

**Universidad Tecnológica Nacional**  
**Facultad Regional Córdoba**

**2012**  
Curso 4K4.

**Ingeniería en Sistemas de Información**

**MUNICIPALIDAD DE VILLA DE SOTO**  
**SISTEMA SIAV**

# Habilitación Profesional

Metodología iterativa e incremental

Integrantes: Grupo Número 1

Andrés, Ariel	Legajo: 49908
Moreno, Hernán	Legajo: 42480
Ojeda, Juan	Legajo: 41027
Teruya, Gerardo	Legajo: 40276

## Manual de Procedimientos

**Docentes:**

**Ing. Zohil, Julio C.**

**Ing. Aquino, Francisco**

**Ing. Jaime, Natalia**

**Índice**

---

Introducción .....	4
Manual de Procedimiento .....	5
Objetivos .....	5
Características .....	5
Área de aplicación del Sistema de Información .....	6
Responsables .....	6
Procedimientos .....	7
Procedimiento de Reclamo .....	7
Procedimiento de Informes .....	10
Procedimiento de Asistencia Social.....	12

**Historial de Cambios**

<b>N°</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Autor</b>	<b>Fecha</b>
1	Creación del documento	Hernán Christian Moreno Alarcón	15/09/2012
2	Actualización Procedimiento de Reclamo	Hernán Christian Moreno Alarcón	17/10/2012
3	Actualización Procedimiento de Asistencia Social	Gerardo Teruya	21/10/2012

## **Introducción**

El presente manual de procedimientos contendrá la descripción de las actividades que deben seguirse en los procedimientos del sistema, como también los documentos internos que se manejan, los puestos de trabajo y sus responsabilidades correspondientes.

De esta forma con esta documentación queda registrada sin distorsión el proceso del sistema, con información básica referente al funcionamiento de los paquetes que se desarrollaron.

## Manual de procedimiento

### Objetivos

- El propósito del manual de procedimiento es uniformar y controlar el cumplimiento de los procesos del funcionamiento del negocio.
- Permite determinar el correcto funcionamiento de la empresa según la descripción de las funcionalidades en cada procedimiento.
- Permite conocer el funcionamiento interno de la empresa como los puestos de trabajo responsable de realizar la ejecución de los procesos, ubicación, descripción de las tareas e incrementa la eficiencia de los empleados coordinando sus actividades.
- Facilita las labores de auditoría en su revisión o análisis de los procedimientos de la empresa, permitiendo evaluaciones de responsabilidades y el control interno de dicha empresa.
- Promueve y favorece la capacitación del personal de la empresa en cada uno de sus puestos de trabajo y las actividades que se deben realizar en cada uno de ellos.

### Características

En los procedimientos implica reglamentar los procesos de la empresa, por los cuales el grado de especificación de ellos requiere de mayor información de sus significados para hacer accesible al usuario.

Se incluyen los responsables del sistema de información: Administrador, Operador de Solicitud, Supervisor de Solicitud, Verificador y Vecino.

## Área de aplicación

El manual describe los procesos desde que se registra la solicitud de asistencia o reclamo de un vecino, hasta que se resuelve sobre el mismo.

## Responsables

En el siguiente cuadro se muestra los responsables y sus actividades.

Nº	Responsables	Rol del Responsable
1	Administrador	Encargado del área de sistema, responsable por el mantenimiento, configuración e inicialización del sistema.
2	Operador de solicitud	Encargado del área de recepción, responsable por la registración y notificación de la resolución de solicitud así como también la registración de la resolución de una solicitud y la emisión de reporte de solicitudes recibidas.
3	Supervisor de Solicitud	Responsable de la asignación de empleados y vehículos a las solicitudes recibidas y verificadas, de la generación de orden de trabajo y emisión de la orden de compra.
4	Verificador	Responsable de la verificación de las solicitudes.
5	Vecino	Usuario registrado con acceso limitado al sistema vía web para pre-registración y consulta de solicitudes.

