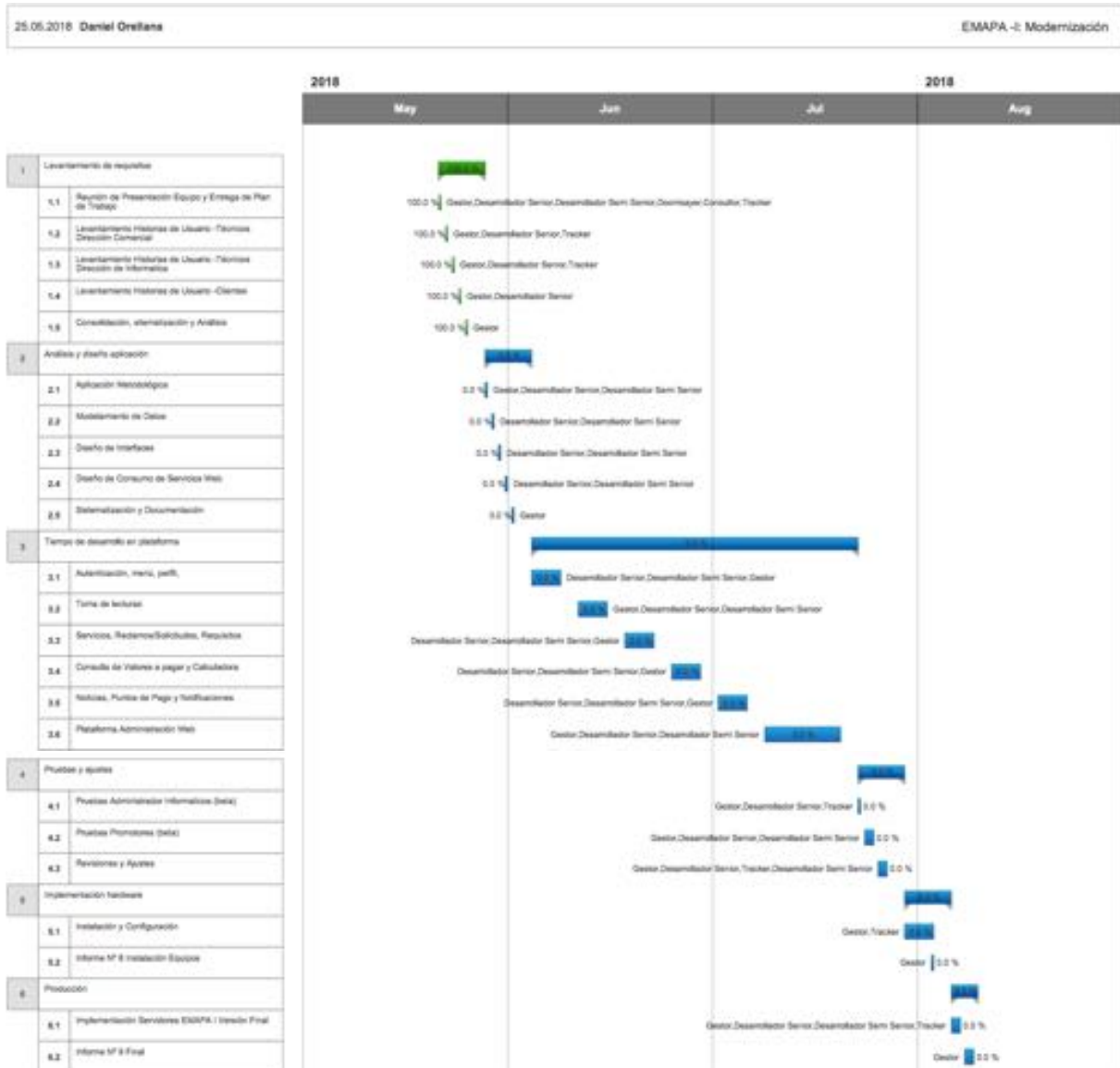
DIAGRAMA 9. DASHBOARD



g. Gantt

La planificación muestra completada la Etapa I, que corresponde al Levantamiento de requisitos para el desarrollo del proyecto.

