}

**Guía1. Definición Proyecto APT**

**Asignatura Capstone**

1. **PARTE I**

|  |
| --- |
| **1. Antecedentes Personales** |
| A continuación, se presenta una tabla en la que debes completar la información solicitada. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre estudiante | **Bastian Gutierrez Henriquez, Alister Gonzale, Lhian Espinoza** |
| Rut | **18.532.042-1 – 21.012.942-1 – 21.000.501-3** |
| Carrera | **Ingenieria Informatica** |
| Sede | **Plaza Oeste** |

|  |
| --- |
| **2. Descripción Proyecto APT** |
| En la descripción debes señalar brevemente el nombre de tu proyecto APT y las competencias del perfil de egreso que vas a poner en práctica. Si en tu carrera están definidas las áreas de desempeño, también menciona a qué áreas de desempeño está vinculado el proyecto. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del proyecto | **Plataforma CRM** |
| Área (s) de desempeño(s) | *Desarrollo de software y Gestion de proyectos informaticos* |
| Competencias | *Construir el modelo arquitectónico de una solución sistémica que soporte los procesos de negocio de acuerdo con los requerimientos de la organización y los estándares de la industria.*  *Ofrecer propuestas de solución informática analizando de forma integral los procesos de acuerdo con los requerimientos de la organización.*  *Desarrollar una solución de software utilizando técnicas que permitan sistematizar el proceso de desarrollo y mantenimiento, asegurando el logro de los objetivos.*  *Construir modelos de datos para soportar los requerimientos de la organización de acuerdo a un diseño definido y escalable en el tiempo.* |

|  |
| --- |
| **3. Fundamentación Proyecto APT** |
| A continuación, se presentan distintos campos que debes completar con la información solicitada. Esta sección busca que describas en detalle tu proyecto y justifiques su relevancia y pertinencia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Relevancia del proyecto APT | *Este proyecto busca resolver el problema actual de itplusnet relacionado con la falta de seguimiento eficiente en la gestión de soporte técnico. El CRM ofrecerá una solución integral que permita gestionar y centralizar los tickets de soporte, asegurando que cada interacción quede registrada y se le dé el seguimiento adecuado. Además, con la integración de un modelo de machine learning, los tickets se clasificarán automáticamente en niveles de prioridad (alto, medio, bajo), optimizando el uso de recursos y tiempos de respuesta.*  *La relevancia del proyecto es alta, ya que en el contexto laboral de la Ingeniería en Informática, la capacidad de desarrollar sistemas que mejoren la eficiencia operativa de una organización es fundamental. itplusnet, ubicada en Santiago, Chile, enfrenta la necesidad de mejorar la gestión de soporte a sus clientes, lo que afecta directamente a la satisfacción de estos. Este CRM no solo incrementará la eficiencia interna, sino que también proporcionará una mayor seguridad y control de la información, asegurando la escalabilidad para futuras integraciones.* |
| Descripción del Proyecto APT | *El proyecto consiste en desarrollar una plataforma CRM personalizada que centralice la gestión de soporte técnico. A través de un sistema de autenticación basado en roles, la plataforma garantizará que solo el personal autorizado acceda a información sensible. Además, el modelo de machine learning clasificará automáticamente los tickets de soporte según su nivel de prioridad, lo que permitirá gestionar los recursos de manera más eficiente. Se espera que con esta solución se reduzcan los tiempos de respuesta y se mejore la satisfacción del cliente.* |
| Pertinencia del proyecto con el perfil de egreso | *Este proyecto está directamente relacionado con las competencias del perfil de egreso de la carrera de Ingeniería en Informática, ya que aborda el diseño y desarrollo de una solución sistémica que mejora los procesos de negocio de itplusnet. Las competencias seleccionadas son esenciales para desarrollar una solución integral que gestione la información de soporte de forma segura, escalable y eficiente. La construcción de modelos de datos y la aplicación de metodologías para sistematizar el desarrollo son claves para garantizar la viabilidad y éxito del proyecto.* |
| Relación con los intereses profesionales | *Mis intereses profesionales se centran en el desarrollo de software que optimice los procesos empresariales y mejore la experiencia del cliente. Este proyecto APT está alineado con estos intereses, ya que me permitirá aplicar mis habilidades en desarrollo de software, machine learning, y gestión de proyectos para crear una solución tecnológica que tiene un impacto real en una organización. Además, contribuirá a mi desarrollo profesional al expandir mis conocimientos en automatización y optimización de recursos a través de la implementación de tecnologías avanzadas.* |
| Factibilidad de desarrollo del Proyecto APT | *Este proyecto es completamente factible dentro del marco de la asignatura. La duración del semestre y las horas asignadas son suficientes para cumplir con los objetivos propuestos, ya que el proyecto está planificado en 5 meses con entregas parciales a través de la metodología Scrum. Los recursos necesarios, como hardware y software, están disponibles, y las tecnologías a utilizar (PHP, Laravel, MySQL, machine learning) son bien conocidas y cuentan con amplio soporte en la comunidad de desarrollo. Los principales factores externos, como la integración de APIs o la adaptación del sistema a las necesidades futuras, se abordarán durante el desarrollo mediante sprints ajustados.* |