## Procedimientos

SIAV es un sistema basado en Workflow, éste permite al usuario, debido su arquitectura flexible, automatizar las diferentes actividades (etapas) utilizadas para la ejecución de los procesos de negocio que se citarán a continuación. Esto incluye el seguimiento del estado de cada una de sus etapas y la gestión de las mismas orquestando recursos necesarios para completar el proceso de negocio. Las etapas o actividades para la ejecución de los procesos son administrables por el usuario.

### Procedimiento de reclamo

Actores involucrados

1	Operador de solicitud	Encargado del área de recepción, responsable por la registración y notificación de la resolución de solicitud así como también la registración de la resolución de una solicitud y la emisión de reporte de solicitudes recibidas.
2	Supervisor de Solicitud	Responsable de la asignación de empleados y vehículos a las solicitudes recibidas y verificadas, de la generación de orden de trabajo y emisión de la orden de compra.
3	Verificador	Responsable de la verificación de las solicitudes.

El procedimiento comienza cuando el área de recepción recibe, ya sea telefónicamente o personalmente, el reclamo. Este último es registrado en el sistema por el **Operador de Solicitud**. En caso de que el vecino no exista en la aplicación se registra; si el cliente existiera se registrará el reclamo en forma directa asignándolo al vecino correspondiente. De esta forma el reclamo se encontrará en la **etapa de Recepción**. Indistintamente del medio que utilice el vecino para acusar un reclamo, luego de la registración de este último, recibe el número de reclamo para que pueda realizar el seguimiento del estado de reclamo entrando en contacto con la Administración Municipal, por teléfono o acercándose al Municipio.

Los datos que se registran del reclamo en el sistema son los siguientes: denunciante, dirección del incidente, domicilio del vecino que denuncia, como también el o los grupos de familia/s que existen en la vivienda donde reside.

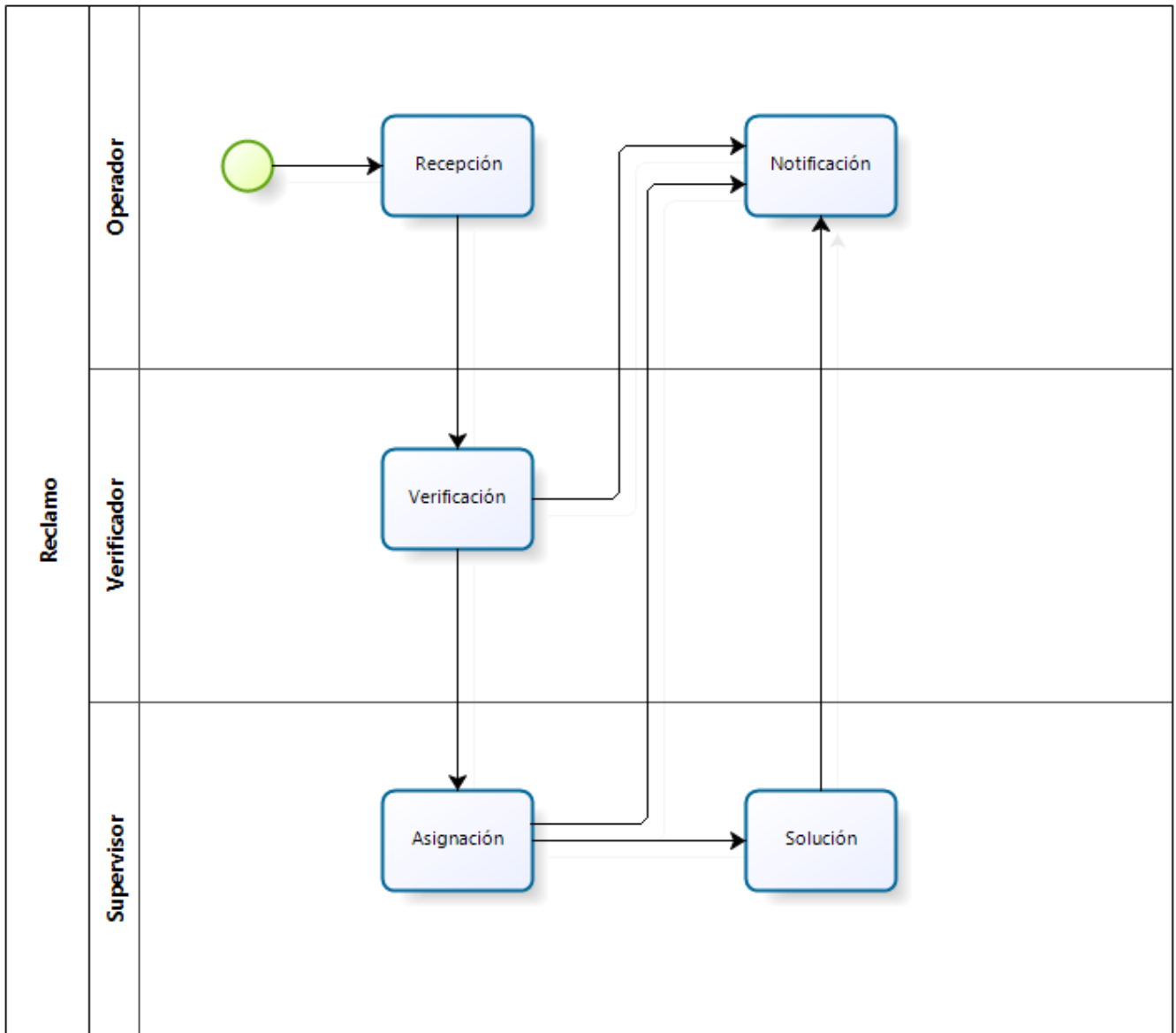
La acción siguiente por la que cursa el reclamo en el sistema es la **etapa de Verificación**, en donde el responsable es el **Verificador**. El mismo consulta los reclamos a verificar, en esta etapa, el Verificador obtiene un reporte impreso con las solicitudes a verificar. Luego de que el **Verificador** mismo determina si es válido o no un reclamo en particular registra dicho resultado en el sistema. Si el reclamo no es válido, en el sistema se registrará el motivo de la causa y el reclamo entrará a la **etapa de Notificación** (contacto con el vecino). En este caso

**Operador de Solicitud** consultará el reclamo de esta etapa y comunicará al denunciante el motivo por el cual se le rechazó el seguimiento del curso de su denuncia.

Una vez que se realizó la verificación de los acuse de reclamo del vecino, y si son válidos, se gestiona la planificación de la resolución, determinando sus fechas y horas de comienzo estimadas. Estas nuevas tareas se encuentran en la **etapa de Asignación**. El **Supervisor de solicitud**, asignará para cada reclamo, según la criticidad, tipo y dimensión del mismo, los recursos para su resolución (vehículo y empleados). Las órdenes de trabajo se emiten todos los días en un formulario con las descripciones de las actividades que se deben realizar según el reclamo a resolver. Al final el día, el empleado resolutor entrega al **Supervisor de solicitud** el formulario con las actividades realizadas (terminadas o no) para que éste registre por sistema cada ítem. Si el reclamo no pudo resolverse totalmente o parcialmente, el mismo es replanificado mediante el sistema, teniendo en cuenta los tiempos disponibles de los recursos que se necesitarán como también los tiempos de demora. Con toda esta información se estima el comienzo de la ejecución del reclamo detallando las fechas y horas de inicio y finalización para tener la fecha estimada de comunicación del resultado al vecino.

La última tarea por la que circula el proceso es la **etapa de Notificación**. El **Operador de Solicitud** ejecuta una consulta para determinar todas las solicitudes que debe notificar. Al ejecutar la consulta, el sistema muestra las actividades realizadas en el reclamo, el tiempo que duró en cada etapa, el resultado (estado exitoso o no), los datos del vecino para realizar la correspondiente comunicación. El **Operador de Solicitud** al comunicarse con el vecino, le informa el cierre exitoso o no de su reclamo, y si no fue exitoso se le informa los motivos. La comunicación con el vecino también es registrada en el sistema.





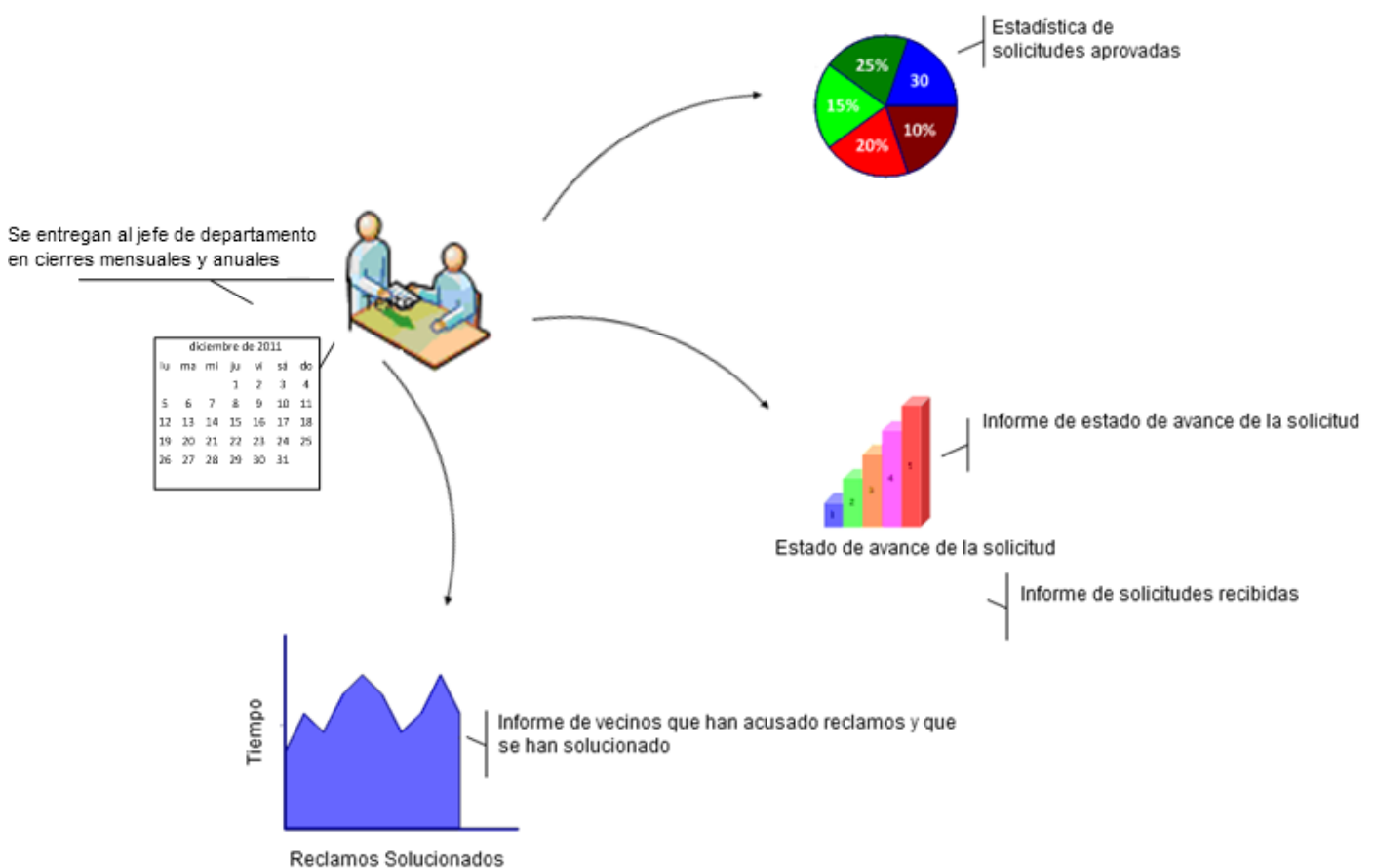
Procedimiento de informes

Actores involucrados

1	Operador de solicitud	Encargado del área de recepción, responsable por la registración y notificación de la resolución de solicitud así como también la registración de la resolución de una solicitud y la emisión de reporte de solicitudes recibidas.
---	-----------------------	--

En el procedimiento de informes, se ejecutarán de acuerdo al **Operador de Solicitud**. Los informes y reportes los emitirá el Operador de Solicitud cuando el **Jefe de departamento** los solicite.

Todos estos informes son solicitados y enviados al Jefe de departamento en los cierre de mes y cierre del año permitiéndole tomar las decisiones a mediano y largo plazo.



Documentos del sistema de información:

- Informe de asignación de empleados y vehículos a solicitudes.
- Reporte de seguimiento de solicitudes
- Notificación para los responsables de resolución y/o asignación de solicitudes
- Informe de órdenes de compra, recursos propios o prestación de solicitudes de asistencia social
- Informe GIS
- Reporte General de Solicitudes de Reclamos
- Reporte General de Solicitudes de Asistencia Social
- Reporte de Orden de Trabajo
- Informe Integral

## Procedimiento de asistencia social

### Actores involucrados

1	Operador de solicitud	Encargado del área de recepción, responsable por la registración y notificación de la resolución de solicitud así como también la registración de la resolución de una solicitud y la emisión de reporte de solicitudes recibidas.
2	Supervisor de Solicitud	Responsable de la asignación de empleados y vehículos a las solicitudes recibidas y verificadas, de la generación de orden de trabajo y emisión de la orden de compra.

El procedimiento comienza cuando el área de recepción recibe, ya sea telefónicamente o personalmente, una solicitud de asistencia social (SAS). La SAS es registrada en el sistema por el **Operador de Solicitud**. En caso de que el vecino no exista en la aplicación se registra; si el cliente existiera se registrará la SAS en forma directa asignándola al vecino correspondiente. De esta forma la SAS se encontrará en la **etapa de Recepción**. Indistintamente del medio que se utilice para efectuar una SAS, luego de la registración, el vecino recibe un número de solicitud para poder realizar el seguimiento del estado de SAS entrando en contacto con la Administración Municipal, por teléfono o acercándose al Municipio.

Los datos que se registran de la SAS en el sistema son los siguientes: solicitante, domicilio, breve descripción de la asistencia social requerida.

La acción siguiente por la que cursa la SAS en el sistema es la **etapa de Aprobación**, en donde el responsable es el **Supervisor de Solicitud**. El mismo consulta las SAS a aprobar, en esta etapa y determina si corresponde brindar o no la asistencia social, de acuerdo a los antecedentes del solicitante (SAS registradas en el último año, condición social, etc). Si la SAS no es aprobada, en el sistema se registrará el motivo de la causa y la SAS entrará a la **etapa de Notificación** (contacto con el vecino). En este caso **Operador de Solicitud** consultará la SAS de esta etapa y comunicará al solicitante los motivos por la cual la SAS no ha sido aprobada.

Una vez aprobada, la SAS pasa a una **etapa de Gestión**. El **Supervisor de solicitud**, es el responsable de cumplimentar y gestionar cada una de las SAS. La última tarea por la que circula el proceso es la **etapa de Notificación**. El **Operador de Solicitud** ejecuta una consulta para determinar todas las solicitudes que debe notificar. El **Operador de Solicitud** se comunica con el vecino y le informa si es posible cumplimentar o no la SAS, si no fuera posible cumplimentar con la SAS, se le informan los motivos. La comunicación con el vecino también es registrada en el sistema.

