"Implementación del Banco de Quejas para la Alcaldía de Silvania."

Jhon Stiben blanco Biloria

Kewin Jhulian Rodríguez

Adrian Aelajndro Delgado B

Reinel Soacha Dimate

Universidad de Cundinamarca

Arquitectura de software

2023

Contenido

[Introducción 3](#_Toc150854970)

[Objetivos del Proyecto 3](#_Toc150854971)

[Alcance del Proyecto 3](#_Toc150854972)

[Justificación 4](#_Toc150854973)

[Requisitos del Sistema 4](#_Toc150854974)

[Plan de Implementación 5](#_Toc150854975)

[Equipo de Proyecto 5](#_Toc150854976)

[Recursos Necesarios 6](#_Toc150854977)

[Riesgos y Mitigaciones 6](#_Toc150854978)

[Evaluación y Seguimiento 7](#_Toc150854979)

[Métricas de éxito 7](#_Toc150854980)

[Seguimiento 7](#_Toc150854981)

[Presupuesto detallado 8](#_Toc150854982)

[Desarrollo del Sistema 8](#_Toc150854983)

[Infraestructura y Seguridad 8](#_Toc150854984)

[Campaña de Sensibilización y Capacitación 8](#_Toc150854985)

[Gestión de Proyecto 8](#_Toc150854986)

[Contingencias (10% del Presupuesto Total): 9](#_Toc150854987)

[Pre-contrato para el proyecto 9](#_Toc150854988)

[Conclusiones 12](#_Toc150854989)

Introducción***:***

El proceso de implementación del Banco de Quejas en Silvania se llevará a cabo en varias fases para garantizar una transición suave y efectiva. En la fase inicial, se realizará un análisis detallado de los requisitos del sistema, identificando las necesidades específicas de los residentes y la alcaldía. Esto incluirá la definición de categorías de quejas, flujos de trabajo y protocolos de seguimiento.

Posteriormente, se procederá al desarrollo del sistema en línea, asegurando que sea fácil de usar tanto para los residentes que presentan quejas como para el personal de la alcaldía que gestionará y dará seguimiento a estas. Se implementarán medidas de seguridad robustas para proteger la información confidencial y garantizar la integridad del sistema.

Objetivos del Proyecto***:***

La implementación del Banco de Quejas ofrecerá beneficios significativos tanto para los residentes como para la alcaldía. Los residentes experimentarán una vía más eficiente y transparente para expresar sus inquietudes, lo que contribuirá a una mayor satisfacción y participación comunitaria. La alcaldía, por su parte, verá una mejora en la gestión y resolución de problemas, permitiendo una toma de decisiones más informada y oportuna.

Alcance del Proyecto***:***

El alcance del proyecto abarca la concepción e implementación de un avanzado sistema en línea denominado "Banco de Quejas", diseñado con la finalidad de proporcionar a los residentes de Silvania una plataforma integral para expresar sus inquietudes en diversos ámbitos. Este sistema, meticulosamente diseñado, permitirá a los ciudadanos presentar quejas relacionadas no solo con los servicios municipales, sino también abordará asuntos vinculados a la infraestructura, medio ambiente y otros temas de relevancia comunitaria.

Además de servir como un medio eficiente para la presentación de quejas, el sistema integrará funcionalidades especializadas que facilitarán una comunicación fluida entre los residentes y la alcaldía. Esto abarcará desde la recepción inicial de la queja hasta su seguimiento y resolución, garantizando un proceso transparente y ágil. La plataforma permitirá a los ciudadanos realizar un seguimiento en tiempo real del estado de sus quejas, proporcionando así una mayor visibilidad y confianza en el proceso de gestión.

Justificación***:***

La administración municipal de Silvania se encuentra en una encrucijada que demanda soluciones innovadoras para optimizar la gestión de las inquietudes y quejas planteadas por los residentes. En la actualidad, la falta de un sistema centralizado ha resultado en un proceso disperso y poco eficiente para recopilar, gestionar y dar seguimiento a las preocupaciones de la comunidad.