DIAGRAMA 10. GANTT - LINEA DE TIEMPO



4. **Alertas y Observaciones**

i. **Alertas.**

Si bien las actividades se desarrollan con facilidad y no existen mayores complicaciones, se ha detectado dos posibles imprevistos que deberían ser resueltos 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 i, potencialmente pueden ser saturados, lo que demandaría un incremento en la infraestructura física institucional.
- (b) Con respecto a las tecnologías de voz y mensajería es necesario revisar la utilización y potenciación de la existente o ver posibilidades de remplazo.

j. **Observaciones.**

De las alertas mencionadas, se programará una reunión técnica con el Señor Ingeniero Edwin Díaz, Carlos Hidrobo, Danilo xxxx y el equipo Geotactics, con la finalidad de evaluar las acciones con relación a la infraestructura tecnológica de EMAPA-I.

Se sugiere que esta reunión sea programada para el día Miércoles 30 de mayo a las a partir de las 8:30 am.

5. Anexos.

k. Banco Fotográfico.

21/05/18 - Socialización.



22/05/18 - HU: Técnicos Dirección Comercial.



23/05/18 - HU: Técnicos Tecnologías de la Información.



24/05/18 - HU: Clientes



I. Registro de Asistencia.

Registro De Asistencia Reuniones N°

Fecha: 22/05/18
 Responsable: JCF, CHL, IPE
 Tema: Historia de Usuarios - Direccion Comercial

GEOTACTICS
Data / Warehouse - Mart

N°	Apellidos	Nombre	CC	Departamento	Telefono	Correo Electrónico	Firma
1	Pareda Lina	Eliana Lina	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	ely.lina@geotactics.com	
2	MAESTRIANO Luis	Luis	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	luis.maestriano@geotactics.com	
3	Collares Humberto	Patricio	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	humberto.collares@geotactics.com	
4	Terminado Cristian	Jose	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	cristian.terminado@geotactics.com	
5	Morales Gonzalo	Morales	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	gonzalo.morales@geotactics.com	
6	Rivero Horacio	Daniel	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	horacio.rivero@geotactics.com	
7	Trujillo Elvira	Elvira	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	elvira.trujillo@geotactics.com	
8	Vizcarra Luis	María Rosa	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	luis.vizcarra@geotactics.com	
9	Solano Julio	Ulmar	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	julio.solano@geotactics.com	
10	Miguel Edgar	Edgar	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	edgar.miguel@geotactics.com	
11	SEBS RUBEN	RUBEN	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	ruben.sebs@geotactics.com	
12	Soto Nancy	Nancy	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	nancy.soto@geotactics.com	
13	Rivero Cecilia	Esther	10016591-6	Atención al Cliente	098332107	cecilia.rivero@geotactics.com	
14							
15							

GEOTACTICS
Data / Warehouse - Mart

Registro De Asistencia Reuniones N°

Fecha: 23/05/18
 Responsable: JCF, CHL, IPE
 Tema: Historia de Usuarios - Direccion Comercial

GEOTACTICS
Data / Warehouse - Mart

N°	Apellidos	Nombre	CC	Departamento	Telefono	Correo Electrónico	Firma
1	HIDRADO CARLOS	CARLOS	10016591-6	TIC	0999526935	carlos.hidrado@geotactics.com	
2	DARIO PARRA A.	PARRA	10016591-6	TIC	0999526935	dario.parra@geotactics.com	
3	Maldonado Daniel	Daniel	10016591-6	TIC	0999526935	daniel.maldonado@geotactics.com	
4	Ferraz Jorge	Jorge	10016591-6	TIC	0999526935	jorge.ferraz@geotactics.com	
5	García Daniel	Daniel	10016591-6	TIC	0999526935	daniel.garcia@geotactics.com	
6	Díaz Esther	Esther	10016591-6	Atención al Cliente	0999526935	esther.diaz@geotactics.com	
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

GEOTACTICS
Data / Warehouse - Mart