**ENUNCIADO DE PROYECTO: *Reportalo***

**CONTEXTO**

La administración municipal y sus diferentes dependencias se encargan de la solución de problemas cotidianos en la ciudad de diferente índole. Por ejemplo, bombillos del alumbrado público que no funcionan, acumulación de basuras, daños en calles, altercados, etc. A pesar de que existen canales de comunicación para el reporte de estos incidentes, la Alcaldía desea extender dichos mecanismos de información y reporte mediante el uso de dispositivos móviles.

**PROBLEMA**

Las anomalias en la infraestructura de la ciudad constantemente quedan sin resolver debido a la falta de seguimiento a los reportes presentados o a que simplemente no se han detectado los problemas porque nadie los informa. Esta situación genera malestar en los ciudadanos quienes desean contar con más canales de comunicación para reportar incidentes y fallas que se presentan en la ciudad.

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA A CONSTRUIR**

Diseñar, implementar, desplegar y probar una app para dispositivos móviles y web que permita:

* Gestionar datos de los usuarios del sistema
* Gestionar datos de las entidades municipales
* Permitir el reporte de anomalías en la ciudad
* Identificar las entidades municipales que deben atender estos requerimientos
* Hacer seguimiento a la solución de problemas reportados
* Realizar reportes estadísticos y de gestión

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL PRESTADOR DE SERVICIOS**

**Perfil del usuario prestador de servicios (**Establecer el perfil del usuario o Afectado**):**

* Nombre:
* Compañía/Organización:
* Puesto:
* ¿Cuáles son sus principales responsabilidades?
* ¿Que servicios presta la empresa ?
* ¿A quienes van dirigidos sus servicios?
* ¿Qué tecnologías (Si la hay) Contribuyen a hacer su trabajo más fácil o difícil?

**Evaluando el problema**

* ¿Qué dificultades se presentan al momento de recibir un reporte de un problema?
* ¿Qué dificultades presentan los usuarios al momento de reportar un problema?

**Para cada problema**

* + ¿Por que existe este problema?
  + ¿Cómo lo resuelve ahora?
  + ¿Cómo le gustaría que se resolviera?

**Evaluando y Entendiendo el ambiente de usuario**

* ¿Tiene los usuarios experiencia con alguna aplicación informática existente en su empresa? **Si es si**
  + indique si ha existido fácil adaptación por parte de los usuarios a estos sistemas o que sugerencias o comentarios relevantes han recibido
  + ¿Qué plataformas se utilizan para estas aplicaciones?
* ¿Cuáles son los procedimientos que siguen los usuarios para reportar un problema?
* ¿Cuáles son sus planes futuros con respecto a la/las plataforma(s) que utilizaran para obtener la información relacionada con problemas en los servicios que ofrece su empresa?
* ¿en relación a la aplicación anteriormente mencionada cuáles son sus expectativas con respecto a la facilidad de uso de esta aplicación?
* ¿Cuáles son sus expectativas con respecto al tiempo de adaptacion a esta aplicacion?
* ¿Qué tipos de documentación necesitan a la hora de reportar un problema?
* ¿Se ha implementado anteriormente un sistema parecido?
* ¿Cómo se notifican la solución de los problemas resueltos?
* ¿Cuáles son los actuales reglamentos y estándares de servicio al cliente que deben cumplir?
* ¿Qué recomienda que se debe mejorar en el proceso de reporte de problemas?
* ¿Qué datos son los mas importantes para su empresa al momento de obtener el reporte de un problema?
* ¿su empresa trabaja con datos estadísticos para seleccionar la prioridad de los problemas reportados?
* ¿Cómo definen en su empresa las prioridades de resolución de problemas reportados?