

# Implementación de Call Center y Orientación Jurídica Al Usuario para el Poder Judicial

Samuel Nuñez Mamani - Franklin Carlos, Huichi Contreras,  
Anthony Robles Flores.

September 28, 2020

## Abstract

*Determino las estrategias que debiera tenerse en cuenta para planificar, estructurar y finalmente escribir un artículo o "paper" de Ciencias Sociales conforme a la Asociación Americana de Psicología (APA) Sexta Edición. Se pretende que el lector produzca su propio trabajo.*

## Abstract

*Treva es un sistema enfocado en los formularios de satisfacción del cliente en donde el propietario podrá generar formularios y enviar cada cierto tiempo a sus empleados o interesados para que puedan llenarlo según las opciones que cuenta el formulario, a partir de esos datos podemos al propietario dar estadísticas en la cual puede verificar que opciones escogieron los clientes o empleados, y aparte de ello podemos analizar los datos para dar recomendaciones o proyecciones estimadas de áreas específicas.*

## I. INTRODUCCION

Actualmente en el Perú las pequeñas y medianas empresas producen al mercado peruano ingresos y empleo, la gran cantidad de información que manejan es debido al alto número de operaciones que realizan a diario, por lo tanto se necesita una forma de controlar los datos como las opiniones de los clientes y de esta forma conseguir retroalimentación instantánea para las empresas. Asimismo tener la información en reportes descriptivos para la visualización se ha hecho parte importante de los sistemas de hoy para tomar decisiones acertadas y útiles para las empresas.

## II. TITULO

El sistema se identifica con el título de Treva.

## III. AUTORES

- Anthony Richard , Robles Flores.
- Franklin Carlos, Huichi Contreras.
- Samuel, Nuñez Mamani.

## IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### i. Problema

La problemática general es el cómo las empresas evalúan el desempeño de sus servicios, y cómo pueden medir la satisfacción del cliente al igual de saber la efectividad y el buen manejo de sus productos.

### ii. Justificación

Hoy en día los datos toman cada vez más valor en una organización o empresa, de esta manera

pueden asegurar una ventaja contra sus competidores y así beneficiarse para obtener una mejor calidad de servicio, mejorar su producto y por consiguiente clientes satisfechos.

### iii. Alcance

Para el alcance de este proyecto necesitaremos de clientes que quieran realizar sus formularios de satisfacción y ofrecerles todas las herramientas necesarias para que lo hagan de manera eficaz. Alcanzado la meta podremos generar los dashboards que ayude al cliente a ver los resultados entre otros indicadores.

## V. OBJETIVOS

### i. General

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas afiliadas a treva

### ii. Específicos

- Mejorar el rendimiento de las empresas con reportes estadísticos en las encuestas realizadas sobre el nivel de satisfacción de los clientes, que se usaran para la toma de decisiones.
- Comparar los grados de satisfacción de los clientes periódicamente.
- Definir la relación real entre encuestas y satisfacción del cliente.

## VI. REFERENTES TEORICOS

La idea nos nació como grupo luego de ver ejemplos de páginas como bimático en donde manejaban estadísticas de la realización de las estadísticas de cada pregunta y área realizada a continuación pondré ejemplos realizados en esta página. A partir de esas estadísticas nos dimos cuenta que podríamos realizar un sistema que pueda controlar todo esto desde el punto inicial hasta llegar al punto de los reportes.

## VII. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### i. Problemática

Actualmente a nivel Mundial la aparición del Covid19 ha provocado un desorden Global, para que este virus no se propague, nuestro Gobierno fue obligado a decretar un "Estado de Emergencia" a nivel nacional provocando así una paralización brusca en la gran mayoría de trabajos.

Esto provocó un adaptamiento brusco a continuar con las jornadas laborales pero de forma virtual, utilizando así todos los canales de comunicación posibles. El personal de muchas organizaciones pasaron de sus jornadas agregando un plus extra el cual es estar pendiente en todos los canales de comunicación para el usuario.

El Poder Judicial de Tacna, atraviesa esta situación provocando que las jornadas sean presenciales y virtuales, sumándole a esto una saturación constante de llamadas para interrogantes existentes por parte del usuario provocando así un retraso en sus actividades cotidianas y también una molestia constante por la gran cantidad de llamadas entrantes a su respectivo anexo como resultado llevarlos a un cuadro de estrés que en un futuro podría perjudicarles en su labores.

### ii. Propuesta de Solución

Para solucionar esta problemática existente en el poder judicial tomando en cuenta estos tiempos de la pandemia donde el aislamiento social ha provocado un desbalance en las actividades normales de los trabajadores en esta entidad sobrecargando con labores adicionales para el proceso de adaptamiento a este contexto en el que vivimos, la implementación de un Call Center podría agilizar los procesos de los trabajadores donde un asistente podría solucionar las interrogantes que podrían tener los usuarios antes que un trabajador interno pueda intervenir, pero en caso el asistente no pudiese resolver esta duda, el mismo call center podría derivar a un anexo a poder comunicarse vía telefónica con un asesor legal.

Viendo que existen diferentes canales de comunicación, en el momento de interactuar con el usuario , proponemos tambien una aplicacion Móvil en Android donde este prodrá otorgar los mismos servicios añadiendo tambien la facilidad al usuario de poder ubicar las oficinas de acuerdo a la sucursal en la que necesiter asistir a una cita programada , como tambien el llenado de formularios con formatos ya establecidos por el poder judicial donde hay algunos documetos que no se necesiten la evaluacion de un abogado y como resultado la aplicacion podría descargar un PDF con los datos solicitados usando el formato de documentos del Poder Judicial.

Tomando en cuenta que la tecnología de tener un SmartPhone invade cada vez mas a la sociedad , incluir un módulo en el aplicativo acerca de las audiencias que el poder judicial publicará así el usuario externo podría tener a la mano esta información a fin de poder asistir y estar pendientes puesto que en la web se encuentra el cronograma pero ubicar una audiencia para aquellos que desconocen el uso de una plataforma web podría ser dificultoso , la aplicación móvil podría ayudar a que sea más sencillo y rápido de identificar una audiencia.

iii. Tecnología de información

En esta seccion definiremos las herramientas que se utilizaran para el desarrollo del proyecto asi mismos las plataformas que se emplearan para las conexiones en algunos servicios.

- Plataforma Colaborativa

Github : Una herramienta colaborativa muy útil en el control de versiones para el desarrollo de un Proyecto de Software con la capacidad de poder crear ramas para el crecimiento en escala de menor a mayor de un Sistema.

Google Meet : Una aplicación de videoconferencia que permitirá a los integrantes de grupo poder entablar una comunicación virtual para poder facilitar el trabajo en equipo.

Teams Microsoft : Plan de contingencia  
en caso el Google meet pueda caer, puede

ser usado puesto que la propia Universidad Privada de Tacna puede otorgar a los estudiantes para realizar videoconferencias interactivas con los integrantes del grupo de proyecto con múltiples herramientas que ayudarán para la colaboración en la elaboración de este proyecto.

- Base de Datos:

Firestore RealTime DataBase : Nos permitirá sincronizar datos con nuestra Base de Datos NoSQL alojada en la nube, estos datos se sincronizaran con todos los clientes en tiempo real.

- Lenguajes de programación:

Lenguaje Java.

- Entorno de Desarrollo:

Android Studio : Entorno que nos permitirá desarrollar aplicaciones móviles.

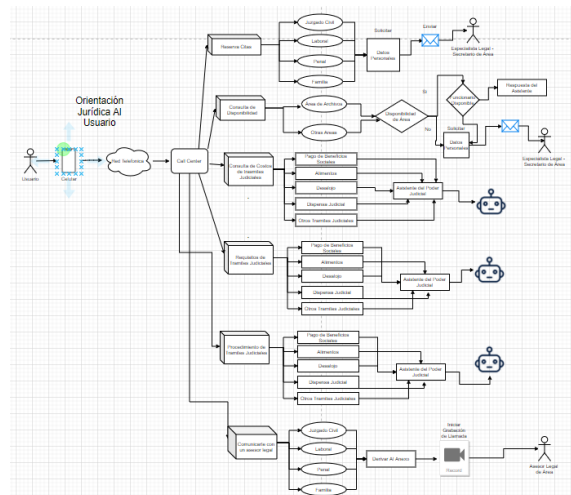
- Asistente Virtual:

DialogFlow : Plataforma que nos permitirá agentes virtuales o asistentes virtuales para una futura integración en multiples canales de comunicación.

- Red Telefonica:

VoximPlant.

## iv. Arquitectura del Call Center



**Figure 1: Call Center**

## v. Metodología

La metodología que usaremos será RUP (Proceso Unificado de Rational) puesto que esta metodología provee un entorno de desarrollo flexible basado en estándares que se adapta a las necesidades del desarrollador o de las empresas y tener la facilidad de dividir todas las actividades de forma de que a cada participante pueda tocar la parte que le compete.

## vi. Arquitectura de la Aplicación

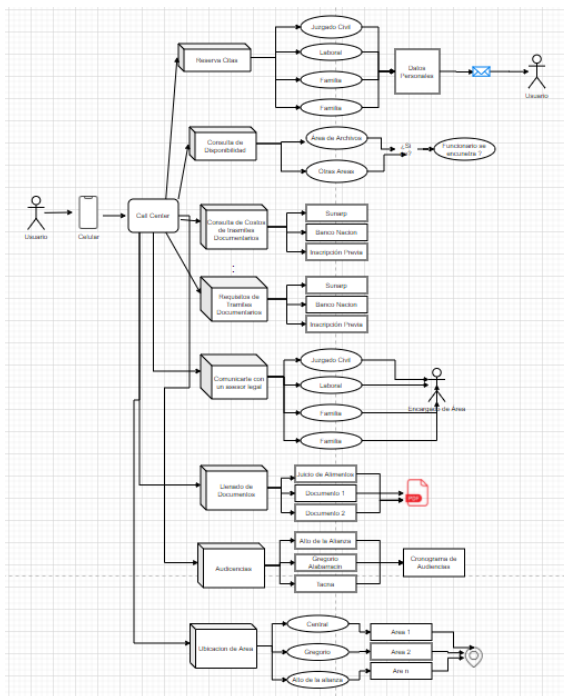


Figure 2: Aplicación Movil

## VIII. CONCLUSIONES