



# RPG 02 06 - Plan de Migración Soporte AppSheet - Rev. 00

REGISTRO	RPG 02 06
CONTROL DE CAMBIOS (ANEXO)	Rev. 00
Fecha Emisión: 04/01/2026	ID Cambio: CC-2026-02-SOP
Elabora: RSGC	Aprueba: Dirección

## 1. Datos Generales

ID Cambio	Fecha Solicitud	Solicitado por	Área Afectada
CC-2026-02-SOP	04/01/2026	Responsable SGC	Soporte / Post Venta

## 2. Descripción del Cambio

Migración operativa del proceso de **Post Venta y Soporte Técnico (PG 05)** desde registros manuales/aislados hacia un ecosistema integrado en **AppSheet**. Este plan es un anexo operativo del cambio principal **CC-2026-01 (Migración SGC)**.

El cambio incluye:

- Adecuación estructural de registros de soporte para funcionar con **AppSheet**.
- Centralización de módulos operativos (Tickets, Instructivos, Repuestos, Envíos, Conectividades).
- **Dashboard de KPIs** con indicadores de gestión de soporte.
- Backup completo de datos de soporte en un click.



### 3. Justificación (Por qué ahora)

1. **Base de Conocimiento:** Acceso inmediato a instructivos ( **RPG 05 02** ) y videos técnicos.
2. **Trazabilidad de Casos:** Mejorar la trazabilidad de casos mediante una carga simplificada y agilizada.
3. **Trazabilidad de Equipos:** Seguimiento del ciclo de vida de un equipo (Ingreso → Reparación → Egreso/Envío).
4. **Gestión de Cobranzas:** Mejor seguimiento de estados de facturación, organización y agilidad en el proceso de cobro.
5. **Control de Gestión:** Indicadores en tiempo real y alertas automáticas.

### 4. Alcance de la Migración

Registro / Proceso	¿Migra?	Detalle de Implementación Digital
RPG 05 01 - Registro Actividades	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Módulo principal "SOPORTE (ACTIVOS)". Registro de tickets y seguimiento de casos.
RPG 05 02 - Instructivos (KB)	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Módulo "INSTRUCTIVOS DE SOPORTE". Buscador de soluciones y link directo a videos.
RPG 05 03 - Pedido Repuestos	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Módulo "PEDIDOS REPUESTOS". El técnico pide la pieza desde la orden de trabajo.
RPG 05 04 - Logística (Envíos)	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Módulo "ENVÍOS HACIA CORVUS". Control de equipos enviados <b>por el cliente</b> hacia Corvus. Registro de guía de transporte de entrada.
RPP 05 05 01 - Conectividades	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Módulo "CONECTIVIDADES". Gestión de vencimientos y estados de facturación (Pendiente/Cobrado).
Base de Clientes	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Sincronización (Lectura) desde Xubio/Maestro Clientes.

### 5. Análisis de Impacto y Riesgos



Riesgo Detectado	Impacto	Acción de Mitigación
Inexactitud en datos históricos post-transformación	Alto	Reconstrucción "best-effort" de registros de tickets y soporte. Priorizar integridad de casos activos. Aceptar pérdida parcial de metadata histórica.
Edición directa del Excel bypassando la App	Alto	Restringir permisos del Excel a "Solo lectura" para usuarios finales. Solo RSGC mantiene acceso de edición para mantenimiento.
Errores en la reestructuración de datos	Alto	Validación cuidadosa de cada cambio. Incorporaciones y ediciones paulatinas con grabaciones de la app para asegurar correcto funcionamiento.
Fallas no detectadas en fase piloto	Medio	Implementación incremental de funcionalidades (por módulos). Piloto con grupo reducido, revisión de feedback y ajustes antes de cada expansión.
Resistencia al cambio del personal	Medio	Capacitación práctica con casos reales. Feedback iterativo en fase piloto. Soporte intensivo post go-live.
Dependencia tecnológica (AppSheet)	Bajo	Mantener backup mensual en Excel. Evaluar alternativas en revisión anual.

## 6. Recursos Necesarios

- **Licencias:** AppSheet (Versión Gratuita).
- **Infraestructura:** Equipos informáticos y conectividad provistos por la empresa (Recursos Existentes).

## 7. Plan de Ejecución



#	Actividad	Responsable	Fecha Límite
0	Investigación (Auto-capacitación en AppSheet)	RSGC	05/01/2026
1	Blindaje de Excels (Restringir permisos a Solo Lectura)	RSGC	08/01/2026
2	Prototipado (Tablas base, UX Básica)	RSGC	10/01/2026
3	Datos Legacy (Refactorización de registros históricos)	RSGC	15/01/2026
4	Configuración de Módulos (Pantallas según alcance definido)	RSGC	15/01/2026
5	Alertas y Automatismos (Format Rules, notificaciones)	RSGC	18/01/2026
6	Piloto (Pruebas con grupo reducido)	RSGC	20/01/2026
7	Ajustes (Refinar automatismos y envíos de PDF)	RSGC	25/01/2026
8	Capacitación (Formación práctica al equipo)	RSGC	28/01/2026
9	Go-Live (Inicio uso obligatorio)	Todos	01/02/2026
10	Verificación de Eficacia (Auditoría de tickets y uso)	RSGC	15/03/2026

## 8. Validación y Aprobación

Rol	Nombre	Fecha	Firma / Resultado
Revisión (RSGC)	[Nombre RSGC]	04/01/2026	<input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado
Dirección	[Nombre Director]	04/01/2026	<input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado