

Proyecto

Resumen

El presente proyecto aborda el diseño de un sistema automatizado para el control de accesos en garitas de seguridad de residenciales y edificios administrados por empresas inmobiliarias. Actualmente, muchas de estas entidades dependen de procesos manuales para el registro de visitantes, lo que genera retrasos, errores de información, conflictos operativos y una gestión ineficiente del estado de pagos de los residentes.

Ante la creciente necesidad de mejorar la seguridad, la eficiencia operativa y la experiencia de usuarios como agentes de seguridad, residentes, visitantes y repartidores, se propone una solución que integra la lectura digital del DPI. Este sistema permite agilizar los accesos, mejorar la trazabilidad y mantener el control administrativo sin recurrir al bloqueo de ingresos por pagos atrasados, sustituyéndolo por la generación automática de cargos al residente correspondiente.

El objetivo principal del proyecto es diseñar una solución centrada en el usuario que reduzca conflictos en la garita, fortalezca la seguridad y mejore la afluencia vehicular para el ingreso de colonias y edificios residenciales.

Introducción

La solución propuesta está dirigida principalmente a empresas administradoras de residenciales, condominios y edificios, responsables de coordinar la seguridad, el control de accesos y la gestión administrativa de los residentes. Estas entidades operan mediante personal de seguridad en garitas, quienes controlan el ingreso y salida de visitantes, vehículos, repartidores y personal de emergencia. El proyecto se centra específicamente en el área de control de accesos y gestión operativa de seguridad.

De manera indirecta, el sistema impacta a otros usuarios clave: agentes de seguridad, residentes, visitantes frecuentes y usuarios extremos como repartidores de comida y servicios de emergencia.

La idea central del proyecto consiste en el diseño de un sistema automatizado de control de accesos que sustituya los procesos manuales tradicionales por mecanismos digitales de identificación y validación. La problemática actual surge del uso de registros manuales de DPI y placas vehiculares, los cuales son propensos a errores, generan lentitud y conflictos, especialmente cuando se vinculan con restricciones por pagos atrasados de los residentes.

El sistema propuesto integra tecnologías de lectura digital de identificación y reconocimiento de placas para autorizar ingresos de forma ágil y segura. En lugar de bloquear el acceso por temas administrativos, la solución genera automáticamente cargos adicionales al residente cuando corresponda, evitando confrontaciones en la garita y mejorando la experiencia general sin perder control financiero ni seguridad.

Objetivos

Objetivo general

Presentar el análisis, enfoque y justificación del diseño de un sistema automatizado de control de accesos para garitas de seguridad, basado en principios de Design Thinking.

Objetivos específicos

- Analizar la problemática actual de los procesos manuales en garitas de seguridad.
- Identificar las necesidades y expectativas de los distintos tipos de usuarios involucrados.
- Justificar la necesidad de una solución automatizada que integre control de accesos y gestión administrativa.
- Definir los lineamientos generales de una propuesta que mejore la seguridad, reduzca conflictos y optimice la operación del sistema de accesos.

Brief

Actualmente, muchas garitas de seguridad utilizan procesos manuales para el registro de visitantes, lo que genera retrasos, errores en la información, falta de control en las entradas y salidas, y una gestión ineficiente del estado de pagos de los residentes.

Estos procesos dependen en gran medida del registro manual de datos como el DPI y la placa del vehículo, lo que incrementa la posibilidad de errores humanos y ralentiza el flujo de ingreso.

Además, el bloqueo del ingreso de visitantes por pagos atrasados suele generar conflictos entre residentes, visitantes y personal de seguridad.

Estos problemas afectan directamente la seguridad del lugar, la experiencia de los residentes y visitantes, y aumentan la carga operativa del personal de seguridad, especialmente en horas pico o situaciones de emergencia.

El proyecto propone un sistema automatizado que integra la lectura digital del DPI y el reconocimiento de placas vehiculares, permitiendo un ingreso más rápido, preciso y seguro, y que, en lugar de bloquear el acceso por pagos atrasados, genere automáticamente un cargo adicional al residente, manteniendo el control administrativo sin afectar la experiencia de acceso.

Empatía

Selección de usuarios

Policía / Agente de seguridad

El policía o agente de seguridad controla el ingreso y salida de visitantes en el residencial mediante un sistema automatizado.

El sistema **lee automáticamente el DPI del visitante y la placa del vehículo**, reduciendo el ingreso manual de información.

El agente registra la hora de entrada, salida y motivo de visita, mientras el sistema verifica el estado de pago del residente y, en caso de atraso, autoriza el ingreso del visitante y genera un cargo adicional automático al residente, eliminando conflictos en la garita.

Esto permite al agente enfocarse en la seguridad y no en la gestión de cobros.

Empresas Administradoras (Condominios, edificios, residenciales)

Las empresas administradoras se benefician de un sistema que:

- Integra control de accesos, pagos y cargos adicionales.
- Reduce conflictos operativos en garita.
- Mantiene trazabilidad de visitantes y vehículos.
- Automatiza la gestión de cargos por visitas asociadas a residentes con pagos atrasados.

El sistema permite **definir reglas de cobro**, montos y reportes claros para control administrativo.

Residentes

Los residentes están registrados en la base de datos con su estado de pago actualizado.

Cuando reciben visitas:

- El ingreso es ágil gracias a la lectura automática de DPI y placas.
- No se generan bloqueos ni situaciones incómodas en la garita.
- En caso de atraso, el sistema **registra un cargo adicional**, visible y transparente en su estado de cuenta.

