



Actividad |2|

Planeación del proyecto

Proyecto Desarrollo Tecnológico

Ingeniería en Desarrollo de
Software





Josué De Jesús Laveaga Valenzuela

90098698

Coppel

Bitácora De Actividades Procesamiento De Información Cat BanCoppel

Procesamiento De Información Cat BanCoppel

Jefe

Josue.laveaga@coppel.com

6675436527

Felipe de Jesús Araux López



INDICE

Introducción.....	1
Interpretación y Argumentación Del texto solicitado.....	1
Justificación.....	2
Empresa.....	3
Ficha Técnica.....	1.1
Razón Social	1.1
Dirección.....	1.1
Historia.....	1.2
Descripción del proceso principal.....	1.3
Diagrama de flujo del proceso principal.....	1.4
Principales clientes y proveedores.....	1.5
Planeación del proyecto.....	2
Antecedentes.....	2.1.1
Definición del problema.....	2.1.1.1

Diagnostico.....	2.1.1.2
Marco Referencial.....	2.1.1.3
Propuesta de solución.....	2.1.1.4
Enunciado del alcance del proyecto preliminar.....	2.1.2
Objetivo SMART.....	2.1.3
Objetivos específicos.....	2.1.4
Resultados esperados.....	2.1.5
Conclusión.....	25
Glosario De Términos.....	26
Referencias.....	26
Anexos Proyecto.....	27-30

Introducción

En el complejo entorno del Centro de Atención Telefónica (CAT) de cobranza, la gestión eficiente de la información es fundamental para el éxito operativo. Como parte del equipo encargado del procesamiento de información en el CAT, enfrentas el desafío diario de manejar grandes volúmenes de datos, gestionar incidencias, cargar información en la base de datos y asegurar la integridad y precisión de la información. Ante esta realidad, surge la necesidad apremiante de implementar un sistema informático especializado que optimice estos procesos y mejore la eficiencia de las operaciones de cobranza.

El proyecto inicia con la definición de la empresa, donde se detallan aspectos relevantes como la razón social, dirección, historia, principales clientes y proveedores, así como la descripción y diagrama de flujo del proceso principal. Posteriormente, se realiza una exhaustiva planeación del proyecto, abordando antecedentes, definición del problema, diagnóstico, marco referencial y propuesta de solución. Esta propuesta se estructura en base a un enunciado del alcance del proyecto preliminar, objetivos SMART, objetivos específicos y resultados esperados.

Con la base establecida en las etapas anteriores, se procede a finalizar la planeación del anteproyecto en la tercera etapa. Aquí se detallan los productos a entregar, se realiza un análisis de riesgos, restricciones y exclusiones, se elabora una lista y descripción de actividades planeadas, y se proporciona una descripción detallada de las actividades a realizar. Cada etapa del proyecto se ha desarrollado con el objetivo de resolver las complejidades del procesamiento de información en el CAT de cobranza, garantizando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Interpretación y Argumentación Del texto solicitado

En el contexto presentado, se destaca la importancia de la tecnología como catalizador para mejorar la eficiencia y la calidad en la gestión de servicios de atención al cliente, especialmente en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de la gerencia de BanCoppel, perteneciente a Coppel.

Se reconoce que, en la era digital actual, las empresas enfrentan la necesidad de adaptarse a las demandas cambiantes de los consumidores y de implementar soluciones tecnológicas innovadoras para mantener su competitividad en el mercado.

La solicitud de la actividad se enfoca en abordar los desafíos específicos del CAT, como la falta de claridad en las actividades, la ineficiencia en el procesamiento de información y la ausencia de un seguimiento detallado de las interacciones con los clientes. Se espera que la propuesta de solución tecnológica, basada en el desarrollo de una plataforma web integral, permita superar estos desafíos y optimice la gestión de actividades del CAT.

Justificación

La implementación de un sistema informático especializado en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de cobranza se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, debido a la complejidad y el volumen de datos que maneja el CAT, es imperativo contar con una solución tecnológica que permita gestionar eficientemente la información y las incidencias relacionadas con las actividades de cobranza.

Este tipo de solución facilitaría la automatización de procesos, lo que reduciría significativamente el tiempo dedicado a tareas manuales y propensas a errores. Además, al centralizar la información en una base de datos, se garantiza la integridad y la disponibilidad de los datos, lo que facilita el acceso a la información relevante en tiempo real.