La introducción del Banco de Quejas no solo representa una respuesta a estos desafíos, sino que también constituye un paso significativo hacia la modernización y mejora de la comunicación entre la alcaldía y sus ciudadanos. Este sistema no solo simplificará el proceso de presentación de quejas para los residentes, sino que también permitirá a la alcaldía abordar estas inquietudes de manera más ágil y efectiva.

Al proporcionar una plataforma centralizada, el Banco de Quejas se erige como un medio que facilitará la consolidación de datos, permitiendo a la alcaldía identificar patrones y áreas recurrentes de preocupación en la comunidad. Esto, a su vez, posibilitará una toma de decisiones informada y la implementación de políticas preventivas que aborden las preocupaciones antes de que escalen a problemas más complejos.

Además, la implementación del Banco de Quejas no solo se limita a la resolución de problemas; también actúa como un catalizador para la construcción de una comunidad más fuerte y comprometida. Al empoderar a los residentes para expresar sus inquietudes de manera efectiva, se fomenta un sentido de participación en la construcción y mejora del entorno local.

Requisitos del Sistema***:***

* El sistema debe ser accesible a través de un navegador web.
* Debe permitir el registro de usuarios y el inicio de sesión.
* Los usuarios podrán presentar quejas con una descripción detallada y adjuntar evidencia si es posible.
* El sistema debe asignar automáticamente un número de seguimiento a cada queja.
* Debe haber una sección de administración para revisar, priorizar y dar seguimiento a las quejas.
* El sistema debe enviar notificaciones por correo electrónico a los usuarios para informarles sobre el estado de sus quejas.

Plan de Implementación***:***

- El proyecto se llevará a cabo en un período de seis meses, iniciando en enero de 20XX y concluyendo en junio de 20XX. Este marco temporal permitirá una planificación detallada, desarrollo exhaustivo y pruebas rigurosas para garantizar la calidad del Banco de Quejas antes de su implementación.

- Se crearan cargos como los siguientes:  
**Gerente de Proyecto**: Responsable de la supervisión general del proyecto, coordinación del equipo y garantía de que se cumplan los plazos establecidos.  
**Desarrollador Web**: Encargado de la creación y optimización del sistema en línea, asegurando su funcionalidad y facilidad de uso.  
**Administrador de Sistemas**: Encargado de la infraestructura tecnológica, seguridad y mantenimiento continuo del sistema.-Se implementará una fase de prueba beta para recopilar retroalimentación de los usuarios antes del lanzamiento oficial.  
**Implementador de Diseño**: Se incorporará un Implementador de Diseño al equipo de proyecto para garantizar una experiencia de usuario excepcional y una interfaz visualmente atractiva en el Banco de Quejas.

- Una vez que el sistema esté completamente funcional y se hayan realizado las mejoras derivadas de la fase de pruebas, se procederá al despliegue oficial. La URL del Banco de Quejas se hará pública, permitiendo a todos los residentes de Silvania acceder y utilizar la plataforma de manera efectiva.

- El sistema generara informes y estadísticas periódicas para que la alcaldía pueda analizar patrones, identificar áreas problemáticas recurrentes y tomar decisiones informadas para la mejora continua.

Equipo de Proyecto***:***

-Gerente de Proyecto: Kewin Rodriguez

-Desarrollador Web: Jhon Blanco

-Administrador de Sistemas: Adrian Delgado

-Implementación de Diseño: Reinel Soacha

Recursos Necesarios***:***

-Personal: 4 miembros del equipo de proyecto.

-Hardware: Servidor web y base de datos.

-Software: Plataforma de desarrollo web, sistema de administración de quejas.

-Presupuesto: $15.000.000 para desarrollo y despliegue.