1. **PARTE II**

|  |
| --- |
| **4. Objetivos** |
| En este apartado debes definir objetivos generales y específicos del Proyecto APT. Es importante aclarar que los objetivos se deben plantear en forma clara, concisa y sin dar mayores explicaciones, es decir, deben entenderse por sí solos. Se sugiere redactarlos utilizando un verbo en infinitivo, pues ello obliga a precisar acciones concretas. |

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo general | *Describe el o los objetivos generales de tu trabajo. Estos representan las grandes metas del proyecto que realizarás, de manera que te servirán de guía para que, una vez finalizado todo el proceso, puedas contrastar el resultado con lo planificado y así ver en qué medida fue posible cumplirlo.*  El objetivo general de este proyecto es **desarrollar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) personalizada para la consultora informática itplusnet**. Esta plataforma tiene como propósito principal mejorar la gestión del soporte técnico brindado a los clientes, optimizando los procesos internos y elevando la satisfacción del cliente. |
| Objetivos específicos | *Implementar un sistema de autenticación basado en roles para garantizar la seguridad y control de acceso a la información.*  *Automatizar el seguimiento y cierre de tickets de soporte, permitiendo notificaciones automáticas por correo electrónico.*  *Crear un sistema de reportes que permita a los gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos de soporte.*  *Integrar un modelo de machine learning para clasificar el nivel de soporte de los tickets en alto, medio o bajo.*  *Asegurar la escalabilidad del CRM para permitir futuras integraciones, como una pasarela de pago y la gestión de sub-soportes.* |

|  |
| --- |
| **5. Metodología** |
| En el siguiente apartado deberás describir la metodología, propia de tu disciplina, que utilizarás para resolver el proyecto APT antes descrito, incluyendo las etapas y métodos de trabajo. |

|  |
| --- |
| Descripción de la Metodología |
| *El proyecto seguirá la metodología ágil Scrum, que permite dividir el desarrollo en sprints de 2 semanas para entregar módulos funcionales de manera iterativa. Cada sprint abordará componentes clave del CRM, como la autenticación, la gestión de tickets y la integración del modelo de machine learning. Los roles y responsabilidades estarán claramente definidos, lo que asegura la entrega continua de valor y la adaptación rápida a cambios. La integración de APIs y otros componentes externos se realizará en fases posteriores del proyecto para asegurar la estabilidad del sistema.* |

|  |
| --- |
| **6. Evidencias** |
| A continuación, describe qué evidencias serán evaluadas en el informe de avance y en el informe final de tu proyecto APT. Estas evidencias deben ser acordadas con tu docente. Se entenderá por evidencia los productos que se desarrollen durante el proyecto y cuyo propósito sea visibilizar o documentar cómo se ha implementado el trabajo. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de evidencia**  **(avance o final)** | **Nombre de la evidencia** | **Descripción** | **Justificación** |
|  |  | *Describe las evidencias acordadas con tu docente, siempre teniendo en mente que estas deben dar cuenta del desarrollo de tu Proyecto APT.* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **7. Plan de Trabajo** |
| En la siguiente tabla define la planificación de tu Proyecto APT de acuerdo a lo requerido. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan de Trabajo Proyecto APT** | | | | | | |
| Competencia o unidades de competencias | Nombre de Actividades/Tareas | Descripción Actividades/Tareas | Recursos | Duración de la actividad | Responsable[[1]](#footnote-1) | Observaciones |
| *Nombra las competencias o unidades de competencias que se relacionan con las diferentes actividades requeridas para el desarrollo de la actividad.* | *Señale el nombre de la tarea o actividad.* | *Describe la tarea o actividad.* | *Nombra los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades definidas.* | *Escribe la duración de actividades o tarea.* | *Escribe el nombre del integrante del equipo responsable de la actividad y tareas asociadas.* | *Escribe las dificultades o facilitadores que se podrían presentar durante la ejecución de cada una de las actividades propuestas para llevar a cabo el plan de trabajo.* |
| *Análisis de requerimientos* | *Reunión con StakeHolders* | *Identificación y documentación de requisitos funcionales y no funcionales del CRM.* | *Herramientas de documentación.* | *1 semana* | *Bastian Gutierrez* | *Asegurar retroalimentación constante con el cliente.* |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **8. Carta Gantt** |
| Busca un formato de Carta Gantt que te acomode y organiza en este las actividades planificadas en el punto anterior considerando el periodo asignado para el desarrollo de tu Proyecto APT. Debes mantener la temporalidad del periodo académico en el desarrollo de las tres fases que contempla la Asignatura de Portafolio de Título. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Fase 1** | | | | **Fase 2** | | | | | | | | | | | | **Fase 3** | | | |
| **S 1** | **S 2** | **S 3** | **S 4** | **S 5** | **S 6** | **S 7** | **S 8** | **S 9** | **S 10** | **S 11** | **S 12** | **S 13** | **S 14** | **S 15** | **S 16** | | **S 17** | **S 18** |
| *Describe actividades del punto anterior* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |

1. En caso de que el Proyecto APT sea grupal, en esta columna deben indicar el nombre de los responsables de cada tarea o actividad. Esto posteriormente permitirá diferenciar la evaluación por cada integrante. [↑](#footnote-ref-1)