Además, la implementación de un sistema informático especializado permitiría mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes, al agilizar la resolución de incidencias y proporcionar un seguimiento más efectivo de las gestiones de cobranza.

La adopción de esta solución tecnológica no solo optimizaría las operaciones internas del CAT de cobranza, sino que también mejoraría la experiencia del cliente y fortalecería la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos comerciales y financieros. Por lo tanto, su empleo es fundamental para asegurar la competitividad y el éxito a largo plazo del CAT en el área de cobranza.

1. Empresa

1.1 Ficha Técnica

Razón Social: Coppel, S.A. de C.V.

Dirección: Blvd. Pedro Infante 2931, Congreso del Estado, 80100 Culiacán Rosales, Sin.

1.2 Historia

La historia de Tiendas Coppel comienza en 1941, cuando don Luis Coppel Rivas y su hijo Enrique Coppel Tamayo decidieron aventurarse en el mundo del comercio. Se mudaron de Mazatlán a Culiacán, Sinaloa, y establecieron una modesta tiendita llamada El Regalo. Al principio, vendían principalmente radios y relojes, pero con el tiempo, el negocio evolucionó.

Después de la Segunda Guerra Mundial, la situación económica no era fácil para los clientes, y muchos no tenían dinero para comprar al contado. Fue entonces cuando don Luis y Enrique vieron la oportunidad de ofrecer crédito a sus clientes. Decidieron invertir todo su capital para vender muebles a crédito en pagos semanales. Esta decisión marcó un hito en la historia de la empresa, convirtiendo a El Regalo en una tienda de muebles con un sistema de crédito accesible para todos.

El nombre "Coppel" surge de manera natural, ya que así es como los clientes solían referirse a la tienda. Con el tiempo, la empresa diversificó su oferta de productos, incluyendo ropa entre otras líneas de productos.

Lo que siguió fue una historia de trabajo arduo y dedicación, fundamentada en valores sólidos como la sencillez, la confianza y la atención al cliente.

1.3 Descripción del proceso principal

La información que será proporcionada será de manera detallada acerca de los procesos principales que llevamos a cabo dentro de mi área de trabajo Cat Cobranza BanCoppel, Procesamiento de información.

Proceso Principal:

Procesamiento de Información en el Área Cat BanCoppel

El proceso principal se encarga de gestionar la información relacionada con la cartera de clientes en el área de cobranza del Cat BanCoppel. Este proceso abarca múltiples pasos y dependencias que garantizan un flujo eficiente de la información y la ejecución de las tareas necesarias para el correcto funcionamiento del área.

Depósito de Archivos BanCoppel:

El proceso comienza con el depósito de archivos por parte del equipo de BanCoppel. Estos archivos contienen información relevante para la gestión de la cartera de clientes.

Los archivos depositados incluyen cartera, asignación y pagos.

Revisión de Archivos:

Una vez depositados los archivos, se realiza una revisión para verificar su disponibilidad y completitud.

Se verifica la presencia de archivos de cartera, asignación y pagos.

Proceso de Cartera:

En caso de que se hayan depositado archivos de cartera, se continúa con el proceso de cartera.

Este proceso implica revisar el archivo de asignación para identificar a los clientes del Cat BanCoppel y cargar la información en la base de datos histórica.

Posteriormente, se cargan los archivos de cartera en línea para incluir a los clientes identificados en el proceso de cobranza.

Proceso de Asignación y Pagos:

Si se han depositado archivos de asignación y pagos, se procede con este proceso.

Se revisa el archivo de asignación para identificar a los clientes del Cat BanCoppel y cargar la información en la base de datos histórica.

Asimismo, se revisa el archivo de pagos para registrar los clientes que han realizado pagos.

Obtención del Mejor Teléfono del Cliente:

Se busca obtener el mejor número de teléfono de cada cliente del Cat BanCoppel para realizar llamadas.

Carga de Directorios:

Se insertan los clientes en la base de datos histórica y se cargan los archivos de cartera en línea.

Generación de Cobranza de Asignación:

Se generan listas de clientes para cargarlas en el puente de banco y se notifica al equipo de torre de control.