-Presupuesto final esperado $27.300.000

Riesgos y Mitigaciones***:***

-***Riesgo***:   
Retraso en el Desarrollo.  
-***Mitigación***:   
Para prevenir posibles retrasos en el desarrollo, se implementará un enfoque proactivo. Se establecerá un cronograma detallado que incluya hitos específicos y se asignarán responsabilidades claramente definidas a los miembros del equipo. Además, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento periódicas para evaluar el progreso, identificar posibles obstáculos y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Esta estructura de supervisión constante permitirá mantener el proyecto en curso y abordar cualquier desviación del plan original.

***-Riesgo***:   
Dificultades en la Adopción por Parte de los Residentes.  
***-Mitigación***:   
Para garantizar una adopción efectiva del Banco de Quejas por parte de los residentes, se implementará una estrategia integral de sensibilización y capacitación. Esto incluirá la creación de materiales informativos claros y accesibles que destaquen los beneficios del sistema. Además, se llevará a cabo una campaña de sensibilización en la comunidad para informar a los residentes sobre la disponibilidad y utilidad del nuevo sistema. Se proporcionará capacitación detallada a los usuarios para asegurar que comprendan completamente cómo utilizar el sistema, abordando cualquier preocupación o resistencia inicial.

***-Riesgo***:

Dificultades en la adopción por parte de los residentes.

***-Mitigación***:

Para garantizar una adopción efectiva del Banco de Quejas por parte de los residentes, se implementará una estrategia integral de sensibilización y capacitación. Esto incluirá la creación información clara y accesible que destaquen los beneficios del sistema. Además, se llevará a cabo una campaña de sensibilización en la comunidad para informar a los residentes sobre la disponibilidad y utilidad del nuevo sistema. Se proporcionará capacitación detallada a los usuarios para asegurar que comprendan completamente cómo utilizar el sistema, abordando cualquier preocupación o resistencia inicial. Esta estrategia no solo aumentará la conciencia, sino que también fomentará una transición suave hacia la adopción generalizada del Banco de Quejas.

Evaluación y Seguimiento***:***

Métricas de éxito:

- Mediante el menor número de quejas presentadas.

-Tiempo de resolución y respuesta a las quejas.

-Mediante la completa solución de las quejas

-Satisfacción de los usuarios y buena reputación mediante encuestas

-En cuanto al sistema, un buen funcionamiento y fluidez

-Manejo de buen código y optimización

Seguimiento:

-Se realizarán revisiones mensuales para evaluar el progreso del proyecto.

-Se ajustarán las estrategias según sea necesario (planes de respaldo)

-Mantenimiento y actualizaciones del sistema.

-Cambios de recursos según el crecimiento del proyecto.

-Generar diversas compatibilidades con diferentes sistemas operativos tanto en IOS, Android, Windows, Mac, etc.

Presupuesto detallado***:***

Desarrollo del Sistema:

Contratación de Desarrollador Web: 5,000,000 COP

Implementador de Diseño: 3,500,000 COP

Herramientas y Licencias de Desarrollo: 1,500,000 COP

Subtotal: 10,000,000 COP

Infraestructura y Seguridad:

Administrador de Sistemas: 3,500,000 COP

Servidores y Alojamiento Web: 1,800,000 COP

Medidas de Seguridad y Certificados SSL: 1,500,000 COP

Subtotal: 6,800,000 COP

Campaña de Sensibilización y Capacitación:

Diseño y Producción de Materiales Informativos: 900,000 COP

Evento de Sensibilización Comunitaria: 1,000,000 COP

Sesiones de Capacitación para Usuarios: 1,000,000 COP

Subtotal: 2,900,000 COP

Gestión de Proyecto:

Honorarios del Gerente de Proyecto: 2,000,000 COP

Herramientas de Gestión de Proyectos: 500,000 COP

Subtotal: 2,500,000 COP

## Contingencias (10% del Presupuesto Total):

2,420,000 COP

Presupuesto Total: 24,220,000 COP

# Pre-contrato para el proyecto

CONTRATO DE PROYECTO BANCO DE QUEJAS - SILVANIA

Partes del Contrato:

Contratista (Equipo de Proyecto):

Nombre de la Empresa: TechSolutions Innovations S.A.S

Dirección: [Dirección]

Representante Legal: [Nombre del Representante Legal]

Cliente:

Alcaldía de Silvania

Dirección: [Dirección de la Alcaldía]

Representante Autorizado: [Nombre del Representante Autorizado]

Objeto del Contrato:

El Contratista se compromete a llevar a cabo el desarrollo e implementación del sistema "Banco de Quejas" para la Alcaldía de Silvania.

