|  | | **ACTA No. 1**  **TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (ADSI).** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTA DE ACTIVIDADES** | | | | | |
| **CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 3 de septiembre del 2023** | | | **HORA DE INICIO: 14:00** | | **HORA FIN: 15:00** |
| **LUGAR:**  GIMNASIO LEVEL GYM | | | **DIRECCIÓN:**  Cra 39 A No 37, Cl. 22 Sur, Bogotá | | |
| **TEMAS:**  Problemas con registro y seguimiento de usuarios, facturación, recepción de PQRS y manejo de inventario.  Búsqueda y formulación de la solución.  Seguimiento a los procesos actuales en la empresa. | | | | | |
| **OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:**  Realizar el levantamiento de información por el método de entrevista.  Concretar las necesidades del cliente.  Describir el desarrollo del sistema de información necesaria. | | | | | |
| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| Aplicación de la técnica: Entrevista  **¿Cuál es la actividad económica de la empresa?**  9311, gestión de instalaciones deportivas  **¿Qué dependencias tiene la empresa?**  Administración, operación, servicios generales.  **¿Cuál es la misión y visión de la empresa?**   * **Misión:** Ofrecer entrenamientos de alta calidad, en un ambiente cálido y profesional, que permita a nuestros usuarios mejorar su bienestar y calidad de vida, mediante el logro de sus objetivos personales. * **Visión:** ser la mejor opción de entrenamiento en la localidad de Puente Aranda, por la excelencia de nuestro servicio y casos de éxito de nuestros clientes, buscando convertirnos en un centro de entrenamiento altamente reconocido con posibilidad de expansión a otros sectores de la ciudad.   **¿Cuánto tiempo lleva en este campo laboral?**  5 años 8 meses  **¿Con cuántos entrenadores cuenta?**  2  **¿Qué servicios presta la empresa?**  Entrenamiento funcional y crossfit.  **¿Cuáles son los costos y planes de inscripción?**   * Clases grupales de entrenamiento Crossfit: $90.000 mes * Entrenamiento semi (funcional) con planificación individualizada. En este plan tenemos dos versiones: * Plan 3x2, tres días de semi y dos de crossfit en $120.000 mes * Plan semicompleto, $140.000 mes * Entrenamiento personalizado, 360.000 mil, tres clases a la semana para un total de 12 al mes.   **¿Maneja algún tipo de descuento o promoción?**   * Descuento para parejas de 5 mil para cada uno, en cada uno de los planes. * Descuento del 30% para pago de trimestre en planes semis. * Descuento del 25% para pago de bimestre en planes semis.   **¿Qué beneficio o actividades brinda cada servicio? “especificar cada servicio personalizado, semi personalizado, y crossfit”**  Manejamos entrenamiento tipo funcional y crossfit, con una hora de entrenamiento diaria.  Tenemos los siguientes planes:   * clases Grupales de crossfit: consiste en una planificación de entrenamiento para el día que trabaja el cuerpo de manera general, permite la pérdida de peso y aumento de fuerza y resistencia, para este plan es importante no tener ningún tipo de patología ni lesión, ya que no es el entrenamiento más recomendado en estos casos. * También tenemos los planes semi: para las personas que tienen un objetivo específico o algún tipo de patología. Un objetivo frecuente de las personas que adquieren este plan es el aumento de masa muscular, en este plan se les hace una planificación de entrenamiento individualizada diferente a la grupal y se les enfoca en los ejercicios que les ayuden a lograr su objetivo y mejoren su condición. De este plan semi tenemos 2 versiones: * La 3x2 qué consiste en 3 días con plan de entrenamiento focalizado y 2 días de grupales de crossfit a la semana. * También está el semi total, que consiste en los 5 días a la semana con planificación enfocada en el objetivo, este plan no realiza crossfit. * Adicional tenemos el plan de entrenamiento personalizado, intensivo, tiene un entrenador dedicado únicamente a la persona durante toda la sesión, planificación especial que da resultados 3 veces más rápido y plan alimenticio.   Todos los planes cuentan con la guía y supervisión permanente del entrenador, quien les indicará y guiará todo el entrenamiento de principio a fin.  **¿De qué forma maneja y almacena la información de los usuarios, por favor especifique cómo y en que se lleva a cabo el proceso?**  Toda la información se lleva en un archivo de Excel subido en Drive. Cuando se realiza registro fotográfico también se sube a una carpeta del gimnasio en Drive.  Adicional se lleva un documento físico de inscripción que se diligencia una única vez, cuando ingresan al gimnasio.  **¿Qué datos maneja del usuario?**  Nombre, plan en qué se inscribió, valor del plan, teléfono, dirección, correo.  **¿Cómo se lleva a cabo el proceso de registro de inscripción de los usuarios nuevos?**  Con un documento en físico donde diligencian sus datos, conocen el reglamento del gimnasio y firman una política de exclusión de responsabilidades.  **¿Cómo y de qué forma organiza o controla los entrenamientos?**  -Entrenamiento semi, por medio de una planificación mensual llevada en Excel donde se estipulan los planes de entrenamiento de cada persona de acuerdo con su objetivo y condición.  -Entrenamiento crossfit, por medio de una planificación semanal llevada en Excel.  **¿Cómo y de qué forma manejan o controlan el seguimiento de los pagos de las mensualidades?**  Con un archivo de control en Excel donde se encuentra el nombre de cada usuario y fechas de vencimiento, éste se revisa dos veces por semana y a los usuarios que tienen vencida su mensualidad se les envía un mensaje de recordatorio a su WhatsApp. Una vez pagan se registra el pago en el archivo.  **¿Con cuántos usuarios cuenta actualmente?**  70 usuarios  **¿Con qué frecuencia asisten?**  Tres a cuatro veces por semana  **¿Cuáles son las horas pico?**  De 6 a 8 pm  **¿Qué horario y días trabaja?**  De 5 a 9 am y de 4 a 9 pm lunes a viernes  **¿Qué procesos realiza el usuario cada vez que quiere ingresar?**  Se dirige al gimnasio o se comunica por nuestros canales de contacto, WhatsApp o redes sociales, se le brinda la información de los planes, se le asesora acerca del plan más recomendable de acuerdo a su objetivo y condición, generalmente se agenda clase de cortesía y después de la clase se realiza la inscripción.  **¿Llevan un inventario?, si ¿qué mecanismo o servicio utilizan para llevar a cabo la inspección y control de este?**  Tenemos un archivo en Excel donde se encuentran todos los elementos adquiridos. Cada entrenador conoce los elementos que hay en el gimnasio y verifica al recibir su turno.  **¿Le hace saber al usuario que su membresía ya se renovó o venció?¿Cómo se lo hace saber?**  Por medio de mensajes directos de WhatsApp.  **¿Tiene PQRS?**  En algunas ocasiones recibimos sugerencias sobre el desempeño del entrenador nuevo por parte de los clientes.  **¿Qué método utiliza para llevar seguimiento?**  Se les pregunta directamente a los clientes acerca de su satisfacción con el servicio.  **¿Cuánto tiempo tarda en dar una respuesta o solución?**  El mismo día  **¿Qué espera del aplicativo desarrollado por los estudiantes del Sena? es donde el usuario me dice que requiere del aplicativo (esto va en la historia de usuario)**   * Optimización de tiempos * Mayor facilidad para el desarrollo de los procesos de entrenamiento, tanto para el usuario como para el entrenador. * Automatización en el proceso de notificación de vencimientos * Mayor presencia digital de la marca.   Enlace de la entrevista: <https://drive.google.com/file/d/1MeNr-M2eHBi4ushV-QYhBSGf7fFsjYex/view?usp=drive_link> | | | | | |
|  | | | | | |
| **Conclusiones:** en la entrevista pudimos evidenciar que la empresa LEVEL GYM presenta un problema de sistematización de datos y seguridad de información, los procesos de inscripción y seguimientos son manuales y, se evidencia falta de seguridad en el almacenamiento de información al tener documentación en físico, a su vez, la comunicación digital con los usuarios es escasa y no poseen un canal de PQRS visible. | | | | | |
| **COMPROMISOS** | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | | | **FECHA** | |
|  |  | | |  | |
| **ASISTENTES** | | | | | |
| **NOMBRE** | **CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD** | | | **FIRMA** | |
|  | **APRENDIZ SENA FICHA** | | |  | |
| **INVITADOS (Opcional)** | | | | | |
| **NOMBRE** | **CARGO** | | | **ENTIDAD** | |
|  |  | | |  | |
| Página 1 de \_\_\_\_\_ | | | | | |

GD-F-007 V01