Depósito de Carga Preventiva:

Se trabaja con los clientes para prevenir que entren en mora.

Generación de reportes:

Se realizan copias de seguridad de la información necesaria para generar reportes que crean lógica previamente el equipo de inteligencia de negocio.

Generación de Reportes en PDF o Excel:

Se generan reportes en formato PDF o Excel utilizando la información proporcionada por el equipo de inteligencia de negocio.

Atención de Incidencias Diversas:

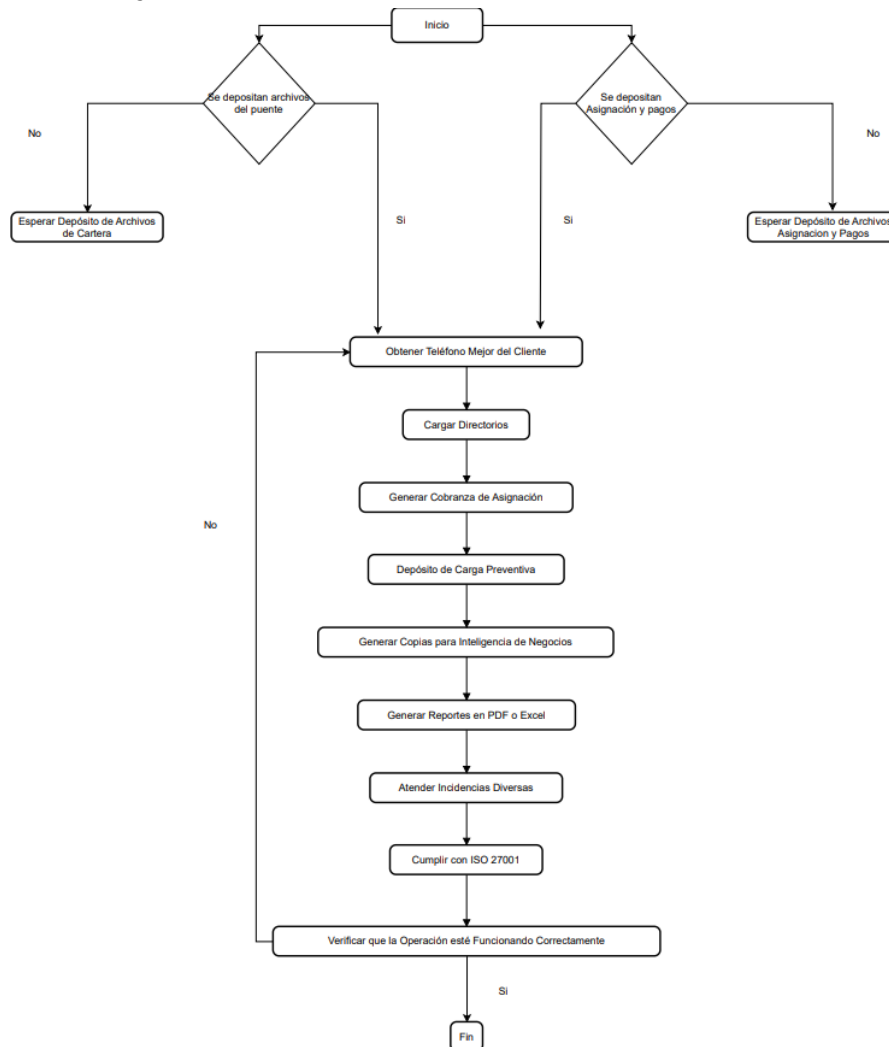
Se atienden diversas incidencias relacionadas con el área de procesamiento de información, como altas de usuarios en correo, cambios en periféricos, incidencias en servidores, problemas de internet entre otros.

Cumplimiento con ISO 27001:

Se realizan actividades para mantener actualizados los documentos y cumplir con los requisitos de la norma ISO 27001, incluyendo la documentación de recursos, plan de contingencia, entre otros aspectos relevantes.

Este proceso principal garantiza la correcta gestión de la información y la ejecución de las tareas necesarias para el funcionamiento eficiente del área de procesamiento de información en el Cat BanCoppel. Cada paso se ejecuta de manera secuencial, asegurando que todos los archivos y datos sean procesados de manera adecuada para cumplir con los objetivos del área.

1.4 Diagrama de flujo del proceso principal



Link Para Una Mejor Visualización

<https://drive.google.com/file/d/1fCT1YDYGWgbI1Tgtx1TeFEZAVkpAV17O/view?usp=sharing>

Creado en **Draw.io**

Explicación / Lógica

Inicio (Inicio): El proceso comienza con la revisión de los archivos recibidos por el Área de Procesamiento de Información Cat BanCoppel.

Revisión de Archivos (Revisión): Se verifica si se han recibido archivos de cartera y archivos de asignación y pagos.

Depósito de Archivos de Cartera (Cartera): Se pregunta si se han depositado archivos de cartera. Si es así, el proceso continúa con el procesamiento de la cartera. Si no, se espera a que se depositen estos archivos.

Depósito de Archivo de Asignación y Pagos (AsignacionPagos): Se pregunta si se han depositado archivos de asignación y pagos. Si es así, el proceso continúa con el procesamiento de asignación y pagos. Si no, se espera a que se depositen estos archivos.

Proceso de Cartera (ProcesoCartera): Si se han depositado archivos de cartera, se procede con el procesamiento de la cartera.

Proceso de Asignación y Pagos (ProcesoAsignacion): Si se han depositado archivos de asignación y pagos, se procede con el procesamiento de asignación y pagos.

Obtener Teléfono Mejor del Cliente: Se procede a obtener el mejor teléfono del cliente para su contacto.

Cargar Directorios: Se cargan los directorios de clientes en la base de datos histórica.

Generar Cobranza de Asignación: Se genera la cobranza de los clientes asignados.

Depósito de Carga Preventiva (ProcesoPreventiva): Se deposita la carga preventiva para clientes que deben ser trabajados para evitar que caigan en mora.

Generar Copias para Inteligencia de Negocio (ProcesoCopias): Se generan copias de datos relevantes para su análisis por parte de la inteligencia de negocio.

Generar Reportes en PDF o Excel (ProcesoReportes): Se generan reportes en formato PDF o Excel para su posterior análisis.

Atender Incidencias Diversas (Proceso Incidencias): Se atienden las incidencias reportadas que afectan la operación.

Cumplir con ISO 27001: Se cumplen los requisitos establecidos por la norma ISO 27001 en cuanto a la documentación y mantenimiento de registros.

Verificar operación: Se verifica que operación esté funcionando correctamente. Estos puntos fueron los seleccionados en donde impacta a la operación Cat en caso de que no esté correcto, entonces devolvemos el flujo al punto de obtiene teléfonos mayores del cliente es decir se repite el ciclo de procesos.

1.5 Principales clientes y proveedores

Principales Proveedores:

1. Fabricantes de ropa y calzado: Empresas que producen prendas de vestir, calzado y accesorios de moda para todas las edades y géneros.
2. Proveedores de electrónicos y electrodomésticos: Compañías que fabrican y suministran dispositivos electrónicos, electrodomésticos y productos tecnológicos.
3. Distribuidores de muebles y artículos para el hogar: Empresas que ofrecen una variedad de muebles, decoración para el hogar, utensilios de cocina y artículos para el hogar.
4. Empresas de tecnología para sistemas de punto de venta y gestión de inventarios: Proveedores de software y hardware especializados en sistemas de punto de venta, gestión de inventarios, logística y análisis de datos.
5. Mayoristas de productos de belleza y cuidado personal: Proveedores de cosméticos, productos de cuidado de la piel, cuidado del cabello, fragancias.
6. Compañías de logística y transporte: Empresas de logística y transporte que se encargan de la distribución de productos desde los fabricantes hasta los almacenes y tiendas de Coppel, así como de la entrega de productos a los clientes finales.

Principales Clientes:

1. Consumidores individuales: Personas que compran productos para uso personal, incluyendo ropa, calzado, electrónicos, muebles y artículos para el hogar.
2. Familias: Grupos familiares que adquieren productos para equipar sus hogares, como muebles, electrodomésticos, juguetes y ropa para todos los miembros de la familia.
3. Personas en busca de opciones de financiamiento: Clientes interesados en acceder a opciones de crédito y financiamiento ofrecidas por Coppel para realizar sus compras.
4. Compradores de moda y accesorios: Clientes que buscan estar a la moda y adquieren prendas de vestir, calzado y accesorios de última tendencia.
5. Clientes que valoran el servicio al cliente: Personas que eligen Coppel por su reputación en brindar un servicio al cliente excepcional y atención postventa de calidad.

2. Planeación Del Proyecto

2.1.1. Antecedentes

La situación actual en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel se caracteriza por la falta de una herramienta eficiente para el registro y seguimiento de actividades, así como para la gestión de incidencias durante el proceso de atención al cliente. Esta deficiencia ha generado ineficiencias en la gestión del tiempo, falta de coordinación entre los miembros del equipo y respuestas deficientes a las incidencias reportadas.

2.1.1.1. Definición del problema

¿Qué?

El problema se centra en la falta de una solución tecnológica adecuada para gestionar eficientemente el flujo de trabajo en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. Específicamente, carecemos de una herramienta que permita el registro y seguimiento efectivo de actividades, así como la gestión oportuna de incidencias durante las interacciones con los clientes.

¿Dónde?

El problema se presenta en el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel, donde se llevan a cabo tareas relacionadas con la atención telefónica a los clientes y el procesamiento de información asociada a estas interacciones.

¿Cuándo?

El problema surge de manera recurrente durante las operaciones diarias del CAT de BanCoppel, afectando continuamente la productividad y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Se manifiesta cada vez que los empleados enfrentan dificultades para registrar y seguir actividades, así como para gestionar incidencias reportadas por los clientes.

¿Cuánto?

El impacto del problema es significativo en términos de eficiencia operativa y satisfacción del cliente. Se refleja en una disminución de la productividad debido a la falta de coordinación y registro inadecuado de actividades, así como en una respuesta deficiente a las incidencias reportadas, lo que puede resultar en una experiencia insatisfactoria para los clientes y una reputación negativa para BanCoppel.

2.1.1.2. Diagnóstico

Análisis Foda



La razón por la cual se eligió realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es porque proporciona una estructura clara y sistemática para evaluar tanto los aspectos internos como externos que afectan al área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. Este enfoque permite identificar los factores internos que la organización puede controlar (fortalezas y debilidades) y los factores externos que pueden influir en su desempeño (oportunidades y amenazas).

El propósito de realizar este análisis FODA es:

1. Identificar las fortalezas internas del área que pueden aprovecharse y potenciarse para mejorar su desempeño.
2. Identificar las oportunidades externas que pueden ser aprovechadas para el crecimiento y desarrollo del área.
3. Identificar las debilidades internas del área que deben ser abordadas para mejorar su funcionamiento.
4. Identificar las amenazas externas que pueden representar riesgos para el área y planificar estrategias para mitigar su impacto.

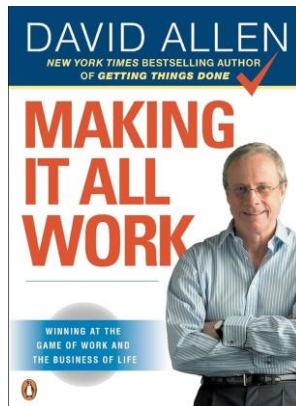
2.1.1.3. Marco referencial

David Allen

Artículo: "Getting Started with Getting Things Done (GTD)" - Presenta el sistema GTD que enfatiza la gestión del tiempo y la importancia de mantener una lista de actividades organizada.

Página web: <https://gettingthingsdone.com/> - Ofrece recursos sobre GTD, destacando la gestión eficiente del tiempo y la productividad.

Libro: "Making It All Work: Winning at the Game of Work and Business of Life" - Amplía el enfoque de GTD, enfatizando cómo mantener bitácoras de actividades puede mejorar la eficiencia en el trabajo y en la vida personal.

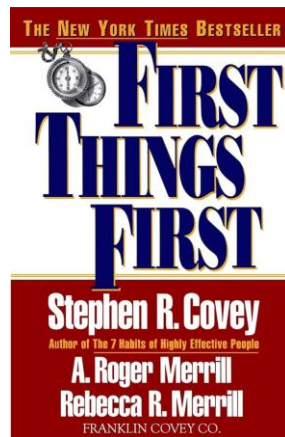


Stephen R. Cove

Artículo: "First Things First" - Explora el hábito de "Poner primero lo primero", centrado en la gestión del tiempo y la priorización de actividades.