Esto mejora la experiencia sin perder el control financiero del residencial.

Usuarios extremos

Repartidores de comida

La lectura automática de placas permite:

- Identificar repartidores frecuentes.
- Autorizar ingresos rápidos y repetitivos.
- Asociar el ingreso al residente correspondiente.

Si el residente tiene pagos atrasados, **el ingreso no se bloquea**, pero el sistema **registra automáticamente el cargo correspondiente**.

Evidencia de la técnica “Qué, Cómo y Por qué”

¿Qué hacen los usuarios?

- Los agentes registran manualmente DPI y placas.
- Los administradores gestionan pagos y accesos por separado.
- Los residentes enfrentan restricciones o conflictos por pagos atrasados.
- Repartidores y emergencias experimentan retrasos.

¿Cómo lo hacen?

- Con procesos manuales o poco integrados.

- Ingresando datos de identificación y placas a mano.
- Aplicando bloqueos de acceso como método de control de pagos.

¿Por qué lo hacen así?

- Falta de sistemas automatizados con reglas de cobro.
- Enfoque tradicional basado en restricción y no en experiencia.
- Ausencia de integración entre accesos y administración financiera.

Framework AEIOU

Actividad 1: Registro de ingreso de visitantes en la garita

A – Actividades

- Lectura automática del DPI del visitante.
- Reconocimiento de la placa del vehículo.
- Identificación del residente.
- Verificación del estado de pago.
- **Autorización del ingreso y generación automática de cargo adicional al residente en caso de atraso.**

E – Entorno

- Garita de seguridad.
- Horas pico y alta presión.

I – Interacciones

- Agente ↔ visitante.
- Sistema ↔ lector de DPI.
- Sistema ↔ reconocimiento de placas.
- Sistema ↔ módulo de cargos y pagos.

O – Objetos

- DPI físico.
- Lector de DPI.

- Cámara de placas.
- Sistema de control de accesos y cobros.

U – Usuarios

- Agente de seguridad.
- Visitantes.
- Residentes.
- Administradores.

Actividad 2: Ingreso de repartidores y emergencias

A – Actividades

- Identificación automática por placa.
- Autorización inmediata del ingreso.
- Asociación del ingreso al residente.
- Generación automática de cargos cuando aplique.

E – Entorno

- Garita en contextos urgentes o repetitivos.

I – Interacciones

- Sistema ↔ reconocimiento de placas.
- Sistema ↔ reglas de cargos.

O – Objetos

- Vehículos de reparto o emergencia.
- Cámaras de placas.

U – Usuarios

- Repartidores frecuentes.
- Personal de emergencia.
- Agente de seguridad.

Definición de perfiles: En el contexto del sistema automatizado de control de accesos para garitas de seguridad, se identificaron varios perfiles clave que participan directa o indirectamente en el proceso. Estos perfiles representan grupos de usuarios con características, necesidades y responsabilidades distintas, pero interrelacionadas, cuya interacción define el funcionamiento del sistema actual. La correcta identificación de estos perfiles permite comprender mejor la problemática, detectar fricciones y diseñar una solución centrada en las personas.

Perfil 1: Agente de seguridad

El agente de seguridad es el usuario principal del sistema, ya que es quien opera la garita y controla el ingreso y salida de visitantes, vehículos, repartidores y personal de emergencia. Actualmente, este perfil se ve obligado a realizar tareas manuales como registrar el DPI, escribir placas y verificar pagos, lo cual genera estrés, errores y conflictos con los usuarios. El agente necesita un sistema que le permita trabajar de manera más eficiente, reducir la carga operativa y enfocarse en su función principal: garantizar la seguridad.

Perfil 2: Residente

El residente es el usuario al que se asocian las visitas y los cargos administrativos. Este perfil se ve afectado directamente por las restricciones de acceso cuando existen pagos atrasados, lo que genera situaciones incómodas frente a familiares, amigos o repartidores. El residente busca una experiencia de ingreso ágil, sin confrontaciones, pero manteniendo claridad y transparencia sobre sus cargos y obligaciones.

Perfil 3: Administrador

El administrador representa a la empresa que gestiona el residencial o edificio. Es responsable de la seguridad, el control de accesos y la gestión de pagos. Actualmente enfrenta dificultades para obtener información confiable, reportes claros y trazabilidad de entradas y salidas. Su necesidad principal es contar con un sistema integrado que le permita supervisar operaciones, reducir conflictos y mantener el control financiero.

Perfil 4: Visitante

El visitante es cualquier persona externa que ingresa al residencial, ya sea por motivos personales, laborales o de servicio. Este perfil suele experimentar demoras, confusión o rechazo en la garita, especialmente cuando el residente presenta atrasos. Su necesidad principal es un proceso de ingreso rápido, claro y respetuoso.

Universidad del Valle de Guatemala
Ingeniería de Software 1
Proyecto 1
Grupo 4
Diego Gonzalez 24170
Javier Alvizures 2433

Perfil 5: Repartidor

El repartidor es un usuario recurrente que ingresa varias veces al día. Debido a la naturaleza de su trabajo, necesita rapidez y facilidad en el acceso. Los retrasos en la garita afectan directamente su desempeño y la experiencia del residente que espera su servicio. Este perfil requiere un sistema que lo identifique de forma automática y lo asocie correctamente con el residente correspondiente.