AutoEvaluación Yeremías Venegas.

Abstract.

ChileAtiende is a multiservice network which offers attention and guidance services to make the State’s benefits and services more accessible. One of the offered services is the possibility to claim the “saldo insoluto” (remaining pension balance) of a deceased family member. However, this process is currently manual, face-to-face, and centralized, which generates inefficiency and delays.

The proposed APT project aims to design and develop an informatics solution that digitalizes and modernizes this procedure. By implementing an online platform, the project seeks to improve accessibility, reduce processing times, and enhance user experience. This modernization will contribute to a more effective public service aligned with the principles of efficiency, transparency, and citizen-centered attention.

ChileAtiende es una red multiservicios que ofrece atención y orientación para acercar los beneficios y servicios del Estado a las personas. Uno de los servicios disponibles es la posibilidad de reclamar el saldo insoluto de un familiar fallecido. Sin embargo, este proceso se realiza de manera manual, presencial y centralizada, lo que genera ineficiencias y retrasos.

El proyecto APT propuesto busca diseñar y desarrollar una solución informática que digitalice y modernice este procedimiento. Mediante la implementación de una plataforma en línea, se espera mejorar la accesibilidad, reducir los tiempos de tramitación y optimizar la experiencia del usuario. Esta modernización contribuirá a ofrecer un servicio público más eficiente, transparente y centrado en las personas.

**1. Descripción del Proyecto APT**

Este proyecto consiste en diseñar y desarrollar un prototipo de un sistema informático para la gestión de los saldos insolutos por ChileAtiende. Este sistema permitirá digitalizar los expedientes, incorporar firmas electrónicas y descentralizar el proceso, evitando la pérdida de documentos y reduciendo los tiempos de tramitación.

**2. Relación del Proyecto APT con las Competencias del Perfil de Egreso**

Este proyecto APT se relaciona con varias competencias del perfil de egreso de la carrera de informática en Duoc, por ejemplo

* Gestión de proyectos informáticos: Planificación y ejecución de un prototipo aplicando distintas metodologías.
* Diseño y construcción de modelos de datos: Creación de una base de datos que soporte el registro y validación de saldos insolutos.
* Desarrollo de software: Implementación de una solución funcional utilizando buenas prácticas.
* Pruebas y aseguramiento de calidad: Validación del prototipo mediante casos de uso definidos.

**3. Relación del Proyecto con mis Intereses Profesionales**

Mi interés profesional es trabajar en el extranjero en el área de tecnologías de la información. Este proyecto me permite fortalecer competencias internacionales en desarrollo de software, digitalización de procesos públicos y gestión de datos, habilidades altamente demandadas en el mercado global.

**4. Argumento de Factibilidad**

El proyecto es factible dentro de la asignatura, debido a que:

* Se puede desarrollar un **prototipo funcional** sin necesidad de desplegarlo a nivel estatal.
* Se plantea un alcance acotado: un prototipo con dos perfiles principales (funcionario y jefe de sucursal).
* Existen recursos tecnológicos disponibles para desarrollar un prototipo funcional sin necesidad de infraestructura compleja.

**5. Objetivos**

**Objetivo general:**  
Diseñar y desarrollar un prototipo de plataforma digital para modernizar el proceso de solicitud del saldo insoluto en ChileAtiende, mejorando la accesibilidad y eficiencia del trámite.

**Objetivos específicos:**

1. Analizar el proceso manual actual y sus principales problemas
2. Diseñar un modelo de datos que pueda soportar la gestión de los expedientes y las firmas digitales.
3. Implementar un prototipo funcional de la plataforma.
4. Validar la solución informática mediante las pruebas de casos de uso y la retroalimentación.

**6. Propuesta Metodológica**

Se aplicará una **metodología ágil** (Scrum/Kanban) con iteraciones cortas:

1. **Análisis de requisitos**: levantamiento de los flujos actuales del trámite.
2. **Diseño**: prototipos de interfaz, arquitectura de sistema y modelo de datos.
3. **Desarrollo**: implementación de funcionalidades principales en sprints.
4. **Pruebas**: validación de casos de uso con escenarios simulados.
5. **Documentación y presentación**: informe final y entrega del prototipo.

**7. Plan de Trabajo**

* **Semana 1-2**: Investigación y levantamiento del proceso.
* **Semana 3-4**: Diseño del sistema (diagramas, base de datos y mockups).
* **Semana 5-6**: Desarrollo iterativo del prototipo.
* **Semana 7**: Pruebas y mejoras.
* **Semana 8**: Entrega final y presentación.

**8. Evidencias**

* Documento de análisis del proceso actual.
* Diagramas UML y mockups de interfaz.
* Base de datos diseñada y documentada.
* Prototipo funcional del sistema.
* Registro de pruebas de usabilidad.
* Presentación final del proyecto.