Página web: <https://www.franklincovey.mx/> - Ofrece recursos sobre gestión del tiempo y eficacia personal, destacando la importancia de la responsabilidad y la eficiencia en el trabajo.

Libro: "First Things First" - Profundiza en cómo establecer prioridades y gestionar el tiempo de manera efectiva, destacando la relevancia de mantener una bitácora de actividades para lograr un equilibrio entre la vida personal y profesional.

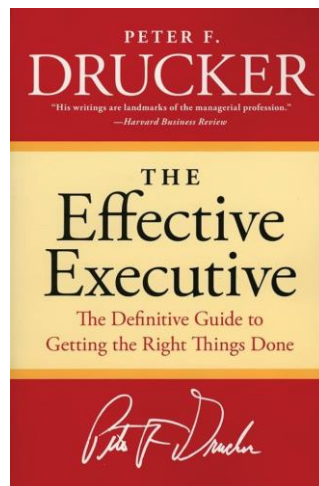


Peter Drucker

Artículo: "What Makes an Effective Executive" - Destaca la importancia de la medición y el registro de actividades para mejorar la eficacia en la gestión empresarial.

Página web: <https://drucker.institute/> - Ofrece recursos sobre gestión empresarial y liderazgo, resaltando la importancia de la responsabilidad y la eficiencia en la toma de decisiones.

Libro: "The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done" - Ofrece una guía sobre gestión del tiempo y la importancia de mantener una bitácora de actividades para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones.



2.1.1.4. Propuesta de solución

El proyecto consiste en desarrollar una Plataforma Web de Gestión de Actividades para el Área de Procesamiento de Información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. La situación problemática radica en la falta de herramientas eficientes para el registro y seguimiento de actividades, lo que genera ineficiencias en la gestión del tiempo y respuestas deficientes a incidencias. El objetivo es mejorar la organización y rendimiento del equipo mediante una plataforma interactiva que permita registrar actividades, gestionar incidencias, asignar tareas y medir desempeños. Se emplearán herramientas como Visual Studio Code para la programación web, y se conectará con una base de datos PostgreSQL para administrar usuarios y tareas. Se espera que la implementación de esta solución mejore la eficiencia operativa del área, conduciendo a una mejor calidad del servicio, mayor satisfacción y productividad del equipo.

2.1.2. Enunciado del alcance del proyecto preliminar

El proyecto, que se llevará a cabo durante el periodo de prácticas profesionales del 15 de abril al 15 de agosto, tiene como objetivo principal el desarrollo de una plataforma web para el Área de Procesamiento de Información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. Esta plataforma proporcionará a cada miembro del equipo acceso mediante un login personalizado con permisos específicos. Además de asignar actividades semanalmente, se incluirá una descripción detallada de cada tarea, proporcionando un paso a paso sobre cómo llevarlas a cabo y a qué área dirigirse en caso de incidencias. Cada actividad será registrada diariamente al iniciar y finalizar el turno para mantener un registro preciso del trabajo realizado y el tiempo empleado en cada tarea. Tras el desarrollo, se dedicará tiempo a la codificación, pruebas y testeo exhaustivo para asegurar su correcto funcionamiento. Se emplearán tecnologías como HTML5, Java y PostgreSQL, trabajando en entornos de desarrollo como Visual Studio Code o Brackets. El objetivo es entregar una plataforma eficiente y funcional que mejore significativamente la gestión de actividades en el CAT de BanCoppel.

2.1.3. Objetivo SMART

Desarrollar una plataforma web para el Área de Procesamiento de Información del CAT de BanCoppel que mejore la eficiencia y gestión de actividades de manera específica, medible, alcanzable, realista y dentro del tiempo establecido. Específicamente, se busca crear una plataforma que registre, gestione y analice actividades, así como proporcione instrucciones detalladas para resolver incidencias, asegurando organización y coordinación del equipo. La medición del éxito se realizará mediante la reducción del tiempo de resolución de problemas y actividades, estableciendo métricas para evaluar la eficiencia y satisfacción del usuario. El desarrollo del proyecto es alcanzable dentro del periodo de prácticas profesionales, utilizando tecnologías y herramientas disponibles, y con el conocimiento y capacitación necesarios. Además, se considera realista basado en necesidades reales del área y soluciones tecnológicas viables, priorizando funcionalidades importantes y considerando los recursos disponibles. Se completará dentro del periodo de prácticas profesionales del 15 de abril al 15 de agosto, cumpliendo con plazos establecidos y asegurando entrega oportuna.

2.1.4. Objetivos específicos

Específico: Crear una plataforma que registre, gestione y analice actividades, así como proporcione instrucciones detalladas para resolver incidencias, asegurando organización y coordinación del equipo.

Medible: Se evaluará el éxito mediante la reducción del tiempo de resolución de problemas y actividades, y se establecerán métricas para evaluar la eficiencia y satisfacción del usuario.

Alcanzable: El desarrollo es posible dentro del periodo de prácticas profesionales, utilizando tecnologías y herramientas disponibles, y con el conocimiento y capacitación necesarios.

Realista: Basado en necesidades reales del área y soluciones tecnológicas viables, priorizando funcionalidades importantes y considerando los recursos disponibles.

A tiempo: Se completará dentro del periodo de prácticas profesionales del 15 de abril al 15 de agosto, cumpliendo con plazos establecidos y asegurando entrega oportuna.

2.1.5. Resultados esperados

Una vez implementada la herramienta tecnológica de desarrollo, se espera obtener una serie de resultados que beneficien significativamente al Área de Procesamiento de Información del CAT de BanCoppel. Entre los resultados esperados se encuentran una mejora sustancial en la eficiencia operativa, reflejada en la reducción del tiempo necesario para resolver problemas e incidencias, así como en la agilización de las actividades diarias de procesamiento de información.

Además, se espera una optimización en la gestión del tiempo y recursos del equipo, gracias a la automatización de tareas, la asignación eficiente de actividades y la disponibilidad de instrucciones detalladas para resolver incidencias.

Esto conducirá a una mayor productividad y rendimiento del equipo, así como a una disminución en la probabilidad de errores y retrabajos.

Otro resultado esperado es la mejora en la calidad del servicio ofrecido, reflejada en una respuesta más rápida y efectiva a las incidencias reportadas por los clientes del CAT de BanCoppel. Esto contribuirá a fortalecer la reputación y confianza de los clientes en los servicios proporcionados por el banco.

Conclusión

En conclusión, el desarrollo de un sistema informático para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de cobranza se presenta como una solución integral y estratégica que abarca las tres etapas del proyecto: definición, planeación y finalización de la planeación del anteproyecto.

En la etapa de definición de la empresa y propuesta de solución, se establecieron los antecedentes del problema, se diagnosticó la situación actual y se propuso una solución que involucra el desarrollo de un sistema informático para gestionar eficientemente las incidencias, cargas de datos y procesos principales del CAT.

En la etapa de planeación, se delineó el alcance del proyecto preliminar, se establecieron objetivos SMART, se definieron objetivos específicos y se identificaron los resultados esperados. Esto proporciona una guía clara para la implementación y evaluación del proyecto, asegurando que se cumplan los requisitos y expectativas del cliente.

Finalmente, en la etapa de finalización de la planeación del anteproyecto, se detallaron los productos a entregar, se realizó un análisis de riesgos, restricciones y exclusiones, y se elaboró una lista y descripción de las actividades planeadas. Este enfoque meticuloso y estructurado garantiza que el proyecto se desarrolle de manera eficiente y se minimicen los riesgos y obstáculos potenciales.

En conjunto, estas tres etapas forman un marco integral para el desarrollo exitoso de un sistema informático que mejore la operatividad y eficiencia del CAT de cobranza, asegurando su relevancia y competitividad en el mercado.

Glosario de términos

Procesamiento de información: Conjunto de actividades destinadas a gestionar la información relacionada con la cartera de clientes y las interacciones con los mismos en las distintas gerencias.

Plataforma web integral: Sistema en línea que centraliza, organiza y optimiza la gestión de actividades del CAT, permitiendo el registro, seguimiento y análisis eficientes de las tareas realizadas.

Eficiencia operativa: Capacidad de realizar las actividades de manera óptima, maximizando el uso de los recursos disponibles y minimizando los tiempos y esfuerzos empleados.

Innovación tecnológica: Introducción de nuevas tecnologías o mejoras en las existentes para optimizar procesos, mejorar la calidad del servicio y mantener la competitividad en el mercado.

Gestión de actividades: Organización y coordinación de las tareas realizadas en el CAT para garantizar un flujo de trabajo eficiente y una atención de calidad al cliente.

Bitácora de actividades: Registro detallado de todas las actividades realizadas en el área de CAT, que proporciona una visión completa y actualizada del estado de cada tarea y del desempeño general del equipo.

Proveedor: Empresa o entidad que suministra bienes o servicios a otra empresa para su utilización en el proceso de producción o prestación de servicios.

Cliente: Persona o entidad que adquiere bienes o servicios ofrecidos por una empresa, con el fin de satisfacer una necesidad o deseo específico.

Gestión del tiempo: Prácticas y técnicas destinadas a planificar, organizar y controlar el tiempo de manera eficiente para maximizar la productividad y lograr los objetivos establecidos.

Gestión de riesgos: Proceso de identificación, evaluación y mitigación de los riesgos potenciales que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y el éxito de la empresa.

Base de datos histórica: Repositorio de información acumulada a lo largo del tiempo sobre clientes, transacciones, interacciones y otros datos relevantes para la operación del CAT.

Análisis de datos: Proceso de examinar, limpiar, transformar y modelar datos con el objetivo de descubrir información útil, llegar a conclusiones y respaldar la toma de decisiones.

Referencias

Autor: Del Río-Rama, M. C., & De Nicolás, R. S. (2010). La gestión del conocimiento y su impacto en la competitividad de las empresas de servicios. Cuadernos de Gestión.

Autor: Chiavenato, I. (2011). Administración del proceso de atención al cliente. McGraw-Hill Interamericana.

Autor: Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). (2023). Centro de información empresarial.

Autor: FranklinCovey. (s.f.). Gestión del tiempo y eficacia personal. FranklinCovey México.

Autor: Covey, S. R. (1994). First Things First. Simon & Schuster.

Anexos

A.1. Introducción

El presente anexo tiene como objetivo desarrollar un plan de acción específico para la creación de una bitácora de actividades para el área de procesamiento de información gerencia BanCoppel dentro del cat Coppel. El plan se basa en el análisis del texto proporcionado y se estructura en torno a cinco áreas clave:

A1. Requerimientos y análisis:

Objetivo: Definir los requisitos funcionales y no funcionales de la bitácora, incluyendo las funcionalidades, la arquitectura, la usabilidad y la seguridad.

Acciones:

Realizar entrevistas con los usuarios finales para identificar sus necesidades y expectativas.

Analizar los procesos existentes en el área de procesamiento de información gerencia BanCoppel.

Documentar los requisitos de la bitácora en un documento de especificaciones.

A3. Diseño y desarrollo:

Objetivo: Diseñar y desarrollar la bitácora de actividades, utilizando las tecnologías y herramientas más adecuadas.

Acciones:

Diseñar la interfaz de usuario de la bitácora, teniendo en cuenta la usabilidad y la accesibilidad.

Desarrollar la aplicación utilizando una metodología de desarrollo ágil.

Realizar pruebas de la bitácora para asegurar su correcto funcionamiento.

A4. Implementación y capacitación:

Objetivo: Implementar la bitácora de actividades en el área de procesamiento de información gerencia BanCoppel y capacitar a los usuarios en su uso.

Acciones:

Instalar la bitácora en el entorno de producción.

Desarrollar un plan de capacitación para los usuarios.

Brindar soporte técnico a los usuarios durante la implementación.

A5. Evaluación y seguimiento:

Objetivo: Evaluar el impacto de la bitácora de actividades en la eficiencia y la calidad del trabajo en el área de procesamiento de información gerencia BanCoppel.

Acciones:

Definir indicadores de seguimiento y evaluación.

Recopilar datos sobre el uso de la bitácora.

Analizar los datos y realizar informes periódicos.

Realizar ajustes a la bitácora en función de los resultados de la evaluación.

A6. Sostenibilidad y mejora continua:

Objetivo: Asegurar la sostenibilidad de la bitácora de actividades a través de la actualización y mejora continua.

Acciones:

Mantener la bitácora actualizada con las últimas tecnologías y funcionalidades.

Implementar un proceso de mejora continua para la bitácora.

Involucrar a los usuarios en la identificación de mejoras.