

Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional Córdoba
Ingeniería en Sistemas de Información
Carrera: Analista Universitario de Sistemas



Curso: 4k1

Profesor: Ing. Torrez, Osvaldo

J.T.P: Ing. Arenas, Silvina

HABILITACION PROFESIONAL

- Organización: S.O.S Animalitos en Riesgo



- Actividad: Protección y Cuidado de Animales
- Sistema: S.ADOP.A.
- Metodología: Lenguaje de Modelado Unificado (U.M.L 2.0)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Grupo Nro 2:

Arenas, Pablo
Gutiérrez, Sofía
Marabini, Adolfo
Montaño, Aldo

Legajo 31198
Legajo 50738
Legajo 31734
Legajo 34661

Año 2012



Historial de revisión

Fecha	Versión	Descripción	Autores
20/03/12	1.0	Redacción de los procedimientos principales de la organización.	Arenas, Pablo Gutiérrez, Sofía Marabini, Adolfo Montaño, Aldo
08/04/2012	1.1	Corrección objetivo, cambia formato de presentación cuadros de procedimientos, se redactan procedimientos faltantes.	Arenas, Pablo Gutiérrez, Sofía Marabini, Adolfo Montaño, Aldo





Tabla de Contenido

Ítem	Título	Pág.
1	Introducción.	1
2	Objetivo.	1
3	Realizar rescate del animal de la vía pública.	2
4	Entregar al animal en adopción y realizar seguimiento.	6
5	Recibir denuncia animal perdido y coordinar reencuentro.	9
6	Recibir donaciones.	12
7	Realizar entregar de recursos.	14
8	Generar usuario.	18
9	Control usuario.	19
10	Realizar backup.	21
11	Restaurar base de datos.	23
12	Realizar informes estadísticos y listado de información.	24
13	Ingresar datos soporte al sistema.	26



1. Introducción

En este trabajo se realizará el manual de procedimientos, el cual es un instrumento administrativo que apoya el que hacer institucional y está considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

La presentación de un procedimiento aislado, no permite conocer la operación de una organización o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un solo documento, denominado “Manual de Procedimientos”. Estos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la misma.

Se desarrollará el manual de procedimiento de S.O.S Animalitos en Riesgo estableciendo en el mismo el propósito, áreas involucradas, documentos, descripción de actividades y diagrama de flujo de cada procedimiento, a través de los cuales puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la empresa.

2. Objetivo

Este manual tiene como objetivo ayudar a los colaboradores de S.O.S. Animalitos en Riesgo, para una ejecución correcta de las tareas inherentes a la organización, como así también servirá para regular la participación de las distintas áreas de la misma para lograr los objetivos deseados.

Un manual de procedimientos simplifica las tareas que resultaban confusas a la vez que evita la superposición de las mismas. Ayuda a facilitar la toma de decisiones, evitando la improvisación y/o tomar decisiones apresuradas.



3. Realizar rescate del animal de la vía pública

Propósito del Procedimiento: determinar los pasos a seguir para realizar el rescate en la vía pública de un animal denunciado previamente por una persona.								
Áreas Involucradas:								
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Rescates</td><td>Responsable de Rescates</td></tr><tr><td>Hogares Provisorios</td><td>Responsable de Hogares Provisorios.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Rescates	Responsable de Rescates	Hogares Provisorios	Responsable de Hogares Provisorios.
Áreas	Responsables							
Rescates	Responsable de Rescates							
Hogares Provisorios	Responsable de Hogares Provisorios.							
Documentos: no utiliza.								
Descripción de Actividades								
Paso	Encargado	Descripción						
1	Responsable de Rescates	Se recibe llamada telefónica para denunciar un animal en la vía pública.						
2		Se verifica la existencia del denunciante en el sistema.						
		¿Existe?						
		SI						
3		Se informan los datos registrados al denunciante y se registra la actualización en el sistema SADOPA de ser necesario.						
		No						
4		Se registra al denunciante en el sistema SADOPA.						
5		Se registra la planificación de la visita en el sistema SADOPA e imprime lo planificado para acudir al lugar según lo acordado.						
6		Se registra la denuncia en el sistema SADOPA.						
7		Se acude al lugar declarado por el denunciante para rescatar al animal.						
		¿Se encontró animal?						
		NO						



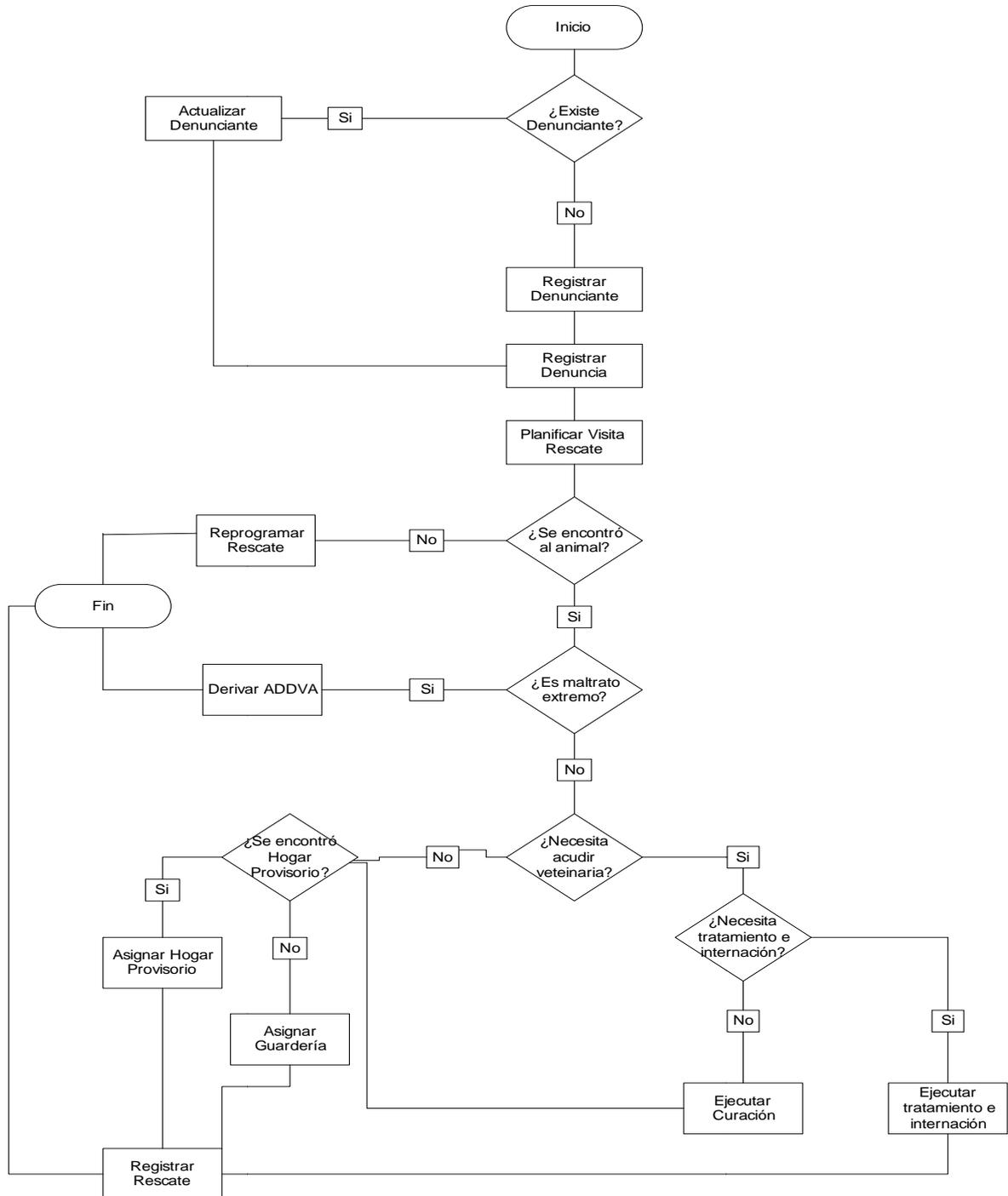
8		Se vuelve a la organización.
9		Se registra la re planificación del rescate en el sistema SADOPA.
10		SI Se revisa al animal en el mismo lugar de rescate verificando el estado de salud.
		¿El animal posee maltratos extremos?
11		SI Se comunica con la asociación ADDVA para coordinar el rescate del animal por parte de ellos, informando la ubicación del animal.
		¿Necesita acudir a una veterinaria? SI
		¿Necesita tratamiento e internación en la veterinaria?
12		SI Se deja al animal en la veterinaria indicando al responsable del lugar que se contacte con la organización ante cualquier novedad en el tratamiento o para retirar al animal una vez curado el mismo.
13		NO Se espera que el veterinario termine con su trabajo, abonado insumos y la atención en caso de ser necesario.
		¿El animal se encontró en buen estado? SI
14		Se registran los datos del rescate en el sistema SADOPA.
15		Se registran los datos del animal, antecedentes clínicos y agrega foto del mismo.
16	Responsable de	Se busca hogar provisorio.



	Hogares Provisorios.	
		¿Se encontró hogar provisorio?
17		SI Se lleva al animal a su hogar provisorio.
18		NO Se lleva al animal a una guardería hasta encontrar hogar provisorio publicándose pedido de colaboración hasta encontrar un hogar para el animal.
19		Se registra la asignación de una animal, en un hogar provisorio o a una guardería, en el sistema SADOA.



3.1 Diagrama de Flujo: realizar rescate del animal de la vía pública





4. Entregar al animal en adopción y realizar seguimiento

Propósito del Procedimiento: determinar los pasos a seguir para entregar una animal en adopción definitiva realizándole una visita de seguimiento para concretar la misma.								
Áreas Involucradas:								
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Prensa y Difusión</td><td>Responsable de Prensa y Difusión</td></tr><tr><td>Adopciones-Seguimientos</td><td>Responsable de Adopciones-Seguimientos</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión	Adopciones-Seguimientos	Responsable de Adopciones-Seguimientos
Áreas	Responsables							
Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión							
Adopciones-Seguimientos	Responsable de Adopciones-Seguimientos							
Documentos: Carta de Compromiso, Derechos del Animal, Carnet de Vacunas, Antecedentes Clínicos del Animal .								
Descripción de Actividades								
Paso	Encargado	Descripción						
1	Responsable de Prensa y Difusión.	Se publican datos animales aptos para ser dados en adopción en la Pág Web y en el blog de la empresa.						
2	Responsable de Adopciones-Seguimientos	Se recibe llamadas telefónicas de familias postulantes a ser dueños definitivos del animal.						
3		Se selecciona la familia con mejores condiciones.						
4		Se verifica si el titular familia estaba registrado previamente como dueño en el sistema SADOPA						
		¿Existe Previamente?						
5		SI Se informan los datos registrados al dueño y se registra la actualización en el sistema SADOPA de ser necesario, verificándose cuántos animales puede adoptar aún la familia en cuestión.						



		NO
6		Se registra al dueño en el sistema SADOPA.
7		Se selecciona al animal que entregará en adopción.
8		Se registra planificación de la visita de seguimiento sobre el animal adoptado en el sistema SADOPA.
9		Se registra la adopción del animal en el sistema SADOPA.
10		Se imprime la Carta de Compromiso, Derechos del Animal, Carnet de Vacunas con los requisitos de salud física y/o mental del animal y Antecedentes Clínicos del Animal haciendo firmar la Carta de Compromiso al dueño y se realiza una charla explicativa de los derechos del animal como así también la facultad de la organización de retirarle al mismo en caso de no cumplir.
11		Se entrega el animal al dueño definitivo.
12		Se presenta en la casa del dueño definitivo, según la fecha y hora acordada previamente con él. El RAS verifica el estado del animal.
		¿Se encuentra en buen estado el animal?
		SI
13		Se firma la Carta de Compromiso de que la visita de seguimiento tuvo éxito.
		NO
14		Se informa la situación al dueño, procediendo a la quita del animal.
15		Se vuelve al paso 1.
16		Se registra el seguimiento realizado.



4.1 Diagrama de Flujo: entregar al animal en adopción y realizar seguimiento.



5. Recibir denuncia animal perdido y coordinar reencuentro

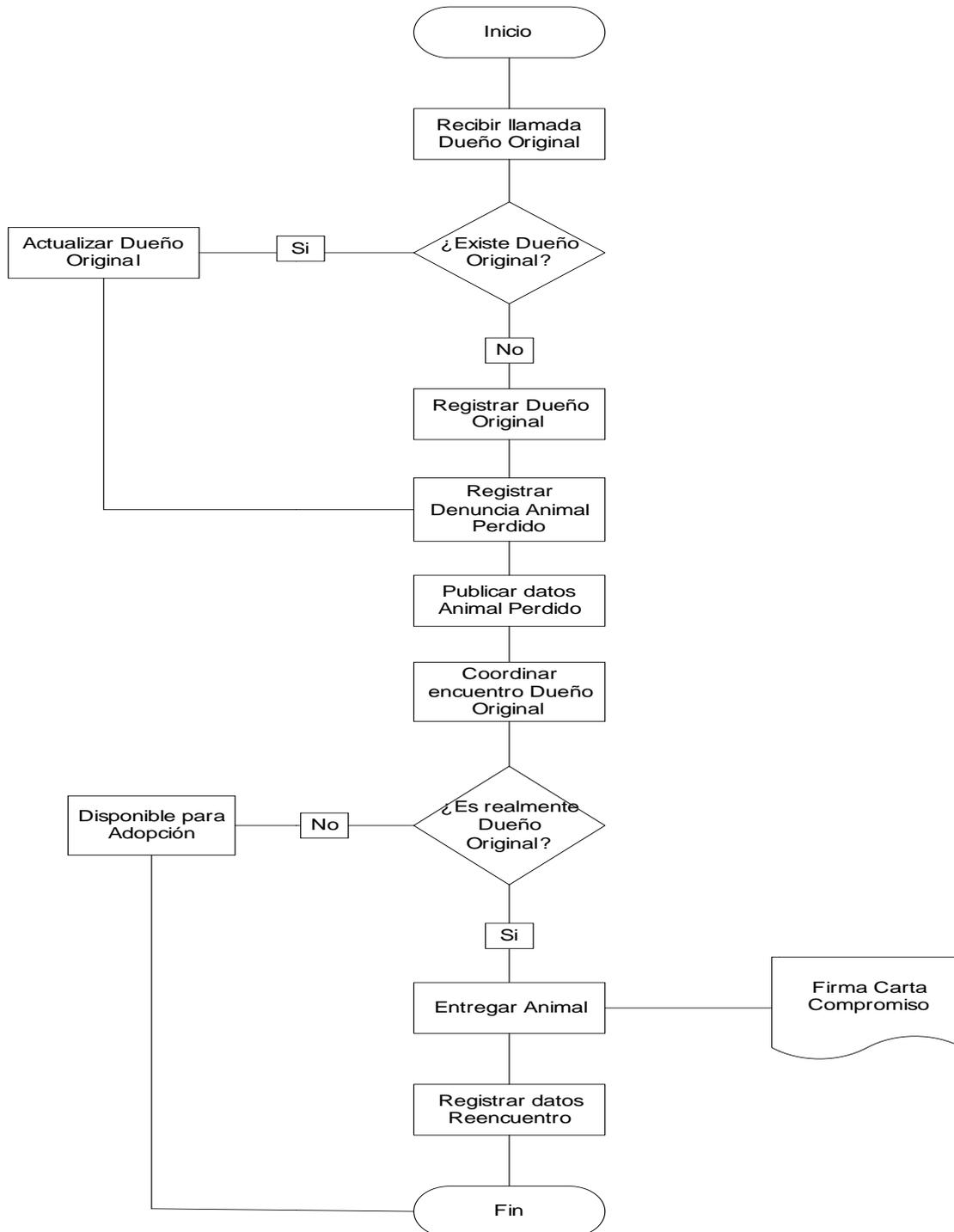
Propósito del Procedimiento: Determinar el procedimiento a seguir para realizar la búsqueda de un animal perdido por su dueño original.								
Áreas Involucradas:								
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Perdidos</td><td>Responsable de Perdidos.</td></tr><tr><td>Prensa y Difusión</td><td>Responsable de Prensa y Difusión.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Perdidos	Responsable de Perdidos.	Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión.
Áreas	Responsables							
Perdidos	Responsable de Perdidos.							
Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión.							
Documentos: Carta de Compromiso, Derechos del Animal, Carnet de Vacunas, Antecedentes Clínicos del Animal .								
Paso	Encargado	Descripción						
1	Responsable de Perdidos	Se recibe llamadas telefónicas de un Dueño Original para denunciar su animal perdido.						
2		Se verifica la existencia del Dueño Original en el sistema.						
		¿Existe?						
3		SI Se informan los datos registrados al Dueño Original y se registra la actualización en el sistema SADOPA de ser necesario.						
4		NO Se registra al Dueño Original en el sistema SADOPA.						
5		Se registra la denuncia de animal perdido en el sistema SADOPA.						
6	Responsable de Prensa y Difusión	Se publican los datos del animal perdido en el blog de Facebook y la Pág. Web de la organización.						
7	Responsable de Perdidos	Se coordina un encuentro con el Dueño Original para verificar que sea éste realmente su dueño.						



		¿Es realmente el dueño?
8		NO Se registra al animal como disponible para la adopción en el sistema SADOPA. Se comienza con el procedimiento “Entregar al Animal en adopción y Realizar Seguimiento” .
9		SI Se entrega al animal a su dueño haciéndole firmar la Carta de Compromiso explicándole al Dueño Original las facultades que tiene la organización con la firma de este documento.
10		Se registran los datos del reencuentro en el sistema SADOPA.



5.1 Diagrama de Flujo: recibir denuncia animal perdido y coordinar reencuentro.



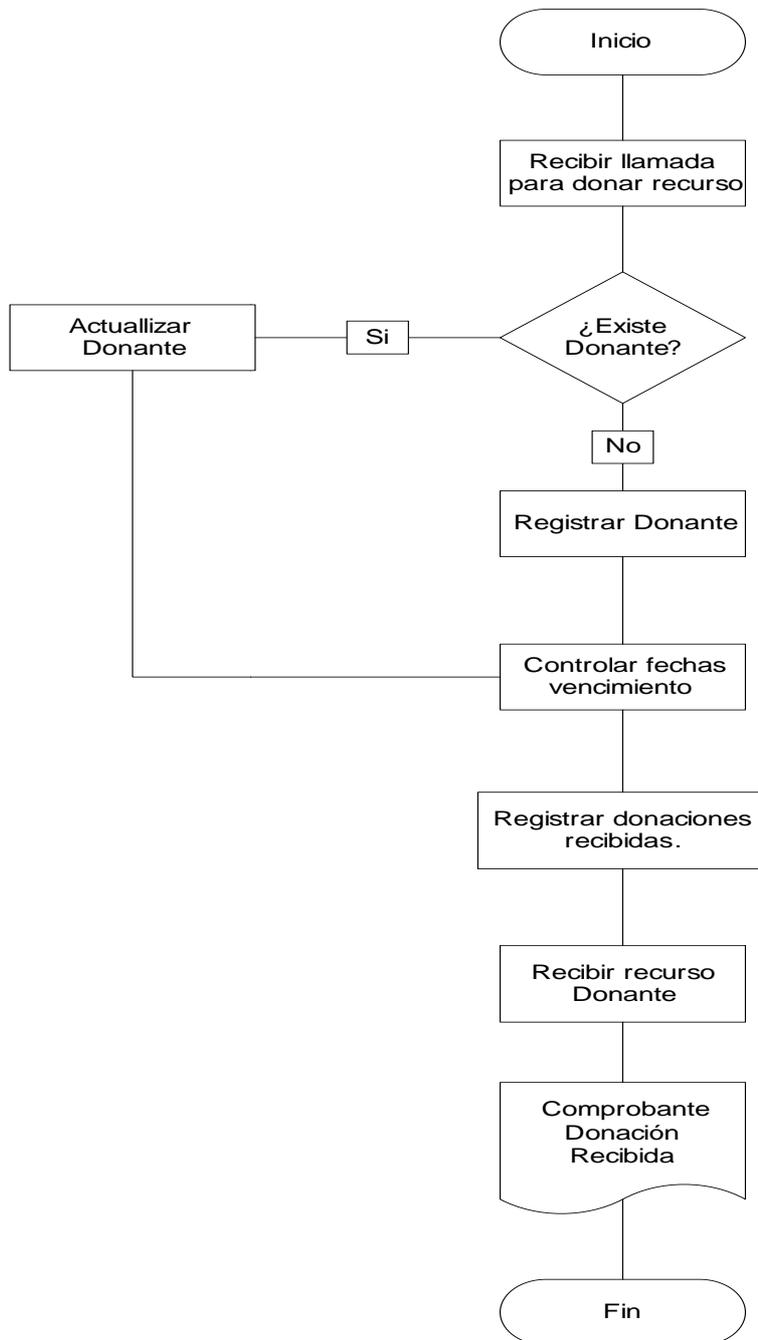


6. Recibir donaciones

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para recibir las donaciones realizadas por los donantes a la organización según los pedidos de colaboración realizados.						
Áreas Involucradas:						
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Donaciones y Recursos</td><td>Responsable de Donaciones y Recursos.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Donaciones y Recursos	Responsable de Donaciones y Recursos.
Áreas	Responsables					
Donaciones y Recursos	Responsable de Donaciones y Recursos.					
Documentos: Comprobante de donación recibida.						
Paso	Encargado	Descripción				
1	Responsable de Donaciones y Recursos	Se recibe llamada telefónica por parte de un Donante para entregar recursos.				
2		Se verifica la existencia del Donante en el sistema.				
		¿Existe?				
3		SI Se informan los datos registrados al Donante y se registra la actualización en el sistema SADOPA de ser necesario.				
4		NO Se registra al Donante en el sistema SADOPA.				
5		Se controlan las fechas de vencimiento de los recursos donados.				
6		Se registran los datos de las donaciones de recursos en el sistema SADOPA.				
7		Se imprime el comprobante de donación recibida que deberá ser firmada por el Donante.				



6.1 Diagrama de Flujo: recibir donaciones





7. Realizar entregar de recursos o donaciones

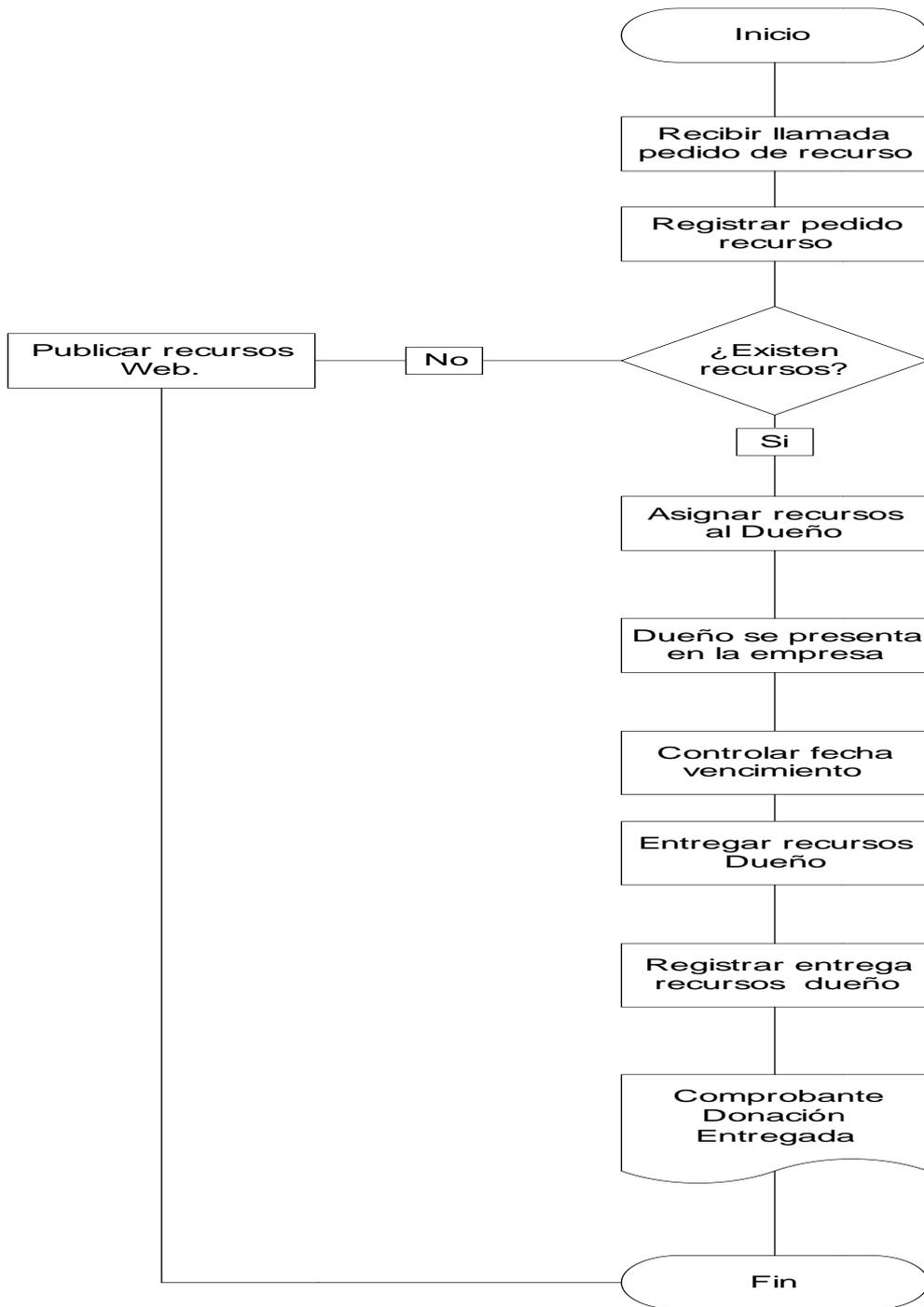
Propósito del Procedimiento: Determinar el procedimiento a seguir para entregar las donaciones o recursos a los dueños que lo necesiten.								
Áreas Involucradas:								
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Donaciones y Recursos</td><td>Responsable de Donaciones y Recursos.</td></tr><tr><td>Prensa y Difusión</td><td>Responsable de Prensa y Difusión.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Donaciones y Recursos	Responsable de Donaciones y Recursos.	Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión.
Áreas	Responsables							
Donaciones y Recursos	Responsable de Donaciones y Recursos.							
Prensa y Difusión	Responsable de Prensa y Difusión.							
Documentos: Comprobante de donación/recursos entregada.								
Paso	Encargado	Descripción						
1	Responsable de Donaciones y Recursos	Se recibe llamada telefónica por parte de un Dueño para solicitar recursos.						
2		Se registra el pedido de recurso.						
		¿Existen recursos?						
3		SI Se registra la asignación de dichos recursos en el sistema SADOA, coordinando con el Dueño una fecha y hora de entrega de los mismos						
4	Responsable de Prensa y Difusión	NO Se publican los recursos faltantes en la Pág. Web y en el Blog de Facebook de la organización.						
5	Responsable de Donaciones y Recursos.	Se registra el pedido de recurso en el sistema SADOA.						
6		Se presenta el Dueño en la organización o el lugar pactado previamente.						



7		Se controlan las fechas de vencimiento de los recursos a entregar.
8		Se entregan los recursos al dueño.
9		Se registra la entrega de recursos en el sistema SADOPA.
10		Se imprime el comprobante de donación entregada que deberá ser firmado por el Dueño.



7.1 Diagrama de Flujo: realizar entrega de recursos o donaciones





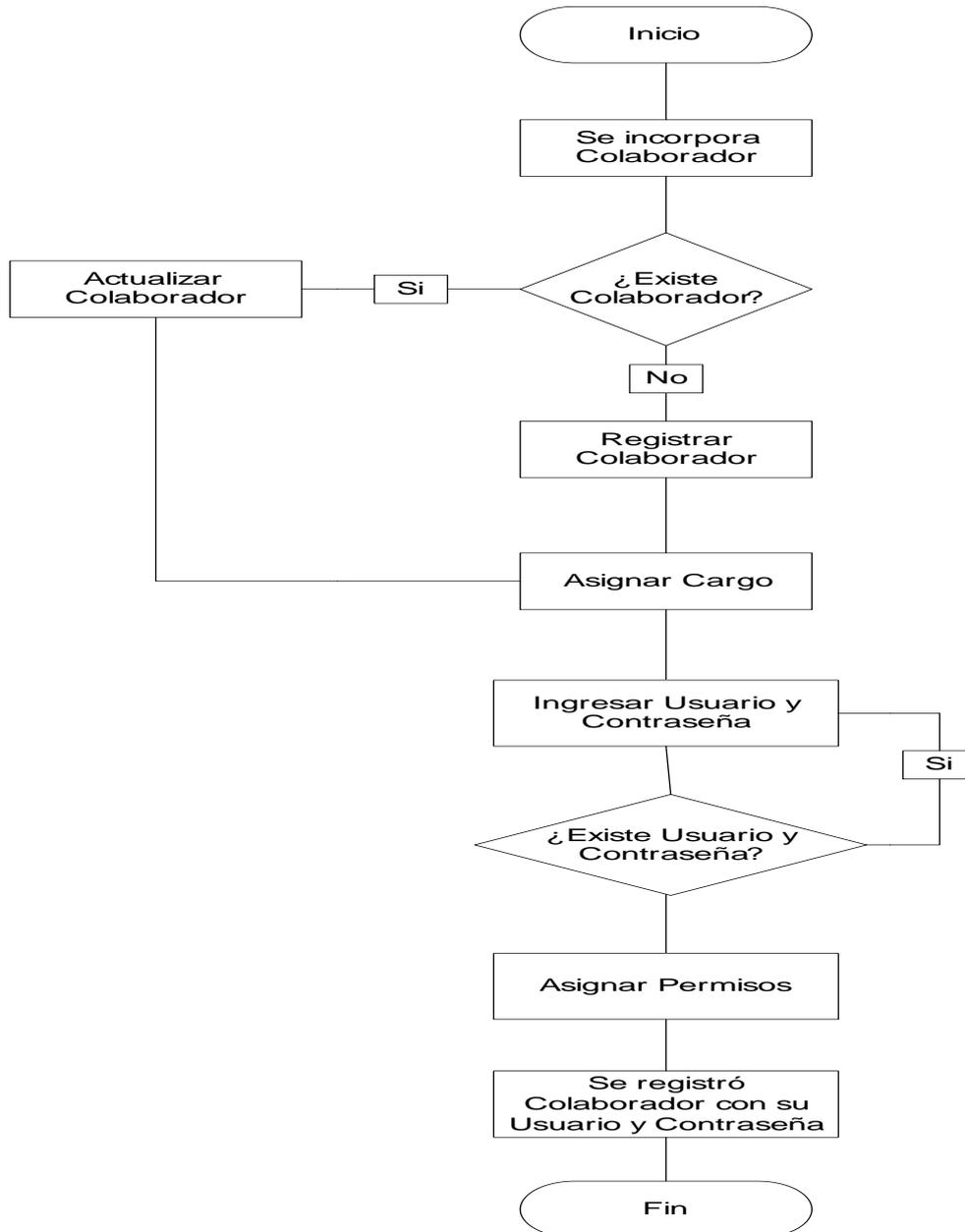
8. Generar Usuario

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para generar un usuario y contraseña una vez incorporado un nuevo colaborador a la organización.		
Áreas Involucradas:		
Áreas		Responsables
Administración		Responsable de Administración. Administrador del Sistema.
Documentos: no se utilizan.		
Paso	Encargado	Descripción
1	Responsable de Administración	Se incorpora un nuevo Colaborador.
		¿Existía previamente el Colaborador?
2		SI Se informan los datos registrados al Colaborador y se registra la actualización en el sistema SADOPA de ser necesario.
3		NO Se registra al Colaborador en el sistema SADOPA.
4		Se asigna el cargo que desempeñará al Colaborador en la organización.
5	Administrador del Sistema	Se ingresa el Usuario y Contraseña.
		¿Existía el Usuario o Contraseña?
6		Si Se vuelve al paso 5.
7		No



		Se asigna los Permisos al nuevo Usuario del sistema SADOPA.
8		Se registra la nuevo Colaborador con su Usuario y Contraseña en el sistema SADOPA.

8.1 Diagrama de Flujo: generar usuario





9. Control Usuario

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para mantener bajo control a los diferentes usuarios y grupo de usuario del que acceden al sistema de información SADOA.						
Áreas Involucradas:						
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Administración</td><td>Responsable de Administración. Administrador del Sistema.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Administración	Responsable de Administración. Administrador del Sistema.
Áreas	Responsables					
Administración	Responsable de Administración. Administrador del Sistema.					
Documentos: no se utilizan.						
Paso	Encargado	Descripción				
1	Responsable de Administración.	Se registra un nuevo Colaborador.				
2	Administrador del Sistema.	Se asigna Usuario y Contraseña por defecto.				
		¿Solicitud cambio Usuario y Contraseña?				
3		NO Se va al paso 6.				
4		SI Se ingresa nuevo Usuario y Contraseña en sistema SADOA.				
5		Se confirma Contraseña.				
6		Se asigna Grupo de Trabajo al nuevo Usuario del sistema SADOA.				
		¿El Colaborador desea ver sus Permisos de Usuario?				
6		Si Se muestran Permisos de Grupo y de Usuario.				



9.1 Diagrama de Flujo: control usuario

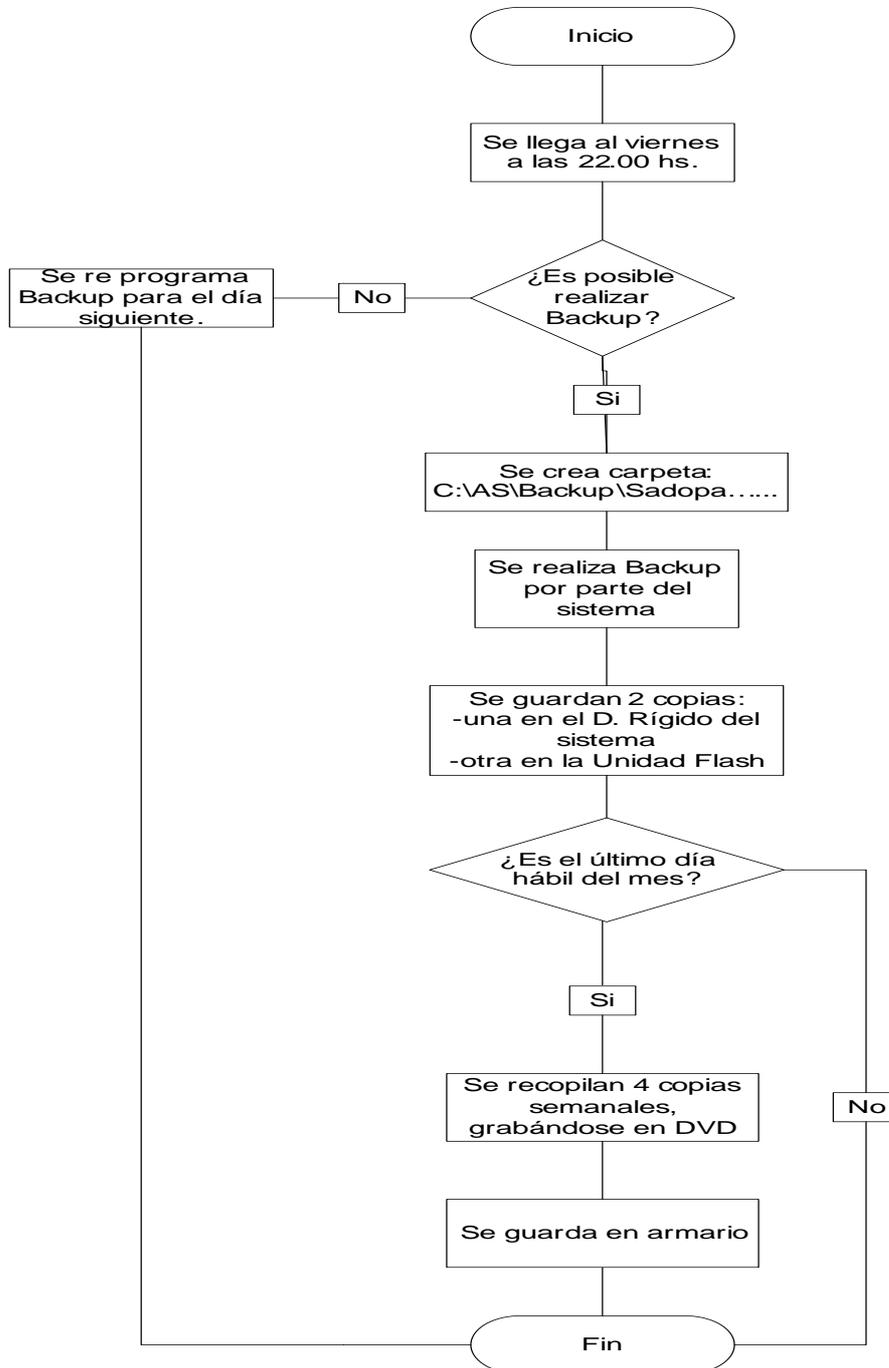


10. Realizar Backup

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para realizar el backup del sistema de información SADOA.		
Áreas Involucradas:		
Áreas		Responsables
Administración		Administrador del Sistema.
Documentos: no se utilizan.		
Paso	Encargado	Descripción
1	Administrador del Sistema.	Se llega al viernes a las 22.00 hs. de cada semana.
		¿Es posible realizar backup?
2		NO Se reprograma backup del sistema SADOA para el día siguiente.
3		SI Se crea la carpeta: C:\AS\Backup\SadopaBD_DD_MM_YYYY
4		Se realiza el backup por parte del sistema SADOA.
5		Se guardan 2 copias: una copia en el sistema en la carpeta creada anteriormente y otra copia en la unidad flash en una carpeta idéntica a la anterior.
		¿Es el último día hábil del mes?
6		Si Se recopilan las 4 copias semanales y se en DVD, etiquetado de la siguiente forma: BD_SADOA_DD_MM_YYYY.
7		Se guarda en armario destinado para tal fin.



10.1 Diagrama de Flujo: realizar backup



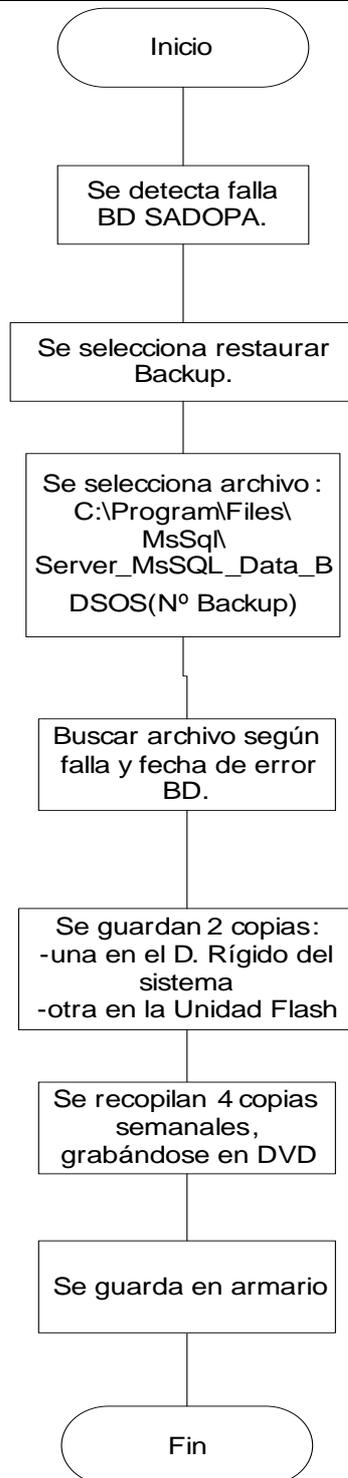


11. Restaurar Base de Datos

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para restaurar la base de datos en caso que se detecten anomalías sobre las mismas.						
Áreas Involucradas:						
<table border="1"><thead><tr><th>Áreas</th><th>Responsables</th></tr></thead><tbody><tr><td>Administración</td><td>Administrador del Sistema.</td></tr></tbody></table>			Áreas	Responsables	Administración	Administrador del Sistema.
Áreas	Responsables					
Administración	Administrador del Sistema.					
Documentos: no se utilizan.						
Paso	Encargado	Descripción				
1	Administrador del Sistema.	Se detecta falla en la Base de Datos del sistema SADOPA.				
2		Se selecciona restaurar Backup.				
3		Se selecciona el archivo de Backup creado en la carpeta: C:\Program\Files\MsSql\Server_MsSQL_Data_BDSOS(Nº Backup).				
4		Se busca el archivo según la falla detectada y la fecha del error, seleccionando al mismo				
5		Se abre el archivo seleccionado del sistema SADOPA.				
6		Se restaura la Base de Datos del sistema SADOPA.				
7		Se muestra mensaje de la restauración del backup del sistema SADOPA.				



11.1 Diagrama de Flujo: restaurar bases de datos





12. Realizar informes estadísticos y listados de información

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para realizar informes estadísticos y listados de información de las actividades de la organización.		
Áreas Involucradas:		
Áreas		Responsables
Protección Animal		Responsable de Protección Animal.
Documentos: no se utilizan.		
Paso	Encargado	Descripción
1	Responsable de Protección Animal.	Se comunica algún colaborador de la organización para la realización de un informe o estadística.
2		Se pregunta qué informe o estadística necesita.
		¿Tiene permisos el colaborador para acceder a este informe y/o estadística?
3		NO tiene permisos Se comunica al colaborador que no tiene permitido acceder a dicho informe o estadística.
		¿Desea solicitar otro informe o estadística?
4		SI desea otro informe o estadística Se vuelve al paso 2.
		SI tiene permisos ¿Necesita de manera urgente el informe o estadística?
		SI lo necesita urgente. ¿Necesita impreso?
5		Si lo necesita impreso. Se imprime el informe o estadística según lo solicitado.
6		No lo necesita impreso. Se envía el informe o estadística al mail del colaborador que lo solicitó.
7		NO lo necesita urgente.



13. Ingresar Datos Soporte al Sistema

Propósito del Procedimiento: Determinar los pasos a seguir para realizar informes estadísticos y listados de información de las actividades de la organización.		
Áreas Involucradas:		
Áreas		Responsables
Administración		Administrador del Sistema.
Documentos: no se utilizan.		
Paso	Encargado	Descripción
1	Administrador del Sistema.	Se verifica la aparición de nuevos Datos de Soporte.
		¿Existían previamente?
		SI existía previamente. ¿Se conoce con el mismo nombre?
2		Si se conoce con el mismo nombre. Se va al paso 4.
3		NO se conoce con el mismo nombre. Se modifica el nombre.
4		Se modifica la descripción.
5		No existía previamente Se ingresa nuevo nombre dato en el sistema SADOPA.
6		Se ingresa nueva descripción en el sistema SADOPA.



13.1 Diagrama de Flujo: ingresar datos soporte al sistema.