Equipo de Proyecto:

Gerente de Proyecto:

Obligaciones:

Supervisar el progreso general del proyecto.

Coordinar reuniones y comunicación dentro del equipo.

Garantizar que se cumplan los plazos establecidos.

Pago:

[Detalles del Pago]

Desarrollador Web:

Obligaciones:

Crear y optimizar el sistema "Banco de Quejas".

Colaborar con el implementador de diseño para integrar la interfaz.

Garantizar la funcionalidad y facilidad de uso del sistema.

Pago:

[Detalles del Pago]

Implementador de Diseño:

Obligaciones:

Traducir requisitos de diseño en elementos visuales.

Colaborar estrechamente con el desarrollador web.

Asegurar una experiencia de usuario intuitiva y atractiva.

Pago:

[Detalles del Pago]

Administrador de Sistemas:

Obligaciones:

Gestionar la infraestructura tecnológica.

Garantizar la seguridad y el mantenimiento continuo del sistema.

Colaborar con el desarrollador web para la implementación.

Pago:

[Detalles del Pago]

Plazo del Contrato:

El proyecto se ejecutará en un período de 6 meses, comenzando el [Fecha de Inicio] y finalizando el [Fecha de Culminación].

Presupuesto Total Estimado:

El presupuesto total estimado para la realización del proyecto es de 24,220,000 COP, distribuido según el detalle proporcionado en el presupuesto adjunto.

Obligaciones del Contratista:

Desarrollar y entregar el sistema "Banco de Quejas" según los requisitos acordados.

Cumplir con los plazos establecidos y el presupuesto total estimado.

Proporcionar informes de progreso regulares al Cliente.

Obligaciones del Cliente:

Proporcionar la información y recursos necesarios para el desarrollo del proyecto.

Facilitar la colaboración con el equipo de proyecto.

Proporcionar retroalimentación y aprobación en etapas clave del proyecto.

Pago:

El Cliente realizará pagos al Contratista según los hitos y plazos establecidos en el presupuesto, sujetos a la aprobación de entregables específicos.

Contingencias:

Se ha incluido una contingencia del 10% del presupuesto total estimado para abordar posibles gastos adicionales durante la ejecución del proyecto.

Firma de las Partes:

[Nombre del Representante Legal del Contratista] [Fecha][Título del Representante Autorizado del Cliente] [Fecha]

Conclusiones***:***

En conclusión, el proyecto de implementación del Banco de Quejas en Silvania se erige como un paso significativo hacia la mejora de la comunicación y gestión de inquietudes entre la alcaldía y sus residentes. La creación de este sistema en línea no solo busca abordar los desafíos actuales en la gestión de quejas, sino que también establece las bases para una relación más colaborativa y transparente entre la comunidad y las autoridades locales.

La planificación cuidadosa del proyecto, desde la constitución de un equipo multifuncional hasta la implementación de medidas de mitigación de riesgos, demuestra un enfoque estratégico para garantizar el éxito del Banco de Quejas. La inclusión de un implementador de diseño y la atención a detalles como la sensibilización de los residentes destacan el compromiso con la usabilidad y la aceptación general del sistema.

La fase de prueba beta, que permitirá recopilar valiosos comentarios de los usuarios, y la posterior evaluación post-implementación, garantizarán una adaptación continua del sistema a las necesidades cambiantes de la comunidad. En última instancia, se espera que el Banco de Quejas no solo mejore la eficiencia en la gestión de inquietudes, sino que también promueva una mayor participación ciudadana, fortaleciendo así la cohesión comunitaria en Silvania.