

CORTE 1: COMPRENDIEND O EL PROBLEMA

Grupo #4



BRIEF

Las garitas de seguridad aún funcionan con procesos manuales para registrar visitantes, lo que provoca retrasos, errores y conflictos. El bloqueo de accesos por pagos atrasados genera situaciones incómodas y afecta la experiencia de todos.

La oportunidad es implementar un sistema automatizado que lea DPI y placas, agilice el ingreso y, en lugar de bloquear, genere cargos automáticos al residente, manteniendo el control sin confrontaciones.

PERFILES

Agente de seguridad

es quien opera la garita y ejecuta el proceso de registro. Actualmente debe anotar manualmente datos como el DPI y la placa, verificar pagos y explicar restricciones, lo que genera estrés, errores y conflictos constantes.

Residente

Es el responsable administrativo de las visitas. Cuando tiene pagos atrasados, sus invitados pueden ser retenidos, lo que le provoca vergüenza, frustración y molestias en su rutina. Busca un proceso de ingreso ágil, respetuoso y con transparencia en los cargos.



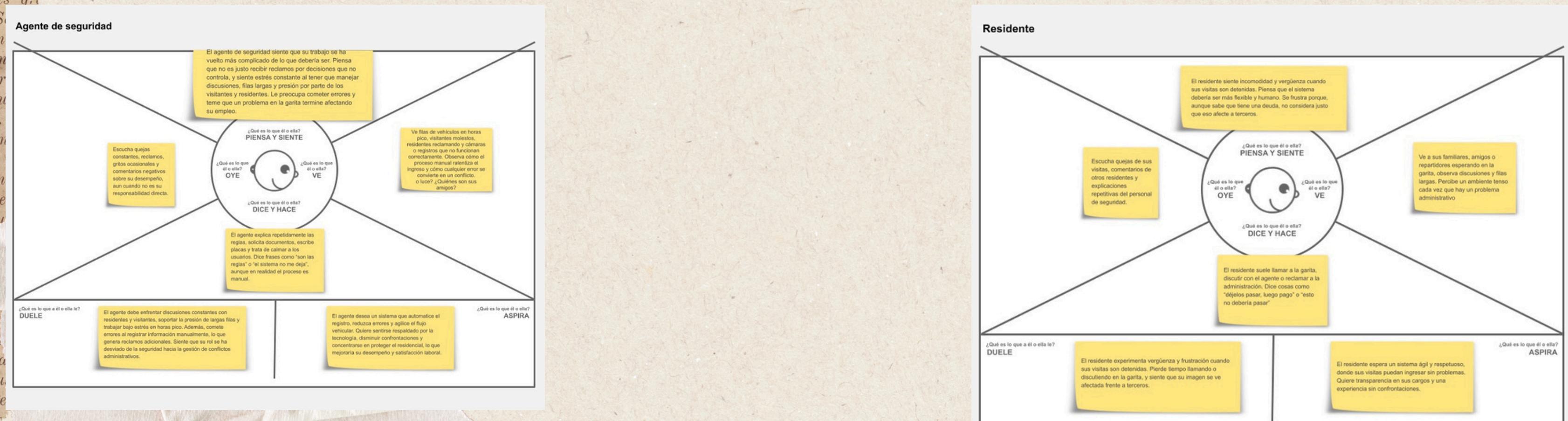
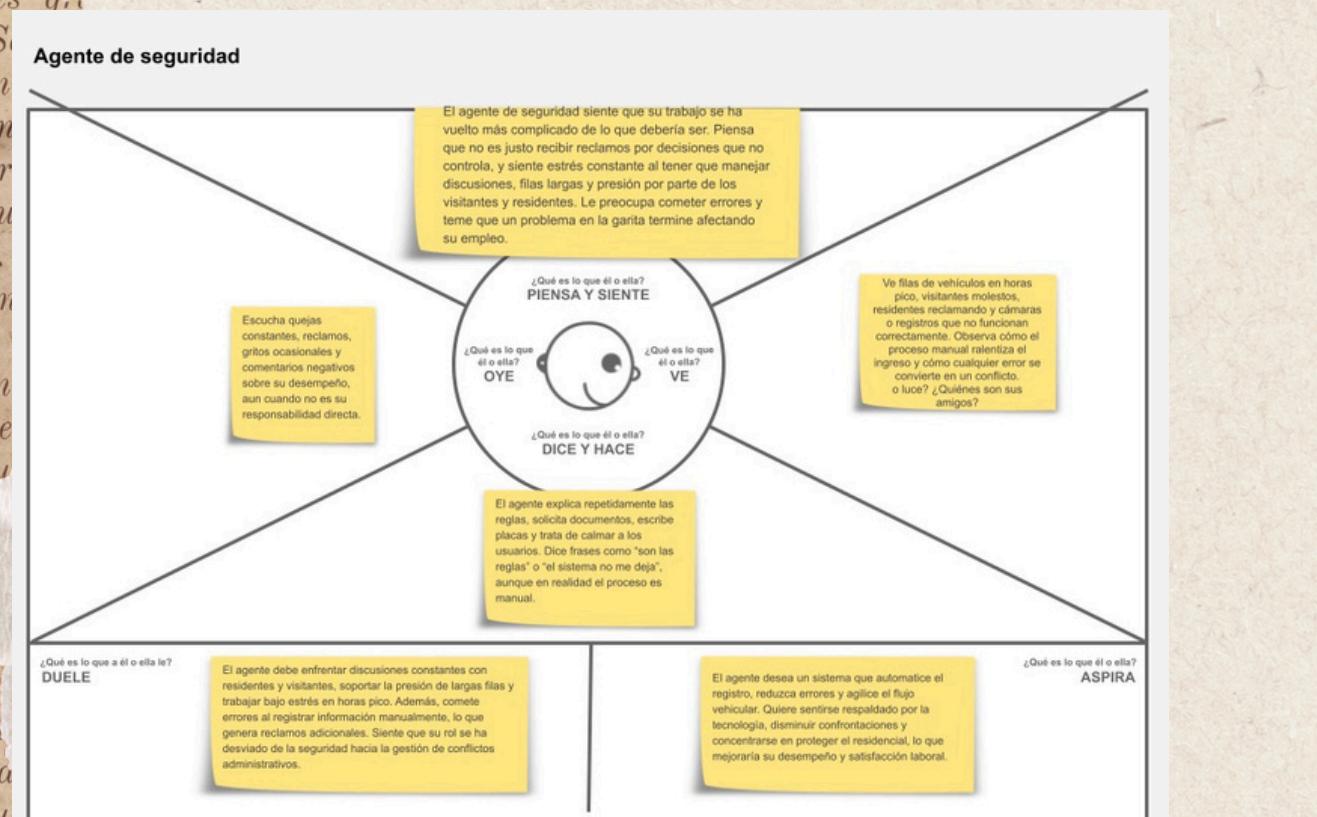
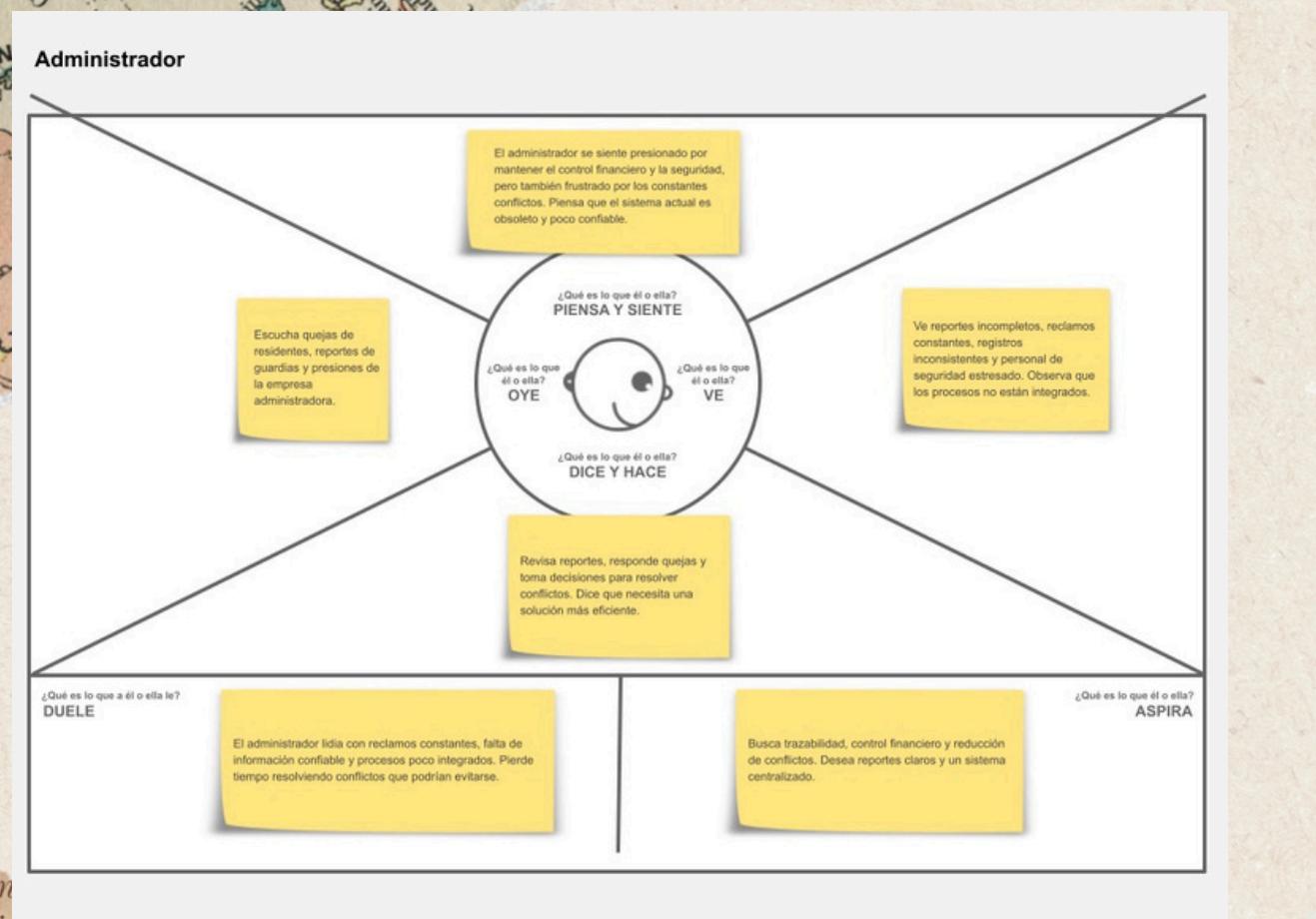
Administrador

Gestiona la seguridad y la parte financiera del residencial. Depende de registros manuales poco confiables, carece de trazabilidad clara y debe resolver reclamos frecuentes. Su principal necesidad es contar con un sistema integrado que le permita controlar accesos y pagos de forma centralizada.

servicios generales

Como usuario recurrente, requiere accesos rápidos y repetitivos. Los retrasos afectan su desempeño y la experiencia del residente que espera el servicio.

MAPA DE EMPATIA



INSIGHTS

El principal insight identificado es que el bloqueo de accesos por pagos atrasados no soluciona el problema administrativo, sino que genera conflictos innecesarios en la garita y expone tanto al residente como al agente de seguridad; además, el registro manual de DPI y placas ralentiza el proceso y aumenta los errores, especialmente en horas pico, afectando la trazabilidad y la confianza en el sistema; finalmente, la falta de integración entre el control de accesos y la gestión de pagos impide una operación eficiente, ya que no permite tener una visión clara y centralizada de los accesos y del estado administrativo de los residentes



NECESIDADES

OPORTUNIDADES

- Los usuarios necesitan un proceso de ingreso ágil, respetuoso y sin confrontaciones, que elimine los bloqueos por pagos atrasados y reduzca la presión en la garita; además, requieren un sistema que minimice los errores humanos mediante la automatización del registro de DPI y placas, y que integre en una sola plataforma el control de accesos con la gestión administrativa para contar con información confiable y trazabilidad completa.
 - La problemática actual representa la oportunidad de implementar un sistema inteligente que automatice la identificación de personas y vehículos, permita sustituir el bloqueo por cargos automáticos al residente, y unifique accesos y pagos en una sola plataforma, generando datos útiles para mejorar la seguridad, optimizar la operación y elevar la experiencia de todos los usuarios.



DEFINICIÓN DEL PROYECTO

Diseñar un sistema inteligente de control de accesos que permita ingresos rápidos y seguros sin bloquear por pagos atrasados, generando cargos automáticos y manteniendo la trazabilidad y el control administrativo.

CONCLUSIONES

El sistema propuesto mejora la experiencia, reduce conflictos, fortalece la seguridad y optimiza la operación de las garitas, ofreciendo una solución moderna y centrada en el usuario.

La integración entre accesos y gestión administrativa permite mantener el control financiero sin interrumpir el flujo vehicular ni generar conflictos en la garita.

La solución optimiza la operación de seguridad al centralizar datos, agilizar procesos y mejorar la toma de decisiones mediante información confiable.

