****

**SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL**

**PLAN DE TRABAJO**

**DEL estudiantE**

1. **INFORMACIÓN GENERAL**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Apellidos y Nombres: | Nick Jhilmar Ticona Ari | ID: | 1310973 | |
| Dirección Zonal/CFP: | Arequipa | | | |
| Carrera: | Ingeniería de software con inteligencia artificial | Semestre: | | 5to |
| Curso/ Mód. Formativo | INGENIERÍA DEL SOFTWARE | | | |
| Tema del Trabajo: | Sistema de Gestión y seguimiento de Clientes para una empresa de turismo | | | |

1. **PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDADES/ ENTREGABLES** | **CRONOGRAMA/ FECHA DE ENTREGA** | | | | | | | | | |
|  | Introducción del proyecto | 25/11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Contexto del proyecto | 25/11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **ENTREGABLES:**

**Durante la investigación de estudio, deberán de dar solución a los planteamientos de cada entregable:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | **ENTREGABLE 1** |
| **1** | 1. **Introducción**   Este proyecto busca desarrollar un Sistema de Gestión y Seguimiento de Clientes para la empresa de turismo VIP Imperial. El objetivo es facilitar la administración de datos de los clientes, contratos, pagos y deudas, además de programar y hacer seguimiento a llamadas y recordatorios importantes.  Con este sistema, la empresa podrá organizar mejor su trabajo y ofrecer un servicio más eficiente, manteniendo la calidad que caracteriza a VIP Imperial. Las funciones principales incluyen registro de clientes, gestión de deudas, programación de actividades y notificaciones, todo diseñado para mejorar la organización y el trato con los clientes.   1. **Objetivos del Sistema**   1 gestionar datos de clientes: Permitir a los administradores registrar, actualizar y organizar información clave como nombres, números de contacto, DNI, entre otros.  2 controlar contratos y pagos: Registrar los contratos de los clientes, hacer seguimiento de sus pagos y calcular automáticamente las deudas pendientes.  3 listar deudores: Generar listas actualizadas de clientes con deudas para facilitar el control y seguimiento.  4 programar y registrar llamadas: Permitir programar fechas de contacto, marcar las llamadas realizadas y acceder a un historial de estas actividades.  5 generar notificaciones: Enviar recordatorios automáticos para las llamadas programadas y otras tareas importantes.  6 optimizar la gestión interna: Brindar a los administradores herramientas para gestionar todas las operaciones relacionadas con clientes de manera centralizada y eficiente.  7 mejorar la experiencia del cliente: Asegurar un seguimiento personalizado y eficiente, fortaleciendo la relación con los clientes de VIP Imperial.   1. **Requerimientos Funcionales**   Gestión de Clientes:  Registrar, actualizar y eliminar información de clientes (nombre, DNI, número de contacto, dirección, etc.).  Buscar clientes por diferentes criterios (nombre, DNI, número de contrato).  Gestión de Contratos:  Registrar nuevos contratos con detalles como monto, fecha de inicio, fecha de término y condiciones.  Actualizar información de contratos existentes.  Asignar contratos a clientes específicos.  Seguimiento de Pagos:  Registrar pagos realizados por los clientes.  Calcular automáticamente deudas pendientes en base a los contratos.  Generar informes de pagos realizados y deudas acumuladas.  Lista de Deudores:  Mostrar una lista actualizada de clientes con deudas pendientes.  Filtrar deudores por montos, fechas de vencimiento y contratos asociados.  Gestión de Llamadas:  Programar llamadas a clientes con fechas y horarios definidos.  Registrar llamadas realizadas y su resultado.  Acceder al historial de llamadas por cliente.  Sistema de Notificaciones:  Enviar recordatorios para llamadas programadas.  Notificar sobre deudas vencidas o próximas a vencerse.  Mostrar alertas de tareas pendientes para administradores y trabajadores.  Gestión de Usuarios:  Permitir a los administradores gestionar cuentas de trabajadores (crear, editar y eliminar).  Asignar roles y permisos según el tipo de usuario (administrador o trabajador).  Generación de Reportes:  Crear reportes detallados sobre clientes, contratos, deudas, pagos y actividades realizadas.  Exportar reportes en formatos como PDF o Excel.  Dashboard Centralizado:  Mostrar en una vista única datos clave, como clientes activos, contratos vigentes, deudas totales y tareas programadas.  Historial de Actividades:  Registrar todas las acciones realizadas en el sistema por los usuarios (registro de clientes, pagos, llamadas, etc.).  Permitir revisar el historial para seguimiento interno.  **4. Requerimientos No Funcionales**  **Rendimiento:**  El sistema debe procesar operaciones comunes (registro de datos, consultas y generación de reportes) en un tiempo razonable que no afecte la experiencia del usuario.  Seguridad:  Implementar autenticación mediante contraseñas encriptadas.  Controlar el acceso basado en roles (administradores y trabajadores) para limitar acciones según el tipo de usuario.  Proteger los datos sensibles mediante cifrado durante la transmisión.  Disponibilidad:  El sistema debe estar disponible la mayor parte del tiempo, asegurando su fiabilidad para los usuarios.  **Usabilidad:**  Diseñar una interfaz intuitiva, donde las funciones principales sean fáciles de localizar y utilizar desde el panel principal.  Ofrecer mensajes claros para orientar a los usuarios en caso de errores o problemas comunes.  **Compatibilidad:**  Asegurar que el sistema sea accesible desde navegadores modernos en dispositivos de escritorio y móviles.  Implementar un diseño responsivo para que se adapte a diferentes tamaños de pantalla.  **Mantenimiento:**  Estructurar el sistema para facilitar futuras actualizaciones o mejoras según sea necesario.  Documentar el código y las funcionalidades para soporte técnico o académico. |
| **Nº** | **ENTREGABLE 2** |
| **2** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| C:\Unidad_D\Nuevo Logo\SENATI_FF-01 Modificado.jpg | [NOMBRE DEL TRABAJO] | |
| [APELLIDOS Y NOMBRES] | [ESCALA] |

**Desarrollo del Entregable N°1- DIBUJO / ESQUEMA / DIAGRAMA**

**(Adicionar páginas que sean necesarias)**

**HOJA DE PLANIFICACIÓN (Entregable 1)**

**PROCESO DE EJECUCIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **OPERACIONES / PASOS /SUBPASOS** | **SEGURIDAD / MEDIO AMBIENTE / NORMAS -ESTANDARES** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**INSTRUCCIONES:** debes ser lo más explícito posible. Los gráficos ayudan a transmitir mejor las ideas. No olvides los aspectos de calidad, medio ambiente y SHI.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| C:\Unidad_D\Nuevo Logo\SENATI_FF-01 Modificado.jpg | [NOMBRE DEL TRABAJO] | |
| [APELLIDOS Y NOMBRES] | [ESCALA] |

**Desarrollo del Entregable N°2 - DIBUJO / ESQUEMA / DIAGRAMA**

**(Adicionar páginas que sean necesarias)**

**HOJA DE PLANIFICACIÓN (Entregable 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **OPERACIONES / PASOS /SUBPASOS** | **SEGURIDAD / MEDIO AMBIENTE / NORMAS -ESTANDARES** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**INSTRUCCIONES:** debes ser lo más explícito posible. Los gráficos ayudan a transmitir mejor las ideas. No olvides los aspectos de calidad, medio ambiente y SHI.

**LISTA DE RECURSOS**

**INSTRUCCIONES: completa la lista de recursos necesarios para la ejecución del trabajo.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. MÁQUINAS Y EQUIPOS** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **3. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **5. MATERIALES E INSUMOS